

PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S.A

RESPOSTAS À IMPUGNAÇÃO

Referência : Pregão Eletrônico nº **02/2023**.

Assunto : Impugnação dos Termos do Edital e seus anexos.

Objeto : Contratação de empresa especializada para Prestação de Serviço de CONTACT CENTER, utilizando o modelo OMNICHANNEL com plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento multisserviços para compor solução de Atendimento ao Público, conforme especificações detalhadas no Termo de Referência, constante do Anexo I, deste Instrumento convocatório.

Impugnante: CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A

I. DA ADMISSIBILIDADE

De início cumpre ressaltar que o presente Edital está regido pelas disposições da Lei nº 13.303/2016 e Regulamento Interno de Licitações e Contratos – RILC da PRODAM.

Verifica-se que o próprio Edital, no item 4.2, faculta aos interessados no certame a interposição de impugnação ao próprio edital. Com efeito, tendo em vista que a impugnação foi interposta no dia 26/05/2023, portanto, no prazo legal, reconhece-se a tempestividade do pedido ao passo que será apreciado o mérito deste.

Esclarecemos que a impugnação, na íntegra, está disponível no portal de transparência da PRODAM, no link: <https://prodam.am.gov.br/acesso-a-informacao/categoria/licitacoes/>

II. DO PEDIDO E RESPOSTAS:

a) DA UNIDADE DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO (USA).

RESPOSTA (a): Pedido indeferido.

O Objeto da contratação é totalmente baseado na prestação de serviços, através de atendimentos concluídos (simples, objetivo, tangível e comprovável). Este é o resultado esperado. Por esta razão a Unidade de Serviço de Atendimento (USA) foi adotada para quantificar esse atendimento.

Partindo deste princípio, permita esclarecer que o critério de **ESFORÇO** mencionado no Termo de Referência, caracteriza-se pela realização de um atendimento desde o seu início até a sua conclusão, independentemente da natureza do atendimento ser simples ou complexo, como por exemplo:

Consideramos um atendimento simples:

O Pai de aluno que liga para a Central de Atendimento da Secretaria Estadual de Educação – SEDUC em Manaus-AM, através de um 0800, solicitando somente uma consulta sobre o andamento da matrícula de seu filho e que este pode ser rapidamente informado por um colaborador da referida Central de Atendimento.

Consideramos um atendimento complexo:

O familiar de um paciente terminal, solicitando da Central de Atendimento da Secretaria Estadual de Saúde – SES em Manaus, através de sistema da própria secretaria, a marcação de diversos exames e aquisição de

medicamentos que necessitam de autorizações superiores e protocolos para andamento e trâmite, necessitando da iniciativa e intervenção dos colaboradores da referida Central de Atendimento para buscar, ligar, consultar, encaminhar despachos etc., e comunicar aos diversos e suficientes funcionários administrativos da Secretaria Estadual de Saúde sobre a solução desta solicitação específica.

O critério de **COMPLEXIDADE** mencionado no Termo de Referência está diretamente relacionado a toda solução que deverá ser entregue pela CONTRATADA, envolvendo os diversos serviços descritos no item 7.1.17.

Listagem dos serviços esperados:

- 7.1.17.1. Plataforma de Gerenciamento de Omnichannel.
- 7.1.17.2. Manutenção e atualização do portal institucional do cliente.
- 7.1.17.3. Postos de atendimento com kits de telefonia VOIP.
- 7.1.17.5. 0800 para a população.
- 7.1.17.6. Suporte Técnico para todo o ambiente.
- 7.1.17.7. Central de gerenciamento com dashboard (com Power BI, QlikView ou Tableau).
- 7.1.17.8. Contact Center Digital com URA (Unidade de Resposta Automática).
- 7.1.17.9. Integração com sites e sistemas dos clientes.
- 7.1.17.10. Instrução a atendente via intrusão (Escuta\sussurro gerencial).
- 7.1.17.11. Chatbot para WhatsApp.
- 7.1.17.12. Chatbot para Facebook.
- 7.1.17.13. Chatbot para Instagram.
- 7.1.17.14. Resposta Automática para post em Rede Social (com marcação do perfil do cliente).

- 7.1.17.15. Consulta em sistemas via WhatsApp.
- 7.1.17.16. Consulta em sistemas via Facebook.
- 7.1.17.17. Consulta em sistemas via Instagram.
- 7.1.17.18. Consulta em sistema via Telefone.
- 7.1.17.19. Aparelhos Telefônicos ou Softphones.
- 7.1.17.20. Headset.
- 7.1.17.21. Portabilidade de linhas telefônicas.
- 7.1.17.22. Recurso Humano para:
 - 7.1.17.22.1. Suporte de Primeiro Nível.
 - 7.1.17.22.2. Suporte de Segundo Nível.
 - 7.1.17.22.3. Supervisão do Serviço de Atendimento

Portanto, depreende-se que o Termo de Referência e seus anexos são suficientes para que os LICITANTES interessados possam elaborar suas propostas de preços a fim de competir em iguais condições, independentemente de ser para um atendimento simples ou complexo, tomando como base a sua capacidade de atendimento e entrega do serviço concluído, bem como sua expertise (competência, qualidade especialista, experiência) empregada, por se tratar de empresa deste segmento de atuação, respeitando os princípios que norteiam as licitações e contratos traduzindo-se na contratação mais vantajosa para a administração.

Por final, a PRODAM reitera que atualmente a necessidade para atendimento dos seus clientes é de 130.000 (cento e trinta mil) atendimentos concluídos por mês. Fica a critério da CONTRATADA dimensionar quantos equipamentos, softwares, sistemas, recursos humanos, recursos automatizados e toda a infraestrutura que será necessária para atender a demanda solicitada.

A CONTRATADA deve focar seus esforços na entrega da prestação dos serviços com qualidade e forma satisfatória que a solução exige.

- b) DO MODELO EM NUVEM – Restrição da competitividade – Modelo de contratação diverso da orientação normativa e jurisprudencial.**

RESPOSTA (b): Pedido indeferido.

Com fulcro na Lei Estadual No. 4.383 de 10 de Outubro de 2016.

- c) DA AUSÊNCIA DE DADOS QUE COMPROMETEM A CONTRATAÇÃO.**

RESPOSTA (c): Pedido parcialmente deferido.

Ficam excluídos os itens 7.1.17.4 e 7.15.1. do Termo de Referência citados abaixo, relativo ao Comodato e às obrigações da CONTRATADA:

7.1.17.4. Equipamentos em regime de comodato + Aditivo de Telefonia.

7.15.1. Durante o período do contrato, deverão ser fornecidos em comodato aparelhos IP para conexão ao PBX.

Quanto ao quantitativo de postos de trabalho, não é responsabilidade da CONTRATANTE dimensionar como a CONTRATADA vai organizar, operar, trabalhar ou fornecer a infraestrutura física/humana/material necessária. O que interessa a CONTRATANTE é a prestação dos 130.000 atendimentos concluídos por mês aos seus respectivos clientes, que utilizarão a solução contratada.

Verifica-se que todas as respostas se encontram presentes no Termo de Referência, posto que são suficientes para que as propostas sejam apresentadas para sessão pública de lances dentro da completude esperada por uma empresa deste segmento de mercado.

III. DA DECISÃO

Pelo exposto, com lastro nos posicionamentos aqui levantados, entendo que os itens do Edital estão em conformidade com as disposições legais. Conheço da Impugnação apresentada pela empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A, para, no mérito, considerar **PARCIALMENTE PROCEDENTE**, nos termos da legislação pertinente.

Manaus, 31 de maio de 2023.

José Lincoln Alves de Lucena

Responsável Técnico

THALES GOMES
WANDERLEY

Assinado de forma digital por
THALES GOMES WANDERLEY
Dados: 2023.05.31 13:19:37 -04'00'

Thales Gomes Wanderley

Pregoeiro