

ADAPS - Agência para o Desenvolvimento da Atenção Primária à Saúde

Ao Senhor Pregoeiro Israel Silva de Moraes

Pregão Eletrônico nº 055/2022

Processo Administrativo nº 063/2022/PRES/ADAPS

Topmed Assistência à Saúde Ltda., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 05.791.085/0001-97, com sede na Rua Sebastião Furtado Pereira, nº 60, Torre II, 10º andar, Edifício Itaguaçu Trade Center, no bairro Barreiros, na cidade de São José/SC, CEP 88117-400, neste ato representada na forma de seu ato constitutivo vigente (**documentos anexos**), vem, com o devido respeito, à presença de Vossa Senhoria, apresentar

Recurso Administrativo

em face da decisão que promoveu a inabilitação da **TopMed Assistência à Saúde Ltda.** pelos motivos de fatos e fundamentos a seguir aduzidos:

I. Dos Fatos

1. A Agência para o Desenvolvimento da Atenção Primária à Saúde lançou o **Pregão Eletrônico nº 055/2022 - Processo Administrativo nº 063/2022/PRES/ADAPS.**

2. O certame tem por objeto a *“Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center, incluindo planejamento, implantação, integração, adequação, desenvolvimento, gestão, recursos humanos, suporte técnico e operação do Contact Center, incluindo infraestrutura humana, física, de sistema e logística, com adoção de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando a solução omnichannel, considerando atendimento ativo e receptivo de abrangência Nacional. 2.2. Esta contratação deverá compreender os serviços de atendimento Ativo e Receptivo Humano por meio Telefônico, Receptivo Eletrônico (URA), Ativo (Humanos, SMS -Short Message Service, WhatsApp, Formulários, Pesquisa de Satisfação do Atendimento), Atendimento Multicanal (e-mail/formulários eletrônicos, plataformas de gestores e médicos, aplicativos móveis, mensageria instantânea, chatbot, WhatsApp), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, conforme exigências descritas no Termo de Referência, Anexo I deste Edital.”*

7. No dia 18 de agosto de 2022 às 10h, foi iniciada etapa de lances pelas licitantes participantes.

8. Após o encerramento da fase de lances, a proposta final desta **Recorrente**, ora **TopMed Assistência à Saúde Ltda.** no valor global R\$ 418.899,96 foi aceita como melhor lance.

9. Contudo, o Pregoeiro desclassificou esta **Recorrente** sob o argumento de que: *“Após análise da documentação, verificou que as informações apresentadas nos Atestados de Capacidade Técnica da empresa TOPMED ASSISTENCIA A SAUDE LTDA não foram suficientes para comprovar que os serviços de comunicação tenham sido ofertados de forma simultânea e integrada, em modelo multicanal. Portanto, a mera prestação isolada, fragmentada ou hermética dos canais de comunicação não se confunde com o escopo da contratação, que de forma clara requer serviços prestados em Plataforma Omnicannel. Ato contínuo, será analisada a documentação da segunda colocada no certame. Caso esta seja habilitada e declarada vencedora, abrir-se-a a oportunidade para a empresa TOPMED apresentar intenção de recurso no prazo de 02 (duas) horas, a contar de declaração do vencedor do certame, conforme item 12.2. do Edital.”*

10. A segunda colocada no certame, ora Comunicações Soluções Ltda. (CNPJ n.º 08.874.772/0001-64) foi desclassificada por descumprimento ao item 7.4 – Qualificação Econômica Financeira do Edital, uma vez que a empresa encontra-se negativa.

11. A terceira colocada no certame, ora **Its Customer Service Ltda.** (CNPJ n.º 6.853.728/0001-04) que apresentou proposta final no valor global de R\$ 539.900,00 foi declarada vencedora no certame.

12. Irresignada, a **Recorrente** manifestou decisão que a inabilitou manifestou intenção de recurso em razão da violação dos itens 4.5 e 7.14 do Edital e art. 43 da Lei 8666/93, bem como ao princípio do interesse público e da proposta mais vantajosa.

13. A intenção de recurso foi aceita e a **Recorrente** faz uso do presente a fim de demonstrar que preenche requisitos suficientes para ser habilitada e assim oferecer o serviço mais vantajoso à Administração Pública.

II. Da tempestividade

14. Observando o disposto no item 12.3 do edital, tem-se que as razões do recurso serão interpostas no prazo de 2 (dois) dias a contar da data da concessão do recurso.

15. Portanto, considerando que a intimação do ato que inabilitou a **Recorrente** ocorreu em 23/08/2022 às 9h25m18s, tem-se que o presente Recurso Administrativo é tempestivo.

II. Das Razões Recursais

a. Da Poder – Dever de Diligência e Da Comprovação da Capacidade Técnica da Recorrente

16. O **único** motivo apontado para a inabilitação desta **Recorrente**, foi a incerteza da comprovação da prestação de serviços de comunicação de forma simultânea e integrada, em modelo multicanal, uma vez que o escopo da contratação requer a prestação dos serviços em Plataforma Omnicannel.

17. Sabe-se que o artigo 43, § 3º, da Lei nº 8.666/1993 impõe a autoridade competente o poder-dever de promover diligência para esclarecer e confirmar os fatos e documentos apresentados pelas licitantes que servirão de base para a sua tomada de decisão.

18. Os itens 4.5. e 7.14 do Edital também mencionam a promoção de diligência realizada pelo pregoeiro para “esclarecer ou a completar a instrução do processo.”

19. Em que pese tais itens informam que a promoção da diligência trata-se de uma faculdade do pregoeiro, esta, por sua vez torna-se obrigatória quando há necessidade de complementar informações pré-existentes para embasar a decisão. Conforme muito bem preceitua o doutrinador Marçal Justen Filho:

“A realização da diligência não é uma simples “faculdade” da Administração, a ser exercitada segundo juízo de conveniência e oportunidade. A relevância dos interesses envolvidos conduz à configuração da diligência como um poder-dever da autoridade julgadora. Se houver dúvida ou controvérsia sobre fatos relevantes para a decisão, reputando-se insuficiente a documentação apresentada, é dever da autoridade julgadora adotar as providências apropriadas para esclarecer os fatos. **Se a dúvida for sanável por meio de diligência será obrigatória a sua realização.**” (Marçal Justen Filho, Comentários à Lei de Licitação e Contratos Administrativos, 16ª ed, Revista dos Tribunais, São Paulo, 2014, pág. 804.)

20. Isto é, a doutrina e a jurisprudência pátria defendem o saneamento de meros erros sanáveis que não comprometam a habilitação ou a seriedade da proposta, no intuito de evitar o afastamento de licitantes que tenham condições de atender satisfatoriamente o objeto licitado, em privilégio ao princípio da competitividade, o qual é indispensável para assegurar a seleção da proposta mais vantajosa ao interesse público.

21. É pacífico o entendimento do Tribunal de Contas da União no sentido de não desclassifica por erro sanável por diligência. Veja-se:

“Ao constatar incertezas sobre o cumprimento de disposições legais ou editalícias, especialmente dúvidas que envolvam critérios e atestados que objetivam comprovar a habilitação das empresas em disputa, o responsável pela condução do certame deve promover diligências para aclarar os fatos e confirmar o conteúdo dos documentos que servirão de base para a tomada de decisão da Administração (art. 43, § 3º, da Lei 8.666/1993). (Acórdão 3418/2014 – Plenário)”

“É irregular a inabilitação de licitante em razão de ausência de informação exigida pelo edital, quando a documentação entregue contiver de maneira implícita o elemento supostamente faltante e a Administração não realizar a diligência prevista no art. 43, § 3º, da Lei 8.666/93, por representar formalismo exagerado, com prejuízo à competitividade do certame. (Acórdão 1795/2015 – Plenário)”

22. No caso concreto, é nítido que trata-se de erro sanável passível de promoção de diligência com o fim de comprovar que a **Recorrente** possui capacidade técnica para ofertar serviços de comunicação de forma simultânea e integrada, em modelo multicanal, assim como prestar serviços por meio de Plataforma Omnicannel.

23. Ora, a **Recorrente** apresentou o atestado de capacidade técnica emitido pelo Fundo do Plano de Saúde dos Servidores Públicos Estaduais de Santa Catarina – SC Saúde o qual evidencia que esta prestou serviços de atendimento telefônico ativo e receptivo de **forma ininterrupta, integrada e simultânea, com formato multicanal**, Veja-se:

0800 644 6040 ATESTADO DE CAPACIDADE TECNICA

O FUNDO DO PLANO DE SAÚDE DOS SERVIDORES PÚBLICOS ESTADUAIS DE SANTA CATARINA - SC SAÚDE, operadora de plano no segmento de autogestão em saúde, inscrita sob CNPJ nº 07.574.449/0001-02, com sede à Rodovia SC 401, KM 05, nº 4.600 Bloco II - Saco Grande II, cidade de Florianópolis, CEP: 88.032-000 estado de Santa Catarina, neste ato representada pelo seu representante legal, SR. PAULO ROBERTO COELHO PINTO, vem pelo presente termo, ATESTAR que a empresa TOPMED ASSISTÊNCIA À SAÚDE LTDA. inscrita sob CNPJ nº 05.791.085/0001-97, com sede à Rua Domingos André Zanini, nº 277, sala 401, bairro Campinas, na cidade de São José, CEP: 88.117-200, no estado de Santa Catarina, prestou serviços de atendimento telefônico ativo e receptivo dos serviços do SC SAÚDE à beneficiária, de forma ininterrupta, desde outubro de 2008 até dezembro de 2011, sendo prestados adequadamente e com bom desempenho, atendendo todas as condições contratuais, não existindo em nossos registros qualquer conduta ou fato desabonador das responsabilidades assumidas.

Os serviços efetivamente prestados pela operação atenderam um total de 100.000 (cento e oitenta mil) beneficiários e contemplando:

- Central de Atendimento e Relacionamento ao beneficiário, que compreende os serviços de atendimento telefônico ativo e receptivo dos serviços, de forma ininterrupta de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias ao ano, via tele atendimento receptivo e ativo via (*call center*), com formato de trabalho multicanal (atendimento via telefone, correio eletrônico, *chat* e outros meios de comunicação eletrônica) com atendimento exclusivamente humano, contemplando volume telefônico mensal superior a:

- 30.000 (trinta mil) ligações mensais;
- 150.000 (cento e cinquenta mil) minutos de ligações mensais;
- 4.000 (quatro mil) atendimentos eletrônicos.

Florianópolis, 30 de novembro de 2016.

Estado de Santa Catarina
Secretaria de Estado da Administração/Fundo do Plano de Saúde dos
Servidores Públicos Estaduais
Paulo Roberto Coelho Pinto - Diretor
Rodovia SC 401, km 5, 4600 - Bloco II - Florianópolis/SC
CNPJ n.º 07.574.449/0001-02

24. Já o atestado de capacidade técnica emitido pela Prefeitura Municipal de Florianópolis detalha o atendimento telefônico realizado por multicanais, tais como: via telefone, chat de texto e videochamada.

25. Na hipótese de dúvida do Pregoeiro sobre este atestado, este possui o

deve-poder de aclará-las por diligência junto à **Recorrente**, haja vista que não consta no referido atestado de capacidade técnica que os serviços de comunicação foram prestados de forma isolada ou fragmentada.

26. Todavia, serve o presente para esclarecer que na página 15 e 16 do Edital do Pregão Presencial n.º 499/SMA/DSL/C/2019 promovido pelo Município de Florianópolis, por intermédio da Secretaria Municipal de Administração – Diretoria do Sistema de Licitações e Contratos (DSL/C) demonstra o processo de trabalho exigido e o sistema de informação para execução dos serviços “Alô Floripa”, objeto de contratação do referido edital. Veja-se:

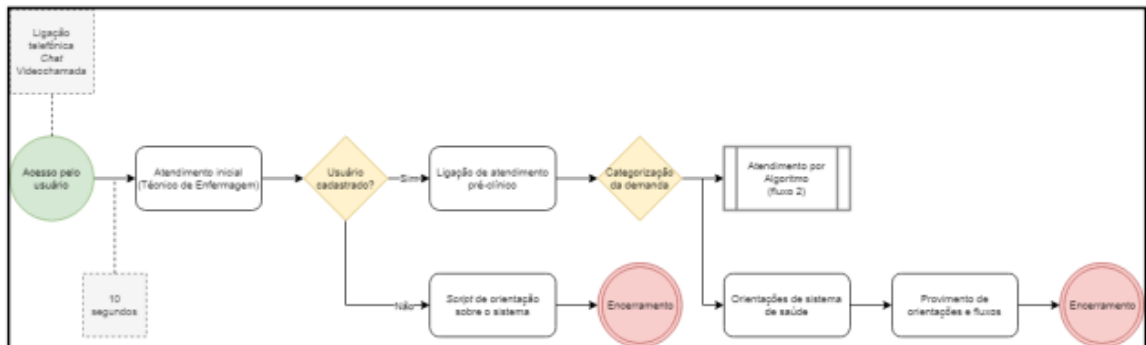


Figura 1 - Fluxo do Atendimento Inicial. Fonte: SMS/PMF/GIA

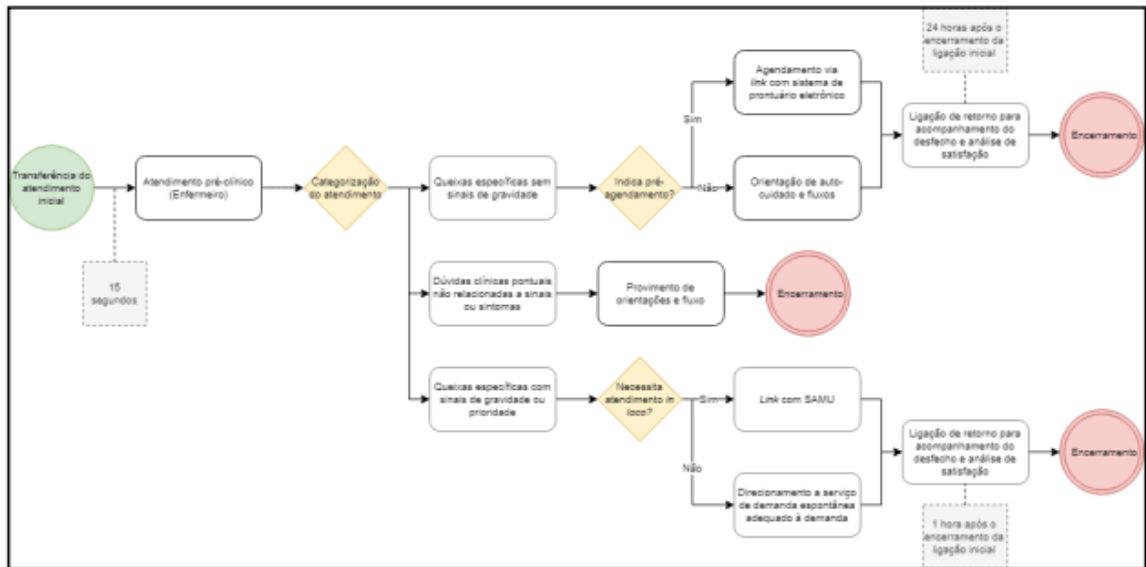


Figura 2 - Fluxo do Atendimento Pré-Clinico guiado por Algoritmo. Fonte: SMS/GIA/PMF

Estrutura

Sistema de informação

Software próprio para este modelo de serviço, com as seguintes características:

- Plataforma de telefonia para gestão do serviço de atendimento, que atenda a todos os controles e permita a geração de informações e estatísticas necessárias segundo a legislação dos serviços de *call center*.

27. Para cumprimento destas exigências a **Recorrente** atuou e atua com a **multicanalidade** integrando soluções de telefonia, chat, mensageria,

videochamada e aplicativos mobile por meio da plataforma denominada “Sistema de Gestão de Vidas - Life Health” que consolida a jornada do cliente em uma linha de tempo histórica, semelhante ao “CRM”.

28. As soluções estão integradas com a Plataforma de Gestão de Vidas denominadas “Life Health e Life Manager” e com a Plataforma de Telecomunicação (CTI) a qual também inclui um Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) para gerenciamento de atendimentos telefônicos, além de contemplar URAs personalizadas e canais digitais.

29. A **Recorrente** utiliza modernas tecnologias disponíveis no mercado, tais como: VoIP, reconhecimento de voz, text-to-speech, IP-PBX, Predictive Dialing, SMS do tipo ShortCode, mensageria via whatsapp com templates aprovados junto ao Facebook.

30. As plataformas que fazem comunicação direta com clientes, como por exemplo as que contém módulos que contemplam atendimento médico, estão hospedadas diretamente na Amazon (AWS), em data center que atende padrões internacionais de segurança, disponibilidade e integridade.

31. O Sistema de Gestão de Vidas (LH - Life Health) está integrado com a Plataforma de Telecomunicações, incluindo Plataforma de Telecomunicação (CTI) e o Distribuidor Automático de Chamadas (DAC), fazendo o gerenciamento de todos os canais de contato com clientes, sejam eles por telefone, chat, bots, sms, e-mail, whatsapp, videochamada e aplicativos mobile.

32. No que refere-se aos atendimentos telefônicos prestados aos clientes, destaca-se o uso de uma plataforma do tipo multicanal, integrada a grandes operadoras (Embratel e Algar Telecom) a qual disponibiliza o entroncamento de telefonia em SIP e E1, contemplando canais de voz por onde trafegam as ligações de clientes até que sejam entregues diretamente na “PA” do atendente da **Recorrente**.

33. Ademais, a **Recorrente** faz uso de protocolos de internet como o WebRTC que permitem a entrega das ligações dos clientes aos atendentes da **Recorrente** em qualquer local, seja na modalidade presencial ou homeoffice.

34. O atendimento de voz contempla chamadas receptivas, ativas e preditivas.

35. As chamadas receptivas, por sua vez, originam no cliente e trafegam por toda infraestrutura de telecomunicações até chegar ao agente inserido no grupo de atendimento da respectiva URA onde se originou a ligação.

36. Para as chamadas ativas e preditivas, a **Recorrente** utiliza discagem automatizada, a partir de regras definidas no Sistema de Gestão de Vidas (LH - Life Health), que contém algoritmos personalizados para cada programa/produto de suporte aos clientes e aos seus usuários.

37. Já nas mensagerias são utilizados o envio de mensagens sms, e-mail e whatsapp, sendo integrados a robôs gerenciados pelo Sistema de Gestão de Vidas (LH - Life Health), ou se necessário, manualmente por usuários pré-definidos.

38. Durante a jornada dos clientes e dos beneficiários, estes recebem e-mails e sms gerenciados pelo Sistema de Gestão de vidas, contendo informações acerca dos agendamentos realizados.

39. Em relação ao chat e a videochamada, são disponibilizados para aplicativos mobile em dispositivos Android e iOS, assim como na web para uso em desktops, notebooks e afins. As interfaces de atendimento dos agentes, são módulos nativos do Sistema de Gestão de Vidas.

40. Ou seja, os serviços de comunicação prestados pela **Recorrente** são prestados de forma simultânea e integrada, em modelo multicanal e em Plataforma Omnicannel.

41. Como dito, todos os atendimentos efetuados pela **Recorrente** aos seus clientes geram registros na linha do tempo da jornada do cliente. Tanto que, convém demonstrar o histórico de atendimento omnichannel realizado aos usuários da Prefeitura Municipal de Florianópolis no período de abril/2020 a junho/2022:

Mês	Chat	Surdo Mudo	Telefone	Vídeo	Total Geral
abr-20	193		6231	18	6442
mai-20	110		5473	12	5595
jun-20	98	2	10956	9	11065
jul-20	189		20528	15	20732
ago-20	121		12738	8	12867
set-20	60		8441	3	8504
out-20	69		19519	5	19593
nov-20	86		24344	13	24443
dez-20	45		17142	14	17201
jan-21	78		17949	121	18148
fev-21	198	1	24489	120	24808
mar-21	303	1	24018	113	24435
abr-21	152		15582	111	15845
mai-21	234	2	15519	93	15848
jun-21	242		18718	99	19059
jul-21	365	1	24619	76	25061
ago-21	563	2	26055	154	26774
set-21	250	2	24532	64	24848
out-21	239	3	24082	50	24374
nov-21	139	1	18783	56	18979
dez-21	134		18596	51	18781
jan-22	1297	7	26760	339	28403
fev-22	224	1	12064	60	12349
mar-22	137	1	8804	26	8968
abr-22	140		10142	19	10301
mai-22	205	2	17087	39	17333
jun-22	204	4	19640	70	19918
jul-22	168	1	19601	16	19786
Total	6243	31	492412	1774	500460

42. De mais a mais, para melhor elucidar sobre o Sistema de Gestão de Vidas (LH - Life Health) a **Recorrente** apresenta ilustração de atendimento de voz, videochamada e chat. Veja-se:

a) Atendimento de Voz

Nome [Redacted]

Sexo
Feminino

Estado

Telefone [Redacted]

Código [Redacted]

Data de nascimento [Redacted]

Município

Telefone comercial [Redacted]

Empresa [Redacted]

CPF [Redacted]

Bairro

Telefone celular [Redacted]

Sub empresa [Redacted]

Cep

Logradouro

Prontuário

Atualizar cadastro

Transferência recebiva

Atendimento | Tarefas | Rede Credenciada | Dados complementares | Família | Alertas | Tags | Produtos

Dados gerais

Descrição: Reavaliação GNA GC - com Critérios de Seleção | Tipo: Acompanhamento | Situação atual: Pendente

Data Inclusão: 09/02/2022 18:49 | Data atendimento: [Redacted] | Data último contato: [Redacted]

Protocolo: Reavaliação GNA GC com Critérios de Seleção

Histórico

Data	Atendimento	Justificativa	Observação	Situação	Usuário
08/08/2022 10:36	Reavaliação GNA GC - com Critérios de Seleção	Não atende/Telefone Ocupado/Secretária Eletrônica		Pendente	Lais de Jesus
08/08/2022 10:36	Obesidade 360 GC	Não atende/Telefone Ocupado/Secretária Eletrônica		Pendente	Lais de Jesus
08/08/2022 10:36	Obesidade 360 GC	Não atende/Telefone Ocupado/Secretária Eletrônica		Pendente	Lais de Jesus
08/08/2022 10:36	DPOC 360/4.180/3.180 GC	Não atende/Telefone Ocupado/Secretária Eletrônica		Pendente	Lais de Jesus

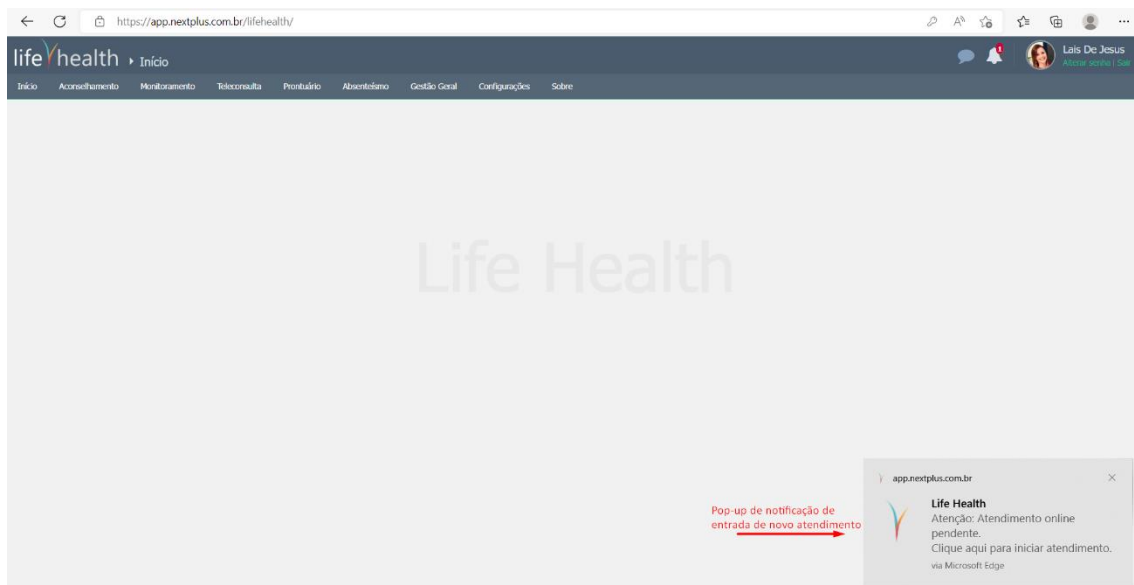
Página(s): 1 2 3 4 5 | Total de registro(s) encontrado(s): 122

Atendimentos agrupados

Data atendimento	Protocolo	Atendimento
08/08/2022 22:36	Obesidade GC GNA Alto	Obesidade 360 GC
08/08/2022 22:36	DPOC GC GNA Alto	DPOC 360/4.180/3.180 GC

Iniciar atendimento | Cancelar

b) Videochamada: As imagens abaixo demonstram telas do Sistema de Gestão de Vidas com atendimento realizado por videochamada. Os atendimentos realizados por videochamada e chat são solicitados pelo usuário via aplicativo mobile e são sinalizados para o profissional com sinal sonoro e pop-up quando entram. Esses atendimentos já possuem os dados dos usuários, não sendo necessária a identificação e possibilitando o início imediato da análise da dúvida/queixa.



Tela de Atendimento

Atendimento nº 1062875 - Lais De Jesus, Feminino, 34 anos

Dados pessoais: Nome: Lais De Jesus, Data de Nascimento: 29/01/1998, Sexo: Feminino, Estado: Santa Catarina, Município: Balneário, Logradouro: [redacted], Telefone comercial: [redacted], Telefone celular: [redacted], Email de retorno: [redacted].

Dados gerais: Nome Interlocutor: [redacted], Relação: Seleção, Queixa principal: [redacted], Telefone retorno: 4898490333, Tipo de atendimento: Seleção, Intenção inicial: Seleção, Razão chamada: Seleção.

Perfil de atendimento: Gênero: Feminino, Data de Nascimento: 29/01/1998.

Recomendação padrão: Saúde 24h agradece e lhe deseja um (a) bom dia/tarde/noite.

c) Chat

Pop-up de notificação de entrada de novo atendimento

Life Health - Atenção: Atendimento online pendente. Clique aqui para iniciar atendimento, via Microsoft Edge.

Chat atendimento

29/06/2022 11:22:59
Desconectado

29/06/2022 11:23:32
Desconectado

29/06/2022 11:23:41
Desconectado

23/08/2022 19:25:01
Conectado

23/08/2022 19:25:22
Boa noite

23/08/2022 19:26:10
boa tarde, em que posso te ajudar?

Crie uma mensagem...

Enviar

43. Ademais, a qualificação técnica da **Recorrente** também pode ser

comprovada por meio do atestado emitido pela empresa Benner Sistemas S/S, de modo que este atesta claramente os serviços de comunicação prestados pela **Recorrente** por meio de multicanais, nos termos exigidos pela Edital do Pregão Eletrônico nº 055/2022. Veja-se:

DocuSign Envelope ID: 54074C8C-7401-4F8C-9892-7322A658BF80




ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

BENNER SISTEMAS S/A, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 02.288.055/0001-74, com sede na Rua Itajaí, nº 2975, no bairro Vorstadt, na cidade de Blumenau/SC, CEP 89015-203, ATESTA para os devidos fins que a **TOPMED ASSISTÊNCIA A SAÚDE LTDA**, inscrita no CNPJ/ME sob o n.º 05.791.085/0001-97, com sede na Rua Sebastião Furtado Pereira, 60 - 10º andar - Torre II - Barreiros - São José/SC, que entre outubro/2013 e julho/2022 prestou serviços de teleatendimento receptivo e ativo, compreendendo a implantação, operação, manutenção e gestão de serviços operacionais de atendimento por meio de canais multimeios (atendimento via telefone, WEB ou chat), bem como o fornecimento de infraestrutura completa, incluindo as instalações físicas, métodos e processos de trabalho, implementação e manutenção de ativos e sistema de telecomunicações, informática e pessoal especializado, por meio de solução integrada, de forma satisfatória, realizando na média, 58.781 (cinquenta e oito mil setecentos e oitenta e uma) ligações entrantes mensais atendidas pela URA, nos últimos 36 meses.

Os serviços prestados à Benner Sistemas S/A incluem 55.982 (cinquenta e cinco mil e novecentos e oitenta e dois) teleatendimentos humanos receptivo ou ativos mensais, e ao menos 10 (dez) mil tratamentos de manifestações mensais compreendidos em Autorizações com a análise dos processos a cada atendimento e nos processos de ouvidoria. Além de atendimento receptivo de correspondência eletrônica, atendimento virtual e pesquisa de satisfação para cada interação em 100% dos canais de atendimento.

Atestamos ainda que os serviços citados acima são prestados por meio de central telefônica exclusiva e mão de obra contratada pela própria da TopMed Assistência À Saúde Ltda.

Blumenau/SC, 17 de agosto de 2022.

Decoligged by:

SEVERINO BENNER
Presidente

Decoligged by:

MARCELO MÚRCIO
Vice-Presidente

BENNER SISTEMAS S/A
CNPJ 02.288.055/0001-74

www.benner.com.br
Rua Itajaí, 2975 – Vorstadt
Blumenau – SC | CEP 89015-203

44. Para tanto, tais provas e fatos ratificam a capacidade técnica da **Recorrente** para executar os serviços objeto nos termos exigidos pelo Edital. Veja-se:

4. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

- 4.1 Esta contratação deverá compreender os serviços de Contact Center, com adoção de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando modelo omnichannel.
- 4.2 A contratação de empresa para prestação dos serviços de Contact Center, utilizando agentes virtuais com fornecimento de infraestrutura, conjugados com atendimento humano, utilizando modelo omnichannel, (baseia-se no uso simultâneo e interligado de diferentes canais de comunicação, com o objetivo de estreitar a relação entre online e offline, aprimorando, assim, a experiência do usuário), faz-se necessária para evolução do funcionamento da solução com objetivo de diminuir a quantidade de filas de espera com agilidade no atendimento, diminuição de reclamações, aumento e diversificação dos canais de atendimento ao usuário, além de viabilizar o melhoramento da gestão dos serviços possibilitando, inclusive, maior detecção das dúvidas por área correlata, na utilização dos serviços disponibilizados pela ADAPS.
- 4.3 A plataforma deve compreender os canais de Atendimento Ativo e Receptivo Humano por meio Telefônico, Receptivo Eletrônico (URA), Ativo (Humano, SMS - Short Messenger Service, WhatsApp, Formulários, Pesquisa de Satisfação do Atendimento), Atendimento Multicanal (e-mail/formulários eletrônicos, plataformas de gestores e médicos, aplicativos móveis, mensageria instantânea, chatbot, WhatsApp), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços.
- 4.4 A empresa deverá contar com sistema de práticas modernas de Workflow, propiciando o gerenciamento da força de trabalho, o gerenciamento das chamadas, a gravação de tela e voz e geração de relatórios quantitativos e qualitativos customizados e detalhados.
- 4.5 O sistema deverá assegurar a informação de identificação, dependendo do tipo de atendimento, e registrar todas as interações, assegurando que, a partir do momento em que um protocolo é criado, independente do Canal de Atendimento pelo qual tenha sido solicitado, ele seja convertido em um novo chamado ou referenciado a um chamado já existente.
- 4.6 Caberá a empresa prover a infraestrutura, instalações físicas, recursos humanos, disponibilização e sustentação dos sistemas de gestão integrada de atendimento, adequações ambientais, engenharia de telecomunicações (equipamentos da plataforma de comunicação de voz e integração CTI - Computer Telephony Integration), equipamentos, aplicativos (hardware e software), mobiliário e demais recursos necessários à prestação dos serviços.
- 4.7 A CONTRATADA deverá fornecer toda a infraestrutura e as diversas tecnologias que compõem a prestação dos serviços, incluídos os equipamentos e a estrutura física necessários para a sustentação da Central de Atendimento.

b. Da Proposta Mais vantajosa

45. A **Recorrente** sagrou-se como **primeira colocada**, tendo ofertado proposta mais vantajosa para a Administração Pública no valor final global **de R\$ 418.899,96.**

46. Como é sabido, o Poder Público precisa se submeter ao regime jurídico das licitações e contratos administrativos, ou seja, obrigatoriamente precisa atentar-se a Lei, em especial a lei 8.666/93 — Lei das Licitações—, cujo artigo 3º preclara serem seus princípios macro: a garantia de isonomia de tratamento entre os licitantes; a sujeição à da legalidade e; a busca pela proposta mais vantajosa (vantajosidade).

47. Portanto, o papel do gestor público resta maximizado, tendo este que avaliar as propostas de acordo com o edital, de forma a garantir a melhor contratação. Isto se faz promovendo o detalhamento de edital e seu termo de referência, e o observando rigidamente quanto da abertura do certame.

48. Ao comparar o valor de R\$ 539.900,00 ofertado pela terceira colocada, atual vencedora, ora **Its Customer Service Ltda. (CNPJ 68.322.411/0001-37)** com o valor de ofertado pela primeira colocada, ora **Recorrente**, nota-se uma economia de R\$ 121.000,04 à Administração Pública.

49. Por certo, resta evidente que a ausência de promoção de diligência pelo

Pregoeiro perante a **Recorrente** configura-se afronta ao interesse público, à finalidade do procedimento licitatório, da proposta mais vantajosa, bem como as regras editalícias uma vez que a **Recorrente** comprovou eficiência técnica para executar o objeto do Edital.

III. Dos Pedidos

50. Ante o exposto, requer:

- a. O provimento do presente para declarar a **Recorrente** habilitada nos termos do item 7.6 do Edital ante a comprovação da capacidade técnica e, por conseguinte, consagrá-la como vencedora.
- b. Sucessivamente, por cautela, caso o Sr. Pregoeiro entenda que se faz necessário confirmar e aclarar todas as provas e fatos aduzidos por esta **Recorrente**, que seja realizado diligência perante a **Recorrente nos termos dos itens 4.5 e 7.14 do Edital**.

Nestes termos pede deferimento.

De São José/SC para Brasília/DF, 24 de agosto de 2022.

Topmed Assistência à Saúde Ltda
CNPJ nº 05.791.085/0001-97