

Despacho de Pregoeiro nº 003/2020-SLC/ANEEL

Em 06 de março de 2020.

Processo: 48500.001001/2019-85
Licitação: Pregão Eletrônico nº 26/2019
Assunto: Análise do recurso interposto pela empresa AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE S/A.

I – JUIZO DE ADMISSIBILIDADE

1. A empresa Audac Serviços Especializados de Atendimento ao Cliente S/A apresentou recurso contra a sua inabilitação no Pregão Eletrônico nº 26/2019, assim como questiona o esforço dispendido para a aceitação da proposta e habilitação da empresa Tellus Informática e Telecomunicações LTDA Teleatendimento S/A. A manifestação ocorreu no sistema Comprasnet, dentro do prazo estabelecido. A empresa Tellus, então vencedora do certame, apresentou suas contrarrazões também por meio do referido sistema.
2. A recorrente participou do certame, classificando-se em 3º lugar após a fase de lances.
3. O interesse de agir encontra-se evidentemente atendido, em vista do recurso ser manejado por aquele que o aproveita, caso esse seja julgado procedente.
4. O pressuposto da sucumbência recursal é atendido já que a adjudicação da recorrida representaria o insucesso definitivo no certame.
5. O recurso está regularmente motivado, devolvendo à Administração fatos e direitos.
6. O recurso foi apresentado conforme o previsto no inciso XVIII, art. 4º da Lei n. 10.520/02 e no caput do art. 26 do Decreto Federal n. 5.450/05.
7. Assim posto, conheço do recurso.

Fl. 2 do Despacho de Pregoeiro nº 003/2020-SLC/ANEEL, de 06/3/2020.

II – DA ANÁLISE DO JUÍZO DE RETRATAÇÃO

8. As alegações recursais sugerem que não houve a adequada avaliação da documentação de qualificação técnica apresentada pela recorrente, fato que culminou com sua inabilitação no certame.

[...]

Inicialmente, compete destacar que chama a atenção o fato de que as 04 primeiras colocadas foram submetidas a sucessivas, minuciosas e reiteradas diligências que chegaram a extrapolar os limites do Edital, ao passo que a licitante TELLUS teve sua documentação imediata e sumariamente aprovada, com preço aproximadamente 17% (dezesete por cento) mais elevado do que o desta empresa AUDAC, o qual foi expressamente considerado exequível pelo órgão licitante.

Portanto, diante das sucessivas diligências que extrapolaram os limites do edital; do sumário aceite da proposta da TELLUS; e do valor exorbitante da proposta aceita, verificou-se a existência de situação que viola os primados da Administração Pública.

[...]

Conforme mensagem postada pelo “Pregoeiro” em 14/01/2020, às 15h04m49s no chat competente, a AUDAC foi inabilitada porque, apesar da proposta de preços da empresa ser aceitável, “não foram plenamente comprovadas as cláusulas 9.5.1 e 9.5.5 [sic, 9.5.4] do Edital do Pregão Eletrônico”. O Despacho nº 012/2020-SLC/ANEEL é o que detalha o que teria sido considerado como descumprido com relação a referidos itens.

Nesse sentido, cumpre inicialmente anotar que o mencionado documento conta com diversas contradições e imprecisões, inclusive na descrição de atestados apresentados em que constam evidentes dados descasados do seu conteúdo (por exemplo, o Atestado Midway aparece com início de vigência em julho de 2008 e data de atestado em 19 de novembro de 2014, mas “período atestado: 1 ano e 8 meses”; já o Atestado Enel aparece com “Vigência – 27.01.2014 – início – março/2015 – 15/12/2007 a 16/12/2019”, “data do atestado: 19 de agosto de 2019” e “período contemplado: 1 ano e 8 meses”). Com efeito, o que se percebe é que não houve uma análise acertada quanto aos dados constantes de todos os documentos apresentados. Certamente essas incorreções fáticas e outras que descreveremos abaixo geral distorções da análise da qualificação desta empresa AUDAC.

Especificamente no tocante ao item 9.5.1, referido despacho aponta que foi feita a exclusão do atestado apresentado referente à prestação de serviço da CELESC, bem como que a pendência com relação ao atestado da CELG (que, na visão do órgão licitante, atenderia ao Edital) cingia-se à comprovação quanto a 36 meses, restando pela conclusão de que apenas 32 teriam sido comprovados.

Ocorre que a exclusão do atestado da CELESC se deu com base em respostas dadas por servidora de mencionada concessionária a perguntas tal como a ela formuladas de maneira enviesada e/ou imprecisa. Já quanto ao atestado da CELG, as alegações para seu não atendimento estão divergentes dos documentos apresentados e do próprio texto do Edital.

Com efeito, no caso do atestado da CELG, não há dúvidas de que foram apresentadas notas fiscais que abrangem serviço executado por 36 meses, conforme reconhecido pelo órgão licitante; ou seja, não há dúvidas do liame contratual para execução de 36 meses do serviço de call center em questão. Ocorre que, em sua análise, o órgão licitante aponta que, não obstante toda a documentação apresentada, “não há como afirmar que a média mínima solicitada na cláusula 9.5.1 foi atendida ao longo de 3 anos de execução, pois, apurado o

Fl. 3 do Despacho de Pregoeiro nº 003/2020-SLC/ANEEL, de 06/3/2020.

período de fevereiro de 2015 a setembro de 2017, como indubitavelmente aderente ao requisito trazida citada cláusula”. Assim, desconsiderou-se completamente o texto do edital que fala em “média”, um conceito matemático que não permite a tal leitura flexibilizada a ponto de não ter como “afirmar” que foi atendida. Isso porque os dados já apresentados e comprovados, independentemente de mais dúvidas que a ANEEL afirmou ter, não trazem essa margem de dúvida: mesmo se utilizarmos os 18 meses já reconhecidos pelo órgão, a “média” – tal como exigido em edital –, mesmo quando adotado o parâmetro de 36 meses (com vínculo entre as empresas já reconhecido pelo órgão licitante), superaria em mais de 3 vezes o requerido! Ora, esses são números que não podem ser ignorados sob pena de negligência no exercício do dever público aqui implicado.

De fato, ignorar tais dados implica o mau uso do dinheiro público acarretando a contratação de proposta quase 17% superior ao apresentado por esta empresa AUDAC (ou seja, mais de R\$ 6,5 milhões mais caro), que comprovou sua capacidade técnica para executar o serviço que será contratado para 30 meses pela Agência Nacional de Energia Elétrica.

Repita-se que a declaração de que não fora comprovada a média, como *ipsis litteris* consta do Despacho nº 012/2020-SLC/ANEEL, é flagrantemente passar por cima de conceito matemático expresso no Edital que não permite margem de discricionariedade e, portanto, é evidentemente equivocado.

Já no tocante ao atestado da CELESC, cumpre destacar que a informação de que haveria respostas contraditórias entre a servidora contatada e o atestado apresentado (que estaria, ademais, em consonância com o edital) decorre do fato de que as respostas foram dadas às perguntas tais como formuladas, conforme já relatado, de forma a poder trazer interpretações e respostas diversas às perguntas.

Nesse sentido, a pergunta destacada no Despacho é a de número 2, pelo que a servidora esclareceu que “A plataforma para disponibilização dos serviços via Unidade de Resposta audível – URA é de propriedade da Celesc. Não houve prestação de serviços de atendimento eletrônico nessa plataforma”. Esclareça-se: Conforme consta expressamente do contrato, a plataforma foi transferida para a CELESC ao final do prazo contratual. Assim, “A plataforma para disponibilização dos serviços via Unidade de Resposta audível – URA é de propriedade da Celesc”. Ainda, o atendimento da plataforma era feito pela URA, não por “prestação de serviços”, e a URA – de responsabilidade da AUDAC, conforme notas fiscais e contrato – ficava no interior da CELESC, captando todas as suas ligações antes do atendimento humano. Não havia medição e precificação a ser cobrada dos diferentes atendimentos da URA tendo em vista que o modelo de contratação do edital pertinente contemplou o custo fixo de aquisição para a CELESC. Cada companhia tem o direito de fazer a modelagem de contratação que entende mais adequada, dentro da lei. Não existe apenas um modelo adequado a todas as empresas do setor, especialmente em um ordenamento jurídico que não contempla dirigismo econômico. Não à toa, a Lei 8.666/93, ao tratar da exigência de atestado técnico como qualificação técnica de licitantes, requer serviço semelhante, não limitando, assim, de maneira inconveniente ao dinheiro público, o número de empresas capazes de serem contratadas pelo Poder Público para executar um serviço com as especificidades para atender àquele determinado órgão licitante.

Importante, ademais, esclarecer mais uma imprecisão identificada para que não haja mais mal-entendidos. A pergunta 8 formulada à servidora em comento equivoca-se ao asseverar “A licitante nos informou que a CELESC foi premiada pela excelência em seu serviço de ouvidoria [...]”. Isso porque o que foi encaminhado para a ANEEL foi o link para acessar portal de notícia indicando “Aneel reconhece atendimento telefônico da Celesc como o melhor do país”. A AUDAC nunca informou nada referente a serviços de ouvidoria para a Celesc. A pergunta está totalmente equivocada.

Fl. 4 do Despacho de Pregoeiro nº 003/2020-SLC/ANEEL, de 06/3/2020.

Assim, não é correto excluir o atestado da CELESC para efeitos de comprovação de qualificação técnica.

Quanto ao item 9.5.4, é necessário não se perder de vista – novamente, sob o risco de contratar serviço que implicará gasto aproximadamente 17% superior do dinheiro público (ou seja, mais de R\$ 6,5 milhões mais caro) – a exigência de que houvesse indicação de responsável técnico, o qual poderia inclusive ser contratado posteriormente, por ocasião da assinatura do contrato com a ANEEL. O responsável técnico da própria empresa, que assim atua desde 08 de setembro de 2014, foi o indicado.

O fato de tal profissional ser o responsável técnico por esta empresa que comprovou os serviços requeridos não deixou margem para dúvidas quanto à sua competência profissional. O documento encaminhado – que é parte de seu CAT – comprova a sua condição profissional.

A Certidão de Registro de Pessoa Jurídica apresentada é também expressa quanto a isso:

(grifos nossos)

Ora, sendo o único responsável técnico pela atribuição de Engenheiro Eletricista – Eletrônica a responder por essas atividades da empresa, conforme consta do documento CREA da empresa também recebido pela ANEEL e mencionado no Despacho nº 012/2020-SLC/ANEEL, a leitura exagerada do órgão licitante apenas faz a forma superar o conteúdo em prol de um gasto desnecessário do dinheiro público. Nesse ponto, não se pode deixar de mencionar que a argumentação de vinte responsáveis técnicos por uma empresa é hipótese teórica que não guarda qualquer pertinência com este caso concreto efetivamente sob análise.

O responsável técnico indicado é justamente o responsável técnico na área de Engenharia Elétrica - Eletrônica – como solicitado no Edital – tendo assim atuado desde 08 de setembro de 2014 para esta empresa que – como reconhecido pelo órgão licitante – comprovou os serviços de implantação e operação de Central de Atendimento e prestação de serviços de desenvolvimento e customização de sistema de integração CTI posteriormente à mencionada data de início da responsabilidade técnica. Os documentos do CREA apresentados, ademais, gozam de presunção de legitimidade – como de fato são legítimos – contra a qual a ANEEL não apresentou nenhum elemento concreto que pudesse infirmá-la para legitimamente proceder à sua desconsideração.

Evidentemente, a busca exagerada por comprovação do que já estava comprovado, assim como foi feito com relação aos atestados no item 9.5.1, faz a forma superar o conteúdo, inadequadamente, causando prejuízo ao Erário. Frise-se: esta busca incessante por requerer comprovação do já comprovado e valer-se de interpretação restrita e descasada do marco legal pertinente ocorreu, perante esta empresa AUDAC, por 20 (vinte) dias úteis!

Também vale esclarecer, para impedir novos mal-entendidos, que o trecho constante do parágrafo 39 do Despacho, em que é grifado que o ART apresentado era “datado do dia 16 de dezembro de 2019”, caminha para mais uma leitura capciosa e que, portanto, precisa ser aclarada. O documento foi impresso em tal data, e assinado assim por ser expressão da verdade, justamente para que fosse apresentado perante a ANEEL. Mas seu registro é anterior. Veja-se:

(grifos nossos).

Por todo o exposto, não há dúvida da efetiva capacidade técnica tanto da empresa AUDAC quanto de seu Responsável Técnico indicado.

Ignorar a evidente competência comprovada pela documentação encaminhada, tanto em habilitação, quanto em posteriores diligências, é, novamente, dar causa à contratação de

Fl. 5 do Despacho de Pregoeiro nº 003/2020-SLC/ANEEL, de 06/3/2020.

serviço que custará ao dinheiro público aproximadamente 17% mais do que deveria (ou seja, mais de R\$ 6,5 milhões mais caro), atraindo a responsabilidade jurídica prevista por tanto.

Com efeito, com a interpretação restrita e exagerada que foi levada a cabo, o órgão licitante chegou à conclusão de que somente a empresa que já presta os serviços atualmente é que atende às suas exigências, e com preço aproximadamente 17% maior do que o preço que foi reconhecido expressamente como aceitável (ou seja, mais de R\$ 6,5 milhões mais caro).

Esta empresa AUDAC, ademais, como ficou muito bem comprovado por meio de sua documentação, é conhecedora e experimentada no setor de atendimento a órgãos públicos, bem como no âmbito de concessionárias de energia elétrica, de modo que pode asseverar tecnicamente que as exigências realizadas ao longo do presente certame são descasadas da praxe desse tipo de contratação, vão na contramão da ampla concorrência, e acabam, desnecessária e restritivamente, por desembocar em empresas muito específicas. Evidentemente, este não é o intuito efetivo, formal e interpretativo da lei de regência, que busca não só a ampla concorrência, como a contratação do melhor preço dadas condições estritamente necessárias, e portanto, mínimas, para a execução dos serviços em questão.

Em suma, os pontos que, na análise da ANEEL, foram utilizados para a desqualificação da empresa AUDAC (quantitativo médio de 36 meses de execução de serviço referente a atestado técnico e a indicação de responsável técnico com comprovação de experiência) foram sim atendidos pela documentação apresentada, especialmente quando se faz uma interpretação de acordo com a lei de regência e os primados constitucionais aplicáveis, que é a interpretação cabível. Além de referidos pontos, frise-se que todos os demais, notadamente no tocante ao preço, foram plenamente acatados pela própria ANEEL.

Dessa feita, é de rigor a revisão da decisão que declarou a empresa TELLUS como vencedora, reconhecendo-se a adequada habilitação da empresa AUDAC e sua declaração de vencedora.

IV – DO PEDIDO

Frente ao exposto, requer-se:

- a) O recebimento das presentes Razões de Recurso, porquanto preenchidos seus pressupostos de cabimento e tempestividade nos exatos termos da lei e do instrumento convocatório; e
- b) O provimento do presente Recurso para que seja reformada a decisão proferida, anulando a declaração de vencedora da licitante TELLUS INFORMATICA E TELECOMUNICACOES LTDA., e declarando vencedora a empresa Audac Serviços Especializados de Atendimento ao Cliente S.A.

9. A recorrida manifestou-se de forma sucinta, conforme transcrito.

IV - DO TEOR DA ANÁLISE PROCEDIDA PELA IMPUGNANTE NA PROPOSTA DE PREÇOS, BEM COMO NA DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA DA IMPUGNADA AUDAC – PREGÃO N. 026/2019 - ANEEL

Conforme já adiantado, além dos sábios e precisos apontamentos feitos pela autoridade administrativa da ANEEL, após avaliação e diligências acerca da situação da Impugnada AUDAC, concordamos com a conclusão do relatório de análise técnica que importou na sua eliminação no certame.

Fl. 6 do Despacho de Pregoeiro nº 003/2020-SLC/ANEEL, de 06/3/2020.

Dessa forma, restam impugnadas as razões de recurso então apresentadas pela Impugnada, tendo em vista que nenhuma delas, em absoluto, teve o condão de demonstrar a não procedência dos apontamentos e constatações do relatório de julgamento realizado pela ANEEL.

Adicionalmente, entretanto, pedimos licença para apresentar os achados em desconformidade também identificados com relação a proposta comercial e documentos de habilitação da Impugnada AUDAC.

IVa – ANÁLISE PROPOSTA COMERCIAL (AUDAC)

Tendo como ponto de partida as informações apresentadas na proposta comercial da Impugnada, apresentamos as seguintes falhas e inconsistências também verificadas por ocasião da análise pormenorizadamente procedida. Vejamos:

Item 8.3.1 – PROPOSTA DE PREÇOS AJUSTADA AO LANCE FINAL (CONFORME MODELO DO ANEXO II DESTA EDITAL), ACOMPANHADA POR:

8.3.1.1 – DESCRIÇÃO DA INFRAESTRUTURA A SER UTILIZADA PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS;

8.3.1.1.1 - A descrição deverá conter de forma completa o ambiente técnico que o licitante utilizará para a execução dos serviços objeto deste Pregão Eletrônico (infraestrutura física e tecnológica), contemplando, no mínimo, os seguintes elementos:

8.3.1.1.1.1 - Manuais e catálogos da Plataforma de Comunicação Multiserviços IP, topologia para o Contact Center, arquitetura técnica e relatórios previstos no item Sistema de Gerenciamento de Chamadas e respectivos catálogos, especificações da URA, DAC, Sistemas de Gerenciamento de Chamadas, Sistema de Teletendimento Ativo, Sistema de Gestão de Força de Trabalho e Qualidade, servidor de fac-símile, facilidade de webcenter, facilidade de integração CTI, sistema de bilhetagem, facilidade de SMS, facilidade de gerenciamento para a rede IP, sistema informatizado de pesquisa, sistema de atendimento, base de conhecimento, servidores, microcomputadores, softwares (básicos, aplicativos, ferramentas e utilitários), sistema de gravação de voz e tela, roteadores, switches e outros componentes da rede, equipamentos e recursos tecnológicos.

A Impugnada, portanto, NÃO ATENDEU às exigências, pois o documento apresentado não abrange na sua totalidade os seguintes requisitos especificados e de caráter obrigatório:

“FACILIDADE DE WEBCENTER, SISTEMA DE ATENDIMENTO, BASE DE CONHECIMENTO.”

Sendo assim, absolutamente pertinente a desclassificação da proposta comercial apresentada pela Impugnada.

Seguindo-se na análise, passaremos a abordar a documentação técnica apresentada.

IVb – ANÁLISE DOCUMENTAÇÃO (AUDAC)

Conforme já outrora devidamente registrado, além dos apontamentos constantes do relatório de julgamento da autoridade administrativa, foram identificados outros focos de não conformidade com o exigido no instrumento convocatório (Edital e Termo de Referência).

Nesse sentido, partiremos dos registros onde NENHUM dos 09 (nove) atestados de capacidade técnica apresentados pela Impugnada foram dignos de atendimento dos comandos obrigatórios. Vejamos:

Item 9.5 Para qualificação técnica:

Fl. 7 do Despacho de Pregoeiro nº 003/2020-SLC/ANEEL, de 06/3/2020.

9.5.1 Atestado(s) emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, demonstrando que o licitante executou a prestação de serviços de teleatendimento receptivo, retorno das chamadas e teleatendimento ativo, e atendimento eletrônico via Unidade de Resposta Audível - URA, por um período mínimo de 3 (três) anos, compreendendo os seguintes quantitativos mínimos:

(...)

Item 9.5.1.4.5 – Plataforma de Comunicação Implantada;

Como já adiantado, nenhum dos atestados apresentados revelou-se suficiente para comprovar o atendimento do referido comando editalício, importando na eliminação da licitante.

Item 9.5.1.4.6 – Descrição do ambiente tecnológico, incluindo a descrição do DAC, URA, sistema de gravação, CTI, SMS, rede física e lógica, ambiente computacional e segurança da informação;

Como já adiantado, nenhum dos atestados apresentados revelou-se suficiente para comprovar o atendimento do referido comando editalício, importando na eliminação da licitante.

Item 9.5.1.4.8 - Alocação de profissionais no apoio/suporte ao atendimento – Back Office;

Como já adiantado, nenhum dos atestados apresentados revelou-se suficiente para comprovar o atendimento do referido comando editalício, uma vez que nenhum atestado apresentado comprovou duração igual ou superior a 36 (trinta e seis) meses, importando na eliminação da licitante.

Item 9.5.2 – Comprovação de execução da prestação dos serviços de desenvolvimento e customização de sistema de integração (CTI – Computer Telephony Integration) entre plataforma de comunicação de voz do Contact Center e sistemas corporativos;

Como já adiantado, nenhum dos atestados apresentados revelou-se suficiente para comprovar o atendimento do referido comando editalício, importando na eliminação da licitante.

Item 9.5.2.1.5 - Identificação da plataforma de comunicação de voz;

Como já adiantado, nenhum dos atestados apresentados revelou-se suficiente para comprovar o atendimento do referido comando editalício, importando na eliminação da licitante.

Item 9.5.2.1.6 - Identificação dos sistemas corporativos da Contratante;

Como já adiantado, nenhum dos atestados apresentados revelou-se suficiente para comprovar o atendimento do referido comando editalício, importando na eliminação da licitante.

Item 9.5.3 – Execução da prestação de serviços de teleatendimento, utilizando Sistema de Gestão da Qualidade estruturado;

Como já adiantado, nenhum dos atestados apresentados revelou-se suficiente para comprovar o atendimento do referido comando editalício, importando na eliminação da licitante.

Item 9.5.3.1 - Mapeamento dos processos de atendimento;

Como já adiantado, nenhum dos atestados apresentados revelou-se suficiente para comprovar o atendimento do referido comando editalício, importando na eliminação da licitante.

Fl. 8 do Despacho de Pregoeiro nº 003/2020-SLC/ANEEL, de 06/3/2020.

Item 9.5.3.2 - Objetivos da qualidade relacionados à realização dos produtos e/ou serviços do contrato e que esses objetivos da qualidade sejam acompanhados por meio de gestão de níveis de serviço;

Como já adiantado, nenhum dos atestados apresentados revelou-se suficiente para comprovar o atendimento do referido comando editalício, importando na eliminação da licitante.

Item 9.5.3.3 - Procedimento para avaliação sistemática da satisfação dos seus clientes, em relação ao desempenho/qualidade de seus produtos e serviços;

Como já adiantado, nenhum dos atestados apresentados revelou-se suficiente para comprovar o atendimento do referido comando editalício, importando na eliminação da licitante.

Item 9.5.3.4 - Certificação ISO 9001/2015;

A Impugnada NÃO APRESENTOU a Certificação ISO 9001/2015, deixando de comprovar a referida exigência obrigatória, importando na sua inabilitação.

Item 9.5.4 - Indicação de Responsável Técnico: profissional graduado em Engenharia Eletrônica, Engenharia de Telecomunicações ou Engenharia Elétrica com ênfase em Telecomunicações, registrado no Conselho Regional de Engenharia e Agronomia – CREA, com vínculo de trabalho com o licitante firmado ou a firmar até o momento da assinatura do contrato com a ANEEL, detentor de Certidão de Acervo Técnico – CAT em seu nome, emitida pelo Conselho Regional de Engenharia e Agronomia - CREA, demonstrando que atuou como Responsável Técnico na implantação e operação de Central de Atendimento, e na prestação de serviços de desenvolvimento e customização de sistema de integração (CTI – Computer Telephony Integration) entre plataforma de comunicação de voz de Contact Center e sistemas corporativos;

A Impugnada NÃO ATENDEU, de maneira alguma, ao exigido no subitem 9.5.4, pois não apresentou Certidão de Acervo Técnico – CAT em seu nome, emitida pelo Conselho Regional de Engenharia e Agronomia - CREA, demonstrando que atuou como Responsável Técnico na implantação e operação de Central de Atendimento, e na prestação de serviços de desenvolvimento e customização de sistema de integração (CTI – Computer Telephony Integration) entre plataforma de comunicação de voz de Contact Center e sistemas corporativos

Salientamos que a Impugnada indicou o Engenheiro Ivan Andrade Prado Júnior, como seu Responsável Técnico perante o CREA. Todavia, de acordo com a documentação apresentada pela Impugnada, não restou devidamente comprovado que o referido profissional tenha sido Responsável Técnico nos atestados apresentados. Mesmo até que o fosse, por amor ao debate, fato é que o acervo técnico do profissional indicado é absolutamente incompatível com o objeto, em franca discrepância com o exigido no edital.

Insta registrar que os serviços ora licitados estão revestidos de complexidade e especificidades ímpares, que demandam que os licitantes comprovem possuir responsável(is) técnico(s) aptos e em franca compatibilidade.

Assim, conforme fartamente demonstrado, muito ao contrário do alegado pela Impugnada em sede de seu recurso administrativo, além das inconsistências e irregularidades apontadas pela ANEEL no relatório de verificação das conformidades (ou inconformidades), várias outras foram as omissões e falhas também identificadas em vários outros pontos da documentação de habilitação, bem como proposta de preços da Impugnada, importando na violação absoluta dos comandos obrigatórios ora apontados.

Fl. 9 do Despacho de Pregoeiro nº 003/2020-SLC/ANEEL, de 06/3/2020.

Portanto, em face da ausência de aderência e devido cumprimento das obrigações constantes do instrumento convocatório, sob o manto da estrita VINCULAÇÃO AO INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO, justa a decisão administrativa que declarou a incapacidade técnica da Impugnada, para fins de atendimento a quesitos de caráter obrigatório, tendo-a por INABILITADA e DESCLASSIFICADA no certame.

10. Destaco que o pleito da recorrente surge sobre questão exclusivamente técnica, matéria que mais uma vez foi submetida à apreciação da área demandante.

Fazendo uma avaliação pormenorizada das razões apresentadas nos recursos das empresas Vector, Cercred e AUDAC, verificamos que não foram apresentados fatos novos que tivessem o condão de demonstrar a não procedência das decisões administrativas da Aneel que inabilitaram as empresas recorrentes.

Conforme devidamente apontado nos Despachos nº 288/2019-SLC/ANEEL, 294/2019-SLC/ANEEL e 012/2020-SLC/ANEEL, as empresas impugnadas não atenderam todas as exigências editalícias concernentes à Habilitação no certame, em total dissonância com os termos e condições dispostos no instrumento convocatório.

Assim, importante trazer à tona o princípio basilar das licitações de vinculação ao instrumento convocatório, norma-princípio disposta no art. 41, caput, da Lei nº 8.666/93.

Portanto, considerando as análises feitas pela SLC e por esta SMA, inclusive com a realização de diversas diligências, dando oportunidade às empresas apresentarem explicações e documentos complementares, verifica-se o efetivo não atendimento das cláusulas de qualificação técnica do Edital, cumpre manter as decisões pela inabilitação das propostas das empresas recorrentes

[...]

11. Passando à análise dos eventos, entendo como importante frisar que toda a documentação envolvendo aspectos técnicos sempre foi submetida à avaliação da área técnica demandante, Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação – SMA, para então desdobrar-se em diligência ou no entendimento final.

12. Outro ponto relevante a ser esclarecido, refere-se ao tempo dispendido para a análise dos documentos apresentados ao longo do certame. Primeiramente o pregão ocorreu num período coincidente com recessos e férias dos servidores envolvidos, fator que naturalmente influencia nesse quesito.

13. Acerca da quantidade de diligências, essa em si reflete diretamente a clareza com as quais as informações são apresentadas pelos licitantes; no caso da recorrente a pregoeira realizou quatro solicitações, fato que demonstra o empenho em esclarecer aquilo que lhe fora apresentado. Pelo o quê consta nos autos, houve por parte da recorrente um pequeno acréscimo de informações, algo que invariavelmente culminou no seu insucesso na missão de comprovar sua capacidade técnica nos termos previstos no Edital.

14. Assumindo a análise da documentação que visava comprovar o atendimento à cláusula 9.5.1 do Edital, verificou-se que dos atestados apresentados, apenas os emitidos pela CELG e CELESC se demonstravam potencialmente elegíveis ao aprofundamento da análise, recorrendo-se ao subsídio das diligências.

15. No caso do atestado emitido pela CELESC, o ponto nevrálgico é a não referência à prestação de serviços de atendimento via URA. Apesar da menção no instrumento contratual, essa

Fl. 10 do Despacho de Pregoeiro nº 003/2020-SLC/ANEEL, de 06/3/2020.

divergência entre os dois instrumentos suscitou a necessidade de dirimir a questão junto à gestora do serviço na emissora do atestado. De forma objetiva foi indagada e da mesma forma obtivemos a resposta, na qual foi afirmado que a recorrente não executou o serviço de atendimento via URA.

16. Já em relação ao serviço prestado junto à CELG-D, apesar da evidente dificuldade em acessar o gestor dos serviços, de posse das informações apresentadas pela recorrente verificou-se que tal com consta do Despacho nº 012/2020-SLC/ANEEL, o volume de serviço ocorreu entre fevereiro de 2015 e setembro de 2017, totalizando 32 meses de efetiva execução do serviço nos moldes previstos na cláusula 9.5.1. A argumentação apresentada pela recorrente sobre a média de atendimentos cumprir o requisitado encontra obstáculo na razoabilidade de sua aplicação. Entender que os meses subsequentes de vigência nos quais não há indícios de que o serviço foi executado se afastada da razão de ser da exigência editalícia. Encarar a questão de forma diversa representaria a abertura de um precedente, o qual feriria potencialmente a isonomia do certame.

17. A exigência da cláusula 9.5.4 nos traz:

Indicação de Responsável Técnico: **profissional** graduado em Engenharia Eletrônica, Engenharia de Telecomunicações ou Engenharia Elétrica com ênfase em Telecomunicações, registrado no Conselho Regional de Engenharia e Agronomia – CREA, com vínculo de trabalho com o licitante firmado ou a firmar até o momento da assinatura do contrato com a ANEEL, **detentor de Certidão de Acervo Técnico – CAT** em seu nome, emitida pelo Conselho Regional de Engenharia e Agronomia - CREA, demonstrando que atuou como Responsável Técnico na implantação e operação de Central de Atendimento, e na prestação de serviços de desenvolvimento e customização de sistema de integração (CTI – Computer Telephony Integration) entre plataforma de comunicação de voz de Contact Center e sistemas corporativos; (grifo nosso)

18. Primeiro ponto, a recorrente quando convocada a apresentar sua documentação de habilitação, nos encaminhou uma ART de cargo ou função (Anotação de Responsabilidade Técnica) relativa ao profissional indicado como responsável técnico da empresa. Juntamente foram apresentadas a Certidão de Registro de Pessoa Jurídica, relativa à empresa AUDAC, e Certidão de Responsabilidade Técnica Ativa/Inativa de Profissional, relativa ao indicado.

19. Em nenhum dos documentos apresentados consta que dentre as atividades desempenhadas pelo profissional na função de responsável técnico (08/9/2014 até o momento) estão todas aquelas relacionadas na cláusula específica. Desta forma, em diligência a questão foi abordada. Apenas nessa oportunidade que foram apresentadas Certidões de Acervo Técnico do profissional, entretanto, mesmo assim não foi possível a confirmação da aderência com o Edital. A recorrente argumenta que tais atividades estariam implícitas à sua função como responsável técnico da recorrente. Nesse ponto nos deparamos com duas questões: a recorrente não apresentou tempestivamente o documento solicitado. Apesar disso, a pregoeira se esforçou em sanar a lacuna. A recorrente utilizou como argumento para convencimento a presunção de que as atividades requisitadas na cláusula 9.5.4 estariam abarcadas de forma implícita, portanto, não explícita como se rege nos ditames das licitações.

20. Como já indicado na cláusula 9.5.8 do Edital, os licitantes devem disponibilizar todas as informações necessárias a fim de comprovar o teor ou propósito do(s) documento(s). Foi oportunizado por meio de diligências à recorrente que demonstrasse a aderência da sua documentação aos requisitos do Edital, entretanto, essa não logrou sucesso.

Fl. 11 do Despacho de Pregoeiro nº 003/2020-SLC/ANEEL, de 06/3/2020.

21. A partir do posicionamento técnico, busca-se exaurir as dúvidas. Contudo, é dever do licitante comprovar o atendimento dos requisitos editalícios, assim, reunindo elementos para o atingimento do propósito.

22. Sobre a questão trazida pela recorrida na qual aponta que a recorrente não atendeu ao requisito de qualificação previsto na cláusula 9.5.3 do Edital, conforme análise técnica, sintetizada no Despacho elaborado pela pregoeira verifica-se que houve o cumprimento por meio do atestado emitido pela SABESB, no qual consta que a recorrente realizou as atividades elencadas no referida cláusula.

23. Retomando a questão do tempo dispendido entre a análise da documentação apresentada pelas quatro primeiras colocadas e aquela da vencedora do certame, os elementos foram tratados ao longo dessa análise, em especial, a forma objetiva com a qual recorrida trouxe a documentação ao conhecimento da ANEEL e dos demais interessados. Fato que não houve discordância quanto a sua aderência aos requisitos editalícios.

24. Acerca da alegada vantajosidade da proposta apresentada pela recorrente, é importante haver o entendimento mais amplo do conceito. Este envolve não apenas à questão monetária, mas uma conjunção de elementos, tais como: capacidade comprovada para aquele serviço específico, assim como a perspectiva de retorno técnico. Houve por parte do pregoeiro a tentativa de negociar a redução da proposta vencedora, contudo, a impossibilidade de ingerir sobre o assunto limitou o retorno obtido.

25. Portanto, diante das informações trazidas pela recorrente e recorrida, entendo que não haja argumentos suficientes para reconsiderar a inabilitação da recorrente.

III – CONCLUSÃO

26. Assim, decido por não exercer o juízo de retratação, mantendo a inabilitação da empresa Audac Serviços Especializados de Atendimento ao Cliente S/A no Pregão Eletrônico nº 026/2019.

GIAMPIERO CARDOSO NARGI
Pregoeiro