

MENSAGEM

Assunto: Esclarecimento

Referência: Pregão Eletrônico nº 26/2019 (48500.001001/2019-85)

Data: 13/11/2019

Objeto: Prestação de Serviços de atendimento multicanal, destinados serviços atendimento multicanal, destinados à central de atendimento da Aneel, envolvendo planejamento, implantação, operação, gestão, administração, supervisão, monitoramento, estrutura física com equipamentos e sistemas de atendimento, recursos humanos, serviços de atendimento ativo e receptivo por telefone e por meio eletrônico, por 30 (trinta) meses.

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 26/2019

ESCLARECIMENTO Nº 04

Prezados Senhores,

1. Em atenção ao pedido de esclarecimento enviado por empresa que retirou o edital em referência, segue em anexo a resposta.
2. O presente esclarecimento passa a integrar o Pregão Eletrônico nº 26/2019, devendo seus termos ser obrigatoriamente considerados pelas proponentes que vierem a participar do certame.
3. A presente mensagem está disponível no sítio COMPRAS GOVERNAMENTAIS (www.comprasgovernamentais.gov.br) e também no sítio da ANEEL (www.aneel.gov.br).

GIAMPIERO CARDOSO NARGI
Pregoeiro

Pergunta(s)

1) REFERENTE AO ANEXO B DO TERMO DE REFERÊNCIA – RECURSOS HUMANOS:

- a) ITEM 2. PERFIS PROFISSIONAIS MÍNIMOS EXIGIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS; E
- b) SUBITEM 5.4. PERFIS, QUALIFICAÇÕES E ATRIBUIÇÕES REFERENCIAIS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO, ITEM SERVIÇO: ITEM 7 - ATENDIMENTO TÉCNICO ESPECIALIZADO.

Perguntamos:

Em relação a remuneração dos profissionais para o cargo “Analista Técnico Especializado”, após análise de cálculos por meio de planilha de custos e formação de preços de acordo com a IN 05/2017 e com base no valor unitário estimado do Item 7 – Atendimento técnico especializado do quadro constante do Tópico III do Anexo I – TR, nosso entendimento é que a remuneração dos referidos profissionais, independentemente da formação acadêmica de nível superior, obrigatoriamente terá como parâmetro o piso salarial da categoria de ENGENHEIRO, consoante ao estabelecido no PARÁGRAFO 2º da CLÁUSULA TERCEIRA – PISO SALARIAL da Convenção Coletiva de Trabalho 2019/2021 sob o número de registro no MTE : DF000544/2019 de 02/09/2019. Está correto o nosso entendimento? Se sim, perguntamos ainda:

Entendemos que o licitante deverá comprovar pagamento do piso remuneratório do profissional “Analista Técnico Especializado”, mediante apresentação obrigatória da respectiva planilha de custos e formação de preços para o perfil profissional de acordo com a IN 05/2017, conforme item 8.6 e subitem 8.6.3.1.2, ambos do edital. Está correto o nosso entendimento?

2) REFERENTE AO EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO – ITEM 9.5.9.2, perguntamos:

Nosso entendimento é que a comprovação da legitimidade dos atestados de capacidade técnica deverá ser por meio da apresentação obrigatória, por parte do licitante, de documentos complementares (como contratos, relatórios, notas fiscais) juntados nos documentos de habilitação, conforme item 9. Está correto o nosso entendimento?

3) Referente ao Item 3.3.8.6 do Anexo C do Termo de Referência, perguntamos:

- a) Quais são os sistemas externos?
- b) Como se dará a integração com os sistemas externos?

4) Considerando que nos termos do Acórdão do TCU 2303/2015-Plenário, onde a Administração Pública pode optar por permitir ou não a participação de consórcios em licitações públicas desde que adequadamente motivada. Entendemos que tal vedação enseja, via de regra, em uma

restrição à competitividade (Acórdãos 566/2006-Plenário, 1.678/2006-Plenário, 11.196/2011-2ª Câmara, 963/2011-2ª Câmara, 2.898/2012-Plenário), solicitamos que seja revista a decisão de não aceitar a formação de consórcio, pois com a aceitação com certeza haverá uma maior competitividade e a consequente redução de custos. Nossa solicitação será acatada? Caso contrário favor esclarecer e demonstrar a motivação para não aceitação da participação em consórcio.

5) Percebendo que o formato do desenho do serviço expresso no objeto a ser licitado, composto de aquisição de serviços de atendimento através de uma estrutura de Call Center com pessoal e uma plataforma de atendimento Multicanal, conforme objeto a seguir:

“Prestação de Serviços de atendimento Multicanal, destinados a Central de Atendimento da ANEEL, envolvendo planejamento, implantação, operação, gestão, administração, supervisão, monitoramento, estrutura física com equipamentos e sistemas de atendimento, Recursos Humanos, serviço de atendimento ativo e receptivo por telefone e por meio eletrônico, por 30 meses, conforme as especificações do Edital do Pregão Eletrônico e seus anexos.”

Sugerimos que o objeto possa ser explicitamente separado para que a Administração Pública possa ter um significativo ganho nas especificidades de cada prestação de serviço a saber:

Dessa forma, entendemos que a contratação específica de uma solução de plataforma de atendimento pode prover a Agência uma maneira mais eficiente de:

- Flexibilidade e agilidade de migração dos processos de baixa complexidade do atendimento humano para o atendimento digital;
- Utilização de técnicos profissionais para desenvolvimento e customização das integrações e aprimoramento das capacidades da plataforma para cada vez mais trazer ao usuário da ANEEL para o centro da perspectiva da solução.
- Redução de custos - através da redução de atendimento humano, quando há a eliminação da execução dos processos de baixa complexidade;

Consideramos que há conflito de interesse na possível contratação, pois são distintas formas de operação, aprimoramento das funções, melhoria, avaliação e mensuração dos valores agregados em cada tipo de serviço – plataforma tecnológica e atendimento humano.

Consideramos que os serviços de atendimento humano tendem a ser reduzidos devido a aplicação de recursos tecnológicos e sua contratação conjunta pode interferir tanto no desenvolvimento e amadurecimento tecnológico do atendimento ao usuário da ANEEL, tanto na perspectiva de tornar exequível e eficiente para a administração pública.

Desta forma, solicitamos o desmembramento da solução, sendo um item para a plataforma tecnológica Multicanal e outro para atendimento humano. Além disso, sugerimos que o

vencedor do item 01 não seja também o vencedor do item 02, de forma a corroborar com o nosso entendimento exposto acima. Nossa solicitação será acatada? Caso contrário favor esclarecer.

6) Tendo em vista a complexibilidade do objeto a ser contratado e em razão da necessidade de realização de estudos internos e técnicos, bem como análise por parte da equipe de projetos especiais antes da data de abertura da sessão da disputa, pois dependendo de seu resultado, há risco desta empresa se encontrar impossibilitada de participar do certame em apreço, e em respeito ao princípio da ampla competição, tornam-se imperiosa a dilação da data de abertura da licitação por, no mínimo, 30 (Trinta) dias em relação ao prazo originalmente fixado no instrumento convocatório. Destaca-se ainda que a elaboração de um edital é ato administrativo que deve se basear no princípio da razoabilidade, da economicidade e da competitividade, sendo certo que o adiamento ora requerido viabilizará a competição do certame, com a consequente apresentação de propostas mais vantajosas e melhor adjudicação. Sendo assim, solicitamos o adiamento do certame, com a finalidade de permitir que as licitantes realizem estudos prévios, para que esta licitante não se encontre prejudicada em decorrência do curto tempo até a data de realização da licitação. Nossa solicitação será acatada? Caso contrário favor esclarecer.

Resposta(s)

- 1) A base referencial é o salário praticado pelo mercado para o Engenheiro Eletricista. Sobre a planilha de custos e formação de preços para o perfil profissional do “Analista Técnico Especializado” e/ou outros documentos e evidências poderão ser solicitados apenas na fase de diligência, com o objetivo de se averiguar a exequibilidade da proposta oferecida.
- 2) A agora subcláusula 9.5.8.2 constitui um dos mecanismos de comprovação de legitimidade.
- 3) a) Citamos como exemplo os sistemas das distribuidoras, por meio dos quais, após implementado pela Aneel e pelas distribuidoras um serviço de integração, poderá ser consultado os dados cadastrais dos consumidores, bem como um protocolo da distribuidora que venha a ser informado pelo consumidor. Cabe ressaltar que estes serviços de integração a sistemas ainda não estão finalizados, mas não serão de responsabilidade da Contratada o seu desenvolvimento. Caberá ao sistema da Contratada apenas consumir as API’s ou Webservices que venham a ser desenvolvidas. Caberá a ANEEL fornecer à Contratada a descrição detalhada das API’s ou Webservices que eventualmente precisarem ser consumidas
- b) A integração com sistemas externos se dará por meio de API’s (Application Program Interface – Interface de Programa Aplicativo) ou WebServices.

4) A permissão de empresas consorciadas participarem de licitações é ato discricionário da Administração. Assim, à luz do princípio da motivação do ato administrativo que impõe aos agentes públicos o dever de justificação de suas condutas, apresentamos a seguir os argumentos para que a Aneel não admita a participação de consórcio na presente licitação:

- O objetivo de admitir a participação de empresas reunidas em consórcio nas licitações é aumentar a competitividade, possibilitando que empresas que isoladamente não teriam condições de disputar aquele certame, por falta de recursos financeiros, ou por restrição na comprovação da capacidade técnica, ou por não deter todo o *know how* necessário às diversas atividades envolvidas na contratação;
 - Contudo, a Aneel abriu a Consulta Pública 013/2019 sobre a minuta de um termo de referência para a nova contratação do serviço de atendimento multicanal para sua central de atendimento e ouvidoria setorial, ocasião na qual constatou que há empresas suficientes no mercado com capacidade e tecnologias adequadas para atender os objetos das contratações, bem como as características do serviço e suas especificações técnicas foram bem compreendidas pelo mercado
 - Além disso, as licitações que permitem a participação de empresas reunidas em consórcio normalmente são aquelas que envolvem serviços de grande vulto e/ou de alta complexidade técnica, não comuns no dia a dia das contratações da ANEEL.
- Pelo exposto, a Aneel não admitirá a participação de consórcio na presente licitação.

5) Tendo em vista que os recursos empregados devem ser coordenados e integrados, a fim de se obter o melhor desempenho no atendimento aos consumidores, o objeto não poderá ser parcelado, sendo, portanto agrupado. Por questões de economia de escala, manutenção dos mesmos padrões de atendimento e eficiência administrativa, a contratação será feita em único grupo com itens de serviços complementares. Portanto, tecnicamente o objeto não será parcelado para garantia do padrão de qualidade do atendimento desejado pela Administração e pela complexidade técnica envolvida na prestação do serviço, especialmente relacionada a infraestrutura operacional necessária.

Sob o prisma econômico, consideramos que quanto maior o objeto deste tipo de contrato, menores serão os custos fixos da CONTRATADA. Em princípio, portanto, é esperado uma redução dos preços ofertados caso o objeto não seja dividido.

Para a Administração, a simples divisão deste serviço implicará em aumento de despesa, seja para contratá-lo, seja para geri-lo. Como exemplo, podemos citar o aumento do custo de links (Feixe E1's de telefonia custeados pela Administração) para entrega das ligações, caso as ligações devam ser entregues em mais de um local.

Então, não obstante a possibilidade de descrição individualizada dos objetos, entendemos que não é tecnicamente e economicamente viável parcelar o objeto a ser contratado, pois haveria perda de escala na contratação, além da possibilidade de dificultar a integração das soluções de atendimento a serem empregadas por empresas distintas

6) Não identificamos necessidade da dilação da abertura da licitação. A Aneel debateu longamente o assunto na Consulta Pública 013/2019, ocasião na qual constatou que há empresas suficientes no mercado com capacidade e tecnologias adequadas para atender os objetos das contratações, bem como as características do serviço e suas especificações técnicas foram bem compreendidas pelo mercado.