

RESPOSTA AO RECURSO ADMINISTRATIVO CONTRA A DECISÃO QUE INABILITOU A EMPRESA TOPMED ASSISTÊNCIA À SAÚDE LTDA.

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 005/2022 PROCESSO Nº 063/2022/DGA/ADAPS

OBJETO: 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, módulo de gestão de atendimento, utilizando a solução omnichannel, considerando atendimento ativo e receptivo de abrangência Nacional

1. DAS PRELIMINARES

1.1. Trata-se de RECURSO ADMINISTRATIVO inicialmente apresentado pela empresa **TOPMED ASSISTÊNCIA À SAÚDE LTDA** (Recorrente), relativo a sua inabilitação no Pregão Eletrônico em epígrafe.

1.2. Em sede de contrarrazões, a empresa **ITS CUSTOMER SERVICE LTDA** (Recorrida), arrematante e declarada vencedora do Pregão Eletrônico nº 005/2022, apresentou argumentação com o fito de manter as condições que a fizeram vencedora do certame. Posto isto, faz-se, abaixo, breve relatório conforme segue:

- a) A abertura do certame ocorreu no dia 18/08/2022.
- b) Terminada a fase de lances, foi analisada a proposta de preço e a documentação de habilitação, apresentadas pela empresa TOPMED ASSISTÊNCIA À SAÚDE LTDA, classificada em primeiro lugar. Contudo, da análise conclui-se que os atestados de capacidade técnica não traziam os elementos necessários ao atendimento do objeto, razão pela qual foi inabilitada, seguindo-se, daí em diante, a análise da documentação das demais licitantes, pela ordem de classificação.
- c) Na sequência, houve análise da proposta e documentação de habilitação da empresa COMUNICA SOLUÇÕES LTDA, tendo sido desclassificada em razão de não ter comprovado o atendimento das exigências editalícias no que tange à qualificação econômico-financeira.
- d) Ato contínuo, foi analisada a proposta e a documentação da empresa ITS CUSTOMER SERVICE LTDA, verificando-se que atendia, em todos o seu conteúdo, as exigência do Edital, tendo sido, portanto, declarada vencedora do certame.
- e) No entanto, após divulgado o resultado do certame pelo Pregoeiro, a empresa TOPMED ASSISTÊNCIA À SAÚDE LTDA, registrou, no Sistema Licitações-e, manifestação de intenção de interpor recurso, conforme consta nos autos, a qual foi aceita, sendo assegurado a todos os licitantes interessados vista dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

2. DO REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO DE INTENÇÃO RECURSO NO SISTEMA LICITAÇÕES-E

2.1. Foi registrado no Sistema Licitações-e a seguinte intenção de MANIFESTAÇÃO DE RECURSO:

22/08/2022 18:24:09:391 TOPMED ASSISTENCIA A SAUDE LTDA. Atestado que satisfaz ao solicitado pela ADAPS. Não realização da diligência com o fim de comprovar a efetiva prestação de tais serviços, sanar dúvidas, bem como requerer documentos que a complementam. Violação 4.5 e 7.14 Edital e Art. 43 / 8666.

2.2. Para tanto, deve se observar o disposto no item 12 do Edital, conforme segue:

12.2 Após a declaração do vencedor realizada pelo Pregoeiro(a), caberá as licitantes manifestar motivadamente, no prazo de 02 (duas) horas a partir da comunicação via mensagem pelo sistema, sobre a intenção de RECORRER contra o resultado do certame, devendo, obrigatoriamente, ser registrada a síntese de suas razões por meio eletrônico, no endereço www.licitacoes-e.com.br e, ainda, encaminhados ao Pregoeiro(a) e Equipe de apoio da ADAPS, aos cuidados da Gerência da Unidade de Aquisições, Contratos, Convênios e Serviços no e-mail: licitacoes@adapsbrasil.com.br.

12.3 A recorrente que tiver sua manifestação intenção de recurso aceita pelo Pregoeiro será concedido o prazo de 2 (dois) dias para apresentação de razões do recurso, facultado às demais licitantes a oportunidade de apresentar contrarrazões em igual período a partir do término do prazo da recorrente, sendo assegurada as proponentes vista aos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

2.3. A intenção de recurso foi registrada via sistema licitações-e, em consonância com a previsão constante e, em síntese, devidamente fundamentada e tempestiva, tendo sido acolhida pelo Pregoeiro, nos seguintes termos:

23/08/2022 às 09:15:48 Pregoeiro

Prezado Representante da empresa TOPMED. Informo sobre o acolhimento da INTENÇÃO DE RECURSO protocolada pela empresa. Sendo assim, abre-se, a partir de agora, prazo de 02 (dois) dias para a apresentação da peça recursos, nos termos 12.3 do Edital.

3. DA ADMISSIBILIDADE DO REGISTRO DAS RAZÕES DO RECURSO.

3.1. A previsão legal do RECURSO ADMINISTRATIVO em processo licitatório, está prevista no Parágrafo 1º do Artigo 43 da Resolução nº 03, de 15 de outubro de 2021, que dispõe sobre o Manual do Regulamento de licitações, compras e contratações da Agência para o Desenvolvimento da Atenção Primária à Saúde – ADAPS.

3.2. Para tanto, deve se observar o disposto no item 12 do Edital, conforme segue:

12.2 Após a declaração do vencedor realizada pelo Pregoeiro(a), caberá as licitantes manifestar motivadamente, no prazo de 02 (duas) horas a partir da comunicação via mensagem pelo sistema, sobre a intenção de RECORRER contra o resultado do certame, devendo, obrigatoriamente, ser registrada a síntese de suas razões por meio eletrônico, no endereço www.licitacoes-e.com.br e, ainda, encaminhados ao Pregoeiro(a) e Equipe de apoio da ADAPS, aos cuidados da Gerência da Unidade de Aquisições, Contratos, Convênios e Serviços no e-mail: licitacoes@adapsbrasil.com.br.

12.3 A recorrente que tiver sua manifestação intenção de recurso aceita pelo Pregoeiro será concedido o prazo de 2 (dois) dias para apresentação de razões do recurso, facultado às demais licitantes a oportunidade de apresentar contrarrazões em igual período a partir do término do prazo da recorrente, sendo assegurada as propositas vista aos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

3.3. A partir dos regramentos de admissibilidade acima explicitados, em sucinto exame preliminar acerca do RECURSO ADMINISTRATIVO formulado, tem-se que:

I. TEMPESTIVIDADE

Nos moldes dos princípios constitucionais da publicidade, ampla defesa, contraditório e devido processo legal, o presente Recurso Administrativo é tempestivo, se entregue até o dia 25/08/2022, levando-se em conta o prazo de 2 (dois) dias para apresentação do recurso, a contar do dia 23/08/2022, data em que o pregoeiro aceitou a manifestação da recorrente.

II. LEGITIMIDADE

Entende-se que a empresa é parte legítima, por interpretação do instrumento convocatório.

4. DO REGISTRO DAS RAZÕES DO RECURSO

4.1. De acordo com o item 12.3 do Edital, a recorrente inseriu suas razões de recurso no sistema licitações-e dentro do prazo estabelecido, portanto, merecendo ter seu mérito analisado, visto que respeitou os prazos estabelecidos nas normas sobre o assunto.

5. DAS RAZÕES

5.1. A recorrente apresentou razões recursais, as quais transcreve-se abaixo, com

exceção das imagens contidas na peça recursal:

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:

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 Omnichannel. 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 de receptivo de forma ininterrupta, integrada e simultânea, com formato multicanal, Veja-se:

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/2019 promovido pelo Município de Florianópolis, por intermédio da Secretaria Municipal de Administração – Diretoria do Sistema de Licitações e Contratos (DSL) 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:

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 emails 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 Omnichannel.
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:
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 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.
- c) Chat
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:
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: 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. 4

6. 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.

6. DAS CONTRARRAZÕES

Ref. Edital de Licitação (Pregão Eletrônico) nº 005/2022

AGÊNCIA PARA O DESENVOLVIMENTO DA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE – ADAPS

ITS CUSTOMER SERVICE LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 16.853.728/0001-04, com sede na rua Mansur Elias, 50, centro, Santo Amaro da Imperatriz, SC – CEP 88.140-000, vem com o devido respeito e merecido acatamento à presença de Vossa Senhoria, apresentar CONTRARRAZÕES, o que faz nos termos adiante consignados.

DO MÉRITO

Em suma, a Recorrente alega que foi desclassificada indevidamente pelo Sr. Pregoeiro. As razões recursais não merecem prosperar, com a devida venia. Denota-se do recurso interposto mero inconformismo da Recorrente com a sua desclassificação embasado em conjecturas abstratas, conforme se demonstrará. Inicialmente, convém destacar que o objeto do certame se trata de prestação de serviços de contact center, devendo a empresa licitante, dentre outras exigências, utilizar-se de plataforma de integração de multicanais e 2 módulo de gestão de atendimento utilizando a solução omnichannel. Veja o que dispõe do edital: No caso em tela, a Recorrente foi acertadamente desclassificada, posto que não juntou documentação suficiente para comprovar sua capacidade técnica, ou seja, que os serviços

atestados tenham sido ofertados de forma simultânea e integrada, como expressamente exigido no edital. Isso porque a mera prestação isolada, fragmentada ou hermética dos canais de comunicação, não se confunde com o escopo da contratação, que requer sejam os serviços prestados em plataforma omnichannel. Por outro lado, não bastava que os atestados certificassem a utilização da multicanalidade, mas também que o sistema utilizado fosse omnichannel. Muito embora sejam conceitos semelhantes, multicanal e omnichannel trazem abordagens distintas em relação ao consumidor, uma vez que o segundo insere o cliente no centro das atenções, para garantir uma experiência unificada e consistente em todos os pontos de contato. Já o 3 multicanal apenas permite o ponto de contato, cumprindo ao consumidor a escolha da forma de contato que melhor lhe convir. Se esse cliente passar a utilizar as redes sociais para interagir com a empresa, e ela não disponibilizar esses dois canais integrados (omnichannel), será necessário criar uma nova relação com o consumidor por não haver um histórico dos atendimentos via telefone. Em suma, omnichannel é uma estratégia que gira em torno do cliente da empresa. A ideia é criar uma experiência única para o consumidor/usuário, em que a integração de todos os canais utilizados (e-mail, telefone e redes sociais, por exemplo) abra possibilidades em diferentes frentes, como vendas, marketing e atendimento mais assertivos. Já o multicanal, também conhecido como multichannel, é uma estratégia que foca no produto da empresa, mas permite que os clientes comprem esse produto em diferentes canais, que atuam independentes uns dos outros. Ou seja, cada canal tem uma oportunidade de venda, marketing e atendimento separada de outro canal neste tipo de estratégia. A Recorrente aduz, em suas razões, que o Sr. Pregoeiro deveria promover diligência antes de inabilitar a empresa, com o fito de solicitar esclarecimentos acerca da documentação. Todavia, razão não lhe assiste. A promoção de diligência é realizada sempre que a comissão julgadora se deparar com imprecisões nos dados contidos nas documentações. 4 No entanto, o Sr. Pregoeiro não deve promover diligência quando tratar-se de evidente incapacidade técnica da empresa licitante, a julgar que os documentos expressamente comprovam que a empresa não atende os requisitos exigidos no instrumento convocatório. Consta do Art. 43, §3º da Lei n. 8.666/93: Art. 43. A licitação será processada e julgada com observância dos seguintes procedimentos: § 3o É facultada à Comissão ou autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta. (destacado) Ainda, constam do instrumento convocatório: Cumpre ressaltar o entendimento de Maria Sylvia Di Pietro acerca da força normativa dispendida ao instrumento convocatório: “ [...] costuma-se dizer que o edital é a lei da licitação; é preferível dizer que é a lei da licitação e do contrato, pois o que nele se contiver deve ser rigorosamente cumprido, sob pena de nulidade; trata-se de 5 aplicação do princípio da vinculação ao instrumento convocatório, previsto no art. 3º da Lei 8.666/93. ” (Direito Administrativo, 26 ed. Atlas, 2013, p. 420) (destacado) A documentação apresentada pela Recorrente é suficiente a demonstrar que não utilizou de plataforma omnichannel, expressamente exigida pelo instrumento convocatório, porquanto seria irrelevante qualquer diligência por parte do Sr. Pregoeiro. Repisa-se: a diligência é imprescindível nos casos em que houver equívocos sanáveis na documentação apresentada. Entretanto, tal imprescindibilidade não abrange situações em que a empresa é manifestamente incompatível com os ditames preconizados no edital do certame, notadamente acerca da falta de capacidade técnica e dos sistemas requeridos para a execução do contrato. Colhe-se da jurisprudência: APELAÇÃO CÍVEL. LICITAÇÃO. PREGÃO ELETRÔNICO. CAPACIDADE TÉCNICA. COMPROVAÇÃO. ATESTADO. CONTRATO. REQUISITOS. DÚVIDAS.

DILIGÊNCIAS COMPLEMENTARES. SENTENÇA MANTIDA. 1. Em respeito aos princípios previstos no art. 3º da Lei nº 8.666/1993, especialmente ao da vinculação ao instrumento convocatório, tanto a Administração Pública quanto as sociedades participantes da licitação devem observar estritamente o edital, obedecendo aos termos e condições do instrumento convocatório. 2. Os requisitos previstos no edital devem ser impugnados na fase prevista no art. 41 da Lei nº 8.666/1993. 3. Não há ilicitude na exigência, estabelecida pela Administração Pública, de requisitos formais para a comprovação da capacidade técnica dos licitantes, de acordo com as peculiaridades do objeto licitado. 4. Diante da inexistência de dúvidas a respeito dos 6 atestados de capacidade técnica, mas quanto à própria capacidade técnica do licitante, não se justifica a realização de diligências complementares, em respeito ao princípio da isonomia. 5. Apelação conhecida e desprovida. Sentença mantida. (TJ-DF 20160110997856 DF 0035381-87.2016.8.07.0018, Relator: ALVARO CIARLINI, Data de Julgamento: 22/11/2017, 3ª TURMA CÍVEL, Data de Publicação: Publicado no DJE : 30/11/2017 . Pág.: 422/426) (destacado) Ademais, de acordo com o que preconiza o Art. 43, §3º da Lei n. 8.666/93, há expressa vedação no que concerne a juntada posterior de documentos que deveriam ser apresentados inicialmente com a proposta, mormente no que tange a documentação que atesta a capacidade técnica da licitante. Veja que a Recorrente não apresentou originariamente documentação capaz de demonstrar a qualificação exigida para participação no certame. Deste modo, permitir a juntada posterior de documento que deveria carrear a proposta inicial viola os princípios da isonomia, da ampla concorrência e da vinculação do instrumento convocatório. Do entendimento jurisprudencial: APELAÇÃO CÍVEL. LICITAÇÃO E CONTRATO ADMINISTRATIVO. MANDADO DE SEGURANÇA. HABILITAÇÃO DE EMPRESA QUE NÃO APRESENTOU TODOS OS DOCUMENTOS E OU INFORMAÇÕES EXIGIDOS PELO EDITAL. DILIGÊNCIA DA COMISSÃO DE LICITAÇÃO POSSIBILITANDO A SUA JUNTADA EM MOMENTO POSTERIOR. ILEGALIDADE CONFIGURADA. VIOLAÇÃO AO PRINCÍPIO DA IGUALDADE DE TRATAMENTO DOS 7 CONCORRENTES PRECONIZADA NO § 3º DO ART. 43 DA LEI DE LICITAÇÕES. APELAÇÃO DESPROVIDA, PREJUDICADO O REEXAME NECESSÁRIO. (TJ-RS - REEX: 70044885754 RS, Relator: Arno Werlang, Data de Julgamento: 11/04/2012, Segunda Câmara Cível, Data de Publicação: 25/04/2012) (destacado) A Lei de Licitações, em seu Art. 40, dispõe acerca dos elementos que devem conter no edital. Além destes requisitos, o edital também deve estar pautado pelos princípios da concorrência, isonomia, legalidade, impessoalidade, moralidade, dentre outros atrelados a administração pública. O inciso I, §1º, do Art. 3º, também determina: Art. 3º. A licitação destina-se a garantir a observância do princípio constitucional da isonomia e a selecionar a proposta mais vantajosa para a Administração e será processada e julgada em estrita conformidade com os princípios básicos da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da probidade administrativa, da vinculação ao instrumento convocatório, do julgamento objetivo e dos que lhes são correlatos. §1º. É vedado aos agentes públicos: I - admitir, prever, incluir ou tolerar, nos atos de convocação, cláusulas ou condições que comprometam, restrinjam ou frustrem o seu caráter competitivo e estabeleçam preferências ou distinções em razão da naturalidade, da sede ou domicílio dos licitantes ou de qualquer outra circunstância impertinente ou irrelevante para o específico objeto do contrato; Não obstante, a Lei de Licitações, em seu Art. 7º, §§5º e 6º, 8 dispõem expressamente contra o direcionamento e a concomitante restrição da competitividade ao procedimento licitatório, conforme segue: §5º. É vedada a realização de licitação cujo objeto inclua bens e serviços sem similaridade ou de marcas, características e especificações exclusivas, salvo nos casos em que for tecnicamente justificável, ou ainda quando o fornecimento de tais materiais e serviços for feito sob o regime de

administração contratada, previsto e discriminado no ato convocatório. §6º. A infringência do disposto neste artigo implica a nulidade dos atos ou contratos realizados e a responsabilidade de quem lhes tenha dado causa. A doutrina de Hely Lopes Meirelles, acerca do tema, ensina: “A igualdade entre os licitantes é princípio impeditivo da discriminação entre os participantes do certame, que através de cláusulas que, no edital ou convite, favoreçam uns em detrimento de outros, quer mediante julgamento faccioso, que desigule os iguais ou iguale os desiguais. O desatendimento a esse princípio constitui a forma mais insidiosa de desvio do poder, com que a Administração quebra a isonomia entre os licitantes, razão pela qual o Judiciário tem anulado editais e julgamentos em que se descobre a perseguição ou o favoritismo administrativo, sem nenhum objetivo ou vantagem de interesse público.” (MEIRELLES, Hely Lopes. Direito Administrativo Brasileiro. 27. ed Ed. Malheiros Editores. São Paulo:2002. pg. 262.) É consabido que a Carta Magna vincula os atos da Administração Pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, aos princípios da isonomia, 9 legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência e dispõe: “Art. 37. XXI - ressalvados os casos especificados na legislação, as obras, serviços, compras e alienações serão contratados mediante processo de licitação pública que assegure igualdade de condições a todos os concorrentes, com cláusulas que estabeleçam obrigações de pagamento, mantidas as condições efetivas da proposta, nos termos da lei, o qual somente permitirá as exigências de qualificação técnica e econômica indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações. Por fim, não há que se falar em proposta mais vantajosa. Isso porque, muito embora sua proposta tenha englobado valor inferior ao da Recorrida, a Recorrente não comprovou possuir os critérios técnicos para a execução do contrato, razão pela qual causará evidente prejuízo à Administração Pública. Veja que a proposta mais vantajosa não se restringe a questão monetária. É necessária uma análise acerca das condições técnicas para o cumprimento do objeto do certame, buscando a licitante que satisfatoriamente possui os mais avançados recursos para propiciar o melhor desenvolvimento das funções para as quais foi contratada. Destarte, uma vez que o Sr. Pregoeiro cumpriu fielmente o que preconiza o instrumento convocatório, ao passo que a Recorrente não logrou êxito em demonstrar a capacidade técnica para o cumprimento do contrato, o recurso interposto merece ser totalmente desprovido, caso conhecido.

PEDE DEFERIMENTO

7. DA ANÁLISE

7.1. Tendo sido apresentada as razões e contrarrazões recursais referentes ao Pregão Eletrônico 005/2022, objeto em análise neste documento, cumpre-nos, de antemão, reconhecer dos pedidos e analisar, doravante, o seu mérito.

7.2. Dando início à sua defesa, a empresa TOPMED, irresignada com sua inabilitação no certame ora em comento, sustentou posicionamento quando ao dever de diligência:

“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 desclassificar 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.”

“

7.2. Especificamente sobre este ponto, faz-se imperioso trazer à lume, preliminarmente, que a Agência para o Desenvolvimento da Atenção Primária à Saúde

(ADAPS), tem personalidade jurídica de direito privado, tendo sido instituída pelo Decreto nº 10.283, de março de 2020, sob a forma de serviço social autônomo, sem fins lucrativos, de interesse coletivo e de utilidade pública, nos termos da disposto na Lei nº 13.958, de 18 de dezembro de 2019. Neste sentido, não pode ser confundida com a Administração pública, direta, indireta ou autárquica, regendo-se por Regulamento próprio no que diz respeito a licitações e contratos.

7.3. Neste sentido, é pacífica a jurisprudência no sentido de que os Serviços Sociais Autônomos ou entidades do Sistema S, não estão submetidos à Lei 8666/93. Este entendimento é corroborado pelo próprio Supremo Tribunal Federal, em sede de Agravo Regimental, em Mandado de Segurança nº 33443, que teve como relator o excelentíssimo Ministro Gilmar Mendes. Ao analisar o caso afirmou:

“as entidades do Sistema ‘S’ têm natureza privada e possuem autonomia administrativa, motivo pelo qual não se submetem ao processo licitatório disciplinado pela Lei 8666/93, sendo-lhe exigido apenas realizar procedimento simplificado de licitação previsto em regulamento próprio, o qual deve observar os princípios gerais dispostos no caput do art. 37 da Constituição Federal”

7.4. Em outra oportunidade, o TCU, por meio do Acórdão nº 2522/2009 – 2ª Câmara, se manifestou-se no sentido de que eventuais determinações daquele órgão para modificar as normas próprias do Sistema S devem se restringir aos casos em que há efetiva afronta ou risco de afronta aos princípios regentes da Administração Pública, resguardando o poder discricionário das entidades do Sistema S.

7.5. Reforça-se, ainda, que outras entidades, mais modernas, tais como a Agência de Desenvolvimento Industrial (ABDI), a Agência de Promoção de Exportações do Brasil (Apex-Brasil) e a Agência para o Desenvolvimento da Atenção Primária à Saúde (ADAPS) foram criadas pelo Poder Executivo Federal, na forma de suas respectivas leis primárias, e não integram a estrutura formal da Administração Pública, e, em razão disso, repisa-se: não se submetem às leis que regem a Administração Pública.

7.6. Nesta esteira, traz-se à baila o que consta da Decisão 907/97 – Plenário:

“os chamados Serviços Sociais Autônomos, por não estarem incluídos na lista de entidades enumeradas no parágrafo único do artigo 1º da Lei 8.666/93, não estão sujeitos à observância dos estritos procedimentos ditados pela referida Lei, e sim aos seus regulamentos de licitações e contratos, devidamente publicados” (Decisão 907/97 - Plenário)

7.6. Tendo como ponto de partida a argumentação traçada em linhas pretéritas, fica claro e ululante que a ADAPS se vincula ao seu próprio regulamento, consubstanciado na Resolução nº 03, de 15 de outubro de 2021, a qual dispõe sobre o Manual de licitações, compras e contratações da ADAPS. **No referido normativo, não consta previsão expressa para a realização de diligências.**

7.7. Ademais, imperioso reforçar que, ainda que a ADAPS estivesse submetida integralmente à Lei de Licitações, a diligência seria ato facultativo, conforme parágrafo 3º do artigo 41 da Lei 8666/93, *in verbis*:

É facultada à Comissão ou autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta.

7.8. Aqui, percebe-se que no caso de situações que padecem de imprecisões ou necessidade de esclarecimento, o instrumento da diligência poderia ser utilizado. Contudo, não foi isso que ocorreu no caso concreto! Ademais, o que leciona Marçal Justen filho é que: “ *Não há discricionariedade da Administração optar ou não na realização de diligência, sempre que houver dúvidas sobre alguma informação a diligência torna-se obrigatória*”. **Ora, temos, portanto, dois pontos cruciais no caso em tela, a saber: a) a não obrigatoriedade da ADAPS seguir a Lei 8666/93 e; b) a ausência de dúvidas quanto às informações apresentadas originalmente nos Atentados de Capacidade Técnica.** Aliás, sobre a comprovação de capacidade técnica, será dedicado espaço específico neste documento, afim de explanar os pontos especificamente suscitados sobre essa questão.

7.9. Voltando ao ponto central tratado até o momento, a recorrente, persiste em suas alegações, ponderando que:

“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.”

7.10. Em atenção ao posicionamento encimado, oportuno se faz transcrever o que consta do item 4.5 e 7.14 do Edital:

“4.5. É facultada o Pregoeiro(a) e Equipe de Apoio, em qualquer fase licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a completar a instrução do processo”.

“7.14 Quando do julgamento da habilitação, o Sr. Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, bem como suprir a omissão de eventuais documentos de regularidade fiscal e certidões mencionadas no item 7.13, mediante consulta via internet em sites oficiais que emitam certidões on line via internet, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação”.

7.11. Como bem se vê, permanece a aplicabilidade de ação facultativa do pregoeiro e da comissão de licitação quanto à realização de diligências, desde que o entendimento suscite dúvidas em relação à documentação apresentada pelas licitantes. Destarte conforme já pontuado alhures, **não houve dúvidas no que foi apresentado pela recorrente, no que diz respeito aos seus atestados de capacidade técnica.**

7.12. Ainda sobre a diligência, posicionou-se, também, em sede de contrarrazões, a empresa ITS CUSTOMER:

“A documentação apresentada pela Recorrente é suficiente a demonstrar que não utilizou de plataforma omnichannel, expressamente exigida pelo instrumento convocatório (...)

Repisa-se: a diligência é imprescindível nos casos em que houver equívocos sanáveis na documentação apresentada. Entretanto, tal imprescindibilidade não abrange situações em que a empresa é manifestamente incompatível com os ditames preconizados no edital do certame, notadamente acerca da falta de capacidade técnica e dos sistemas requeridos para a execução do contrato. Colhe-se da jurisprudência:

APELAÇÃO CÍVEL. LICITAÇÃO. PREGÃO ELETRÔNICO. CAPACIDADE TÉCNICA. COMPROVAÇÃO. ATESTADO. CONTRATO. REQUISITOS. DÚVIDAS. DILIGÊNCIAS COMPLEMENTARES. SENTENÇA MANTIDA. 1. Em respeito aos princípios previstos no art. 3º da Lei nº 8.666/1993, especialmente ao da vinculação ao instrumento convocatório, tanto a Administração Pública quanto as sociedades participantes da licitação devem observar estritamente o edital, obedecendo aos termos e condições do instrumento convocatório. 2. Os requisitos previstos no edital devem ser impugnados na fase prevista no art. 41 da Lei nº 8.666/1993. 3. Não há ilicitude na exigência, estabelecida pela Administração Pública, de requisitos formais para a comprovação da

capacidade técnica dos licitantes, de acordo com as peculiaridades do objeto licitado. 4. Diante da inexistência de dúvidas a respeito dos 6 atestados de capacidade técnica, mas quanto à própria capacidade técnica do licitante, não se justifica a realização de diligências complementares, em respeito ao princípio da isonomia. 5. Apelação conhecida e desprovida. Sentença mantida. (TJ-DF 20160110997856 DF 0035381-87.2016.8.07.0018, Relator: ALVARO CIARLINI, Data de Julgamento: 22/11/2017, 3ª TURMA CÍVEL, Data de Publicação: Publicado no DJE : 30/11/2017 . Pág.: 422/426) (destacado)

7.13. Por fim, sobre o vergastado ponto relacionado à obrigatoriedade da realização de diligência, e considerando a análise das alegações apresentadas de parte à parte, o entendimento da ADAPS é pelo não acolhimento das razões apresentadas pela recorrente.

7.14. Em continuidade à apresentação de suas razões, a recorrente passa a discorrer sobre a defesa de suas condições técnicas para a prestação do serviço objeto do certame, juntando à peça recursal, os seguintes documentos:

- a) Atestado de Capacidade Técnica exarado pela empresa BENNER SISTEMAS S/A;
- b) Contrato de Licença de Uso, Customização, Implantação, Manutenção, com a empresa NEXT PLUS SISTEMAS LTDA;
- c) Edital do Pregão Presencial nº 499, com a Prefeitura de Florianópolis.

7.15. Preliminarmente, antes de adentrar na documentação que foi encaminhada em sede de razões recursais, faz-se oportuno tecer algumas considerações acerca da documentação apresentada durante a fase de acolhimento de proposta do Pregão 005/2022, conforme se segue:

7.16. Para a demonstração de qualificação técnica solicitada no Termo de Referência anexo ao Pregão nº 005/2022, torna-se necessária a comprovação de prestação de serviços de solução integrada, com tecnologia omnichannel. Destarte, nos atestados apresentados, não se verificou elementos que os enquadrassem nesta categoria, visto que faziam referência, essencialmente, a sistema multicanal, distanciando-se do objeto pretendido pela ADAPS, a saber: SISTEMA OMNICHANNEL.

7.17. Neste sentido, é cediço que embora tratem-se de conceitos semelhantes, multicanal e omnichannel trazem abordagens distintas em relação a experiência do usuário. Em outras palavras, Omnichannel é uma estratégia que gira em torno do cliente da empresa, combinando canais de distribuição em uma experiência única. Por sua vez, na prestação de serviço multicanal, cada canal gera um atendimento separado do outro.

7.18. Para ser bem didático, pode-se dizer que, na experiência Omnichannel, um determinado usuário pode, por exemplo, no caso concreto, iniciar o contato com a ADAPS por intermédio das redes sociais e finalizar esse contato por meio de chamado telefônico, sem qualquer interrupção ou ruído, evitando a criação de nova relação de atendimento com o usuário. Para além disso, o Omnichannel permite a utilização de dados e histórico do usuário, para saber em qual canal ele tem maior dificuldade para conseguir atendimento. De posse dessas informações, a Agência elimina os esforços e garante qualidade no atendimento.

7.19. Isto posto, fica ainda mais evidente que os atestados de capacidade técnica apresentados pela recorrente não demonstram o atendimento desses requisitos de enquadramento na tecnologia Omnichannel, mas tão somente em multicanalidade. Se não, vejamos:

7.20. A empresa apresentou para sua habilitação técnica 03 (três) atestados, quais sejam:

- a) FUNDO DO PLANO DE SAÚDE DOS SERVIDORES PÚBLICOS ESTADUAIS DE SANTA CATARINA – SC SAÚDE;
- b) CRUSAM CRUZEIRO DO SUL SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA MÉDICA e;
- c) PREFEITURA DE FLORIANÓPOLIS SAÚDE.

7.21. No que diz respeito ao atestado emitido pelo SC SAÚDE, este se limita a declarar que houve a prestação de serviços de atendimento telefônico ativo e receptivo, em **formato de trabalho multicanal, com atendimento exclusivamente humano (...)**. Ora, por toda explanação feita até aqui e com toda vênica, não se trata de serviço prestado em plataforma Omnichannel.

7.22. No que se refere ao atestado exarado pela CRUSAM, este **declara tão somente a prestação de serviços de call center, com funcionamento ininterrupto**. Ou seja,

distante até mesmo da multicanalidade, quanto mais da prestação de serviço em formato omnichannel.

7.23. Por fim, no que tange ao atestado subscrito pela PREFEITURA DE FLORIANÓPOLIS, embora mencione uma quantidade maior de canais de atendimento, **não há qualquer comprovação de que estes serviços tenham sido prestados em plataforma Omnichannel, sendo muito mais voltados à prestação de serviços de telemedicina, conceito distinto daquele pretendido pela ADAPS.**

7.24. Dando fechamento a essa questão, retoma-se, a partir daqui, a apreciação do atestado de capacidade técnica apresentado pela recorrente na fase de recurso, emitido pela empresa BENNER SISTEMAS S/A. Neste caso, causa-nos estranheza o fato de que consta no texto do respectivo Atestado a descrição *ipsis litteris* do item 7.6 do Edital – Habilitação Técnica, como se o serviço que fora ou (vem sendo prestado) na relação contratual entre as empresas (BENNER e TOPMED) tivesse objeto de concepção univitelina ao formulado pela ADAPS no Pregão 005/2022, situação que, na prática, é de ocorrência improvável.

7.25. Em que pese a observação feita no parágrafo anterior e deixando o formalismo em segundo plano, o questionamento que se faz é: Quais as informações derradeiras sobre a comprovação da prestação de serviços em plataforma omnichannel que o novo atestado apresenta? Ao nosso ver, com excessão do espelhamento textual feito a partir da descrição contida no item 7.6 do Edital, em nada se difere dos demais atestados apresentados. Portanto, quanto a este ponto, entende-se, também, pelo não provimento das razões apresentadas pela recorrente.

8. CONCLUSÃO

8.1. Tendo como base toda a documentação apresentada e após a análise do mérito das razões e contrarrazões, este Pregoeiro, pautado nos princípios da isonomia, legalidade, razoabilidade e impessoalidade, resolve conher do recurso interposto pela empresa TOPMED ASSISTENCIA À SAÚDE LTDA, e, no mérito, NEGAR-LHE PROVIMENTO, julgando improcedente os argumentos expostos pela recorrente conforme os motivos já informados. No mesmo ato, FICA MANUTENIDA a decisão de DECLARAR COMO VENCEDORA do certame a empresa ITS COSTUMER SERVICE LTDA, habilitando-a ao

prosseguimento das demais fases do procedimento licitatório.

Encaminha-se à Diretoria de Gestão Administrativa - DGA, para ratificar a decisão do Pregoeiro.

ISRAEL SILVA DE MORAES

Pregoeiro

De acordo,

Restitua-se o proceso à Unidade de Aquisições, Contratos, Convênios e Serviços para prosseguimento do feito.

SORAYA ZARARIAS DRUMOND DE ANDRADE

Diretora de Gestão Administrativa - ADAPS