

RESPOSTA AO PEDIDO DE IMPUGNAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02/2024

IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

IMPUGNANTE: LEANDRO FELICIO ROGATTI

RESPOSTA AO PEDIDO DE IMPUGNAÇÃO Nº 01 - Recebido em 15/03/2024

Objeto: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contac Center, receptivo e ativo, realizado por agentes virtuais e humanos, fornecendo ainda uma plataforma, com infraestrutura, que integra atendimento de multimeios (Omnichannel) e módulo de gestão de atendimento, de acordo com os requisitos e diretrizes estabelecidos no Edital e seus respectivos Anexos.

1. DA IMPUGNAÇÃO

Trata-se de impugnação apresentada, tempestivamente, pelo interessado supracitado, contra os termos do edital da licitação em epígrafe, alegando em síntese o que se segue:

- a) Que em atenção aos documentos exigidos, denota-se a ausência de exigência comprobatória no que tange ao capital circulante líquido, imprescindível para comprovar verdadeiramente a saúde financeira da empresa. Requerendo a retificação do edital para que conste subitem específico, a fim de impor a necessária apresentação de documento comprobatório de capital líquido em 16,66%.
- b) Que o edital prevê no subitem 2.1 a execução de atendimentos multimeios, no entanto a leitura ao subitem 9.6 versa acerca da qualificação técnica para participação do certame a exigência de experiência em atendimento omnichannel.
- c) Que o órgão licitante calcule um quantitativo máximo para atendimentos a serem prestados pela empresa vencedora.

- d) Que o ítem 16.2 estabelece um prazo de 30 (trinta) dias corridos para que a empresa vencedora realize a implantação e inicie a operação dos serviços contratados. Que o prazo de 30 (trinta) dias é impraticável.
- e) Que a exigência de metas perfectibilizadas em 100% (cem por cento), sob pena de incidência de descontos, padece de ilegalidade, considerando a impossibilidade de cumprimento por parte das empresas licitantes e a consequente restrição do caráter competitivo do certame.
- f) Que o instrumento convocatório, em seu subitem 13.3, também previu o prazo recursal de apenas 02 (dois) dias úteis. O Art. 165 da Lei n. 14.133/2021 preconiza inequivocadamente o prazo de 03 (três) dias úteis, para fins de interposição de recurso contra decisão que declarar empresa licitante vencedora do certame. O subitem em questão deve ser retificado, no ponto, sob pena de violação a dispositivo de lei federal.

Por fim, requer que a presente impugnação seja acolhida e provida para ajuste no Edital e sua devida republicação.

2. DA RESPOSTA À IMPUGNAÇÃO

Inicialmente, cumpre informar que a Agência Brasileira de Apoio à Gestão do SUS, AgSUS, é pessoa jurídica de Direito Privado e que o presente procedimento licitatório segue um Regulamento Próprio, conforme Resolução nº 3, de 15 de outubro de 2021, que dispõe sobre o Manual do Regulamento de Licitações, Compras e Contratações da Agência de Apoio à Gestão do Sistema Único de Saúde - AgSUS agenciasus.org.br; à Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006, quanto à aplicação da margem de preferência à ME, EPP e Cooperativa, bem como às disposições do Edital e Anexos.

Quanto aos questionamentos apresentados pelo interessado passamos a discorrer sobre o mérito de cada um:

a) Que em atenção aos documentos exigidos, denota-se a ausência de exigência comprobatória no que tange ao capital circulante líquido, imprescindível para comprovar verdadeiramente a saúde financeira da empresa. Requerendo a retificação do edital para que conste subitem específico, a fim de impor a necessária apresentação de documento comprobatório de capital líquido em 16,66%.

RESPOSTA: No tocante a este ponto o Edital disciplina a qualificação econômica-financeira no item 9.4 e para salvaguardar a boa execução contratual e aferir a boa situação financeira da empresa há exigência de comprovação de patrimônio líquido mínimo de 10% do valor estimado da contratação, além da exigência de apresentação do balanço patrimonial e das certidões negativas de falência ou recuperação judicial. Neste sentido, e não sendo o objeto de maior complexidade, verifica-se que a apresentação da comprovação do patrimônio líquido é coerente com a contratação almejada, bem como não implica em maiores restrições à competitividade.

b) Que o edital não foi claro e objetivo ao prevê no subitem 2.1 a execução de atendimentos multimeios, no entanto a leitura ao subitem 9.6 versa acerca da qualificação técnica para participação do certame a exigência de experiência em atendimento *omnichannel*. Motivo pelo qual não há como saber com exatidão o que verdadeiramente se pretendeu solicitar no mencionado excerto.

RESPOSTA: O Edital descreve no item 2.1 a especificação do Objeto , conforme descrição:

“ Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contac center, receptivo e ativo, realizado por agentes virtuais e humanos, fornecendo ainda uma plataforma, com infraestrutura, que integra atendimento de multimeios (*Omnichannel*) e módulo de gestão de atendimento, de acordo com os requisitos e diretrizes estabelecidos neste Edital e seus respectivos Anexos.” (grifo nosso).

A saber o conceito de *Omnichannel*: “*Omnichannel* é uma estratégia de 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 cliente.”

Neste sentido, o item 9.6 traz os requisitos necessários da qualificação técnica, em que o participante deve comprovar sua habilidade técnica na tecnologia descrita. Logo, não se vislumbra obscuridade ou contradição no certame que enseje reforma dos termos ou exigências de qualificação requeridas.

c) Que o órgão licitante calcule um quantitativo máximo para atendimentos a serem prestados pela empresa vencedora.

RESPOSTA: O quantitativo de atendimentos estimados pela contratação já encontra-se previsto no item 2.6 do Termo de Referência, anexo ao Edital.

d) Que o item 16.2 estabelece um prazo de 30 (trinta) dias corridos para que a empresa vencedora realize a implantação e inicie a operação dos serviços contratados. Que o prazo de 30 (trinta) dias é impraticável.

RESPOSTA: O prazo de 30 dias corridos, considerando que não se trata de objeto de alta complexidade, reflete-se como sendo razoável para ambas as partes da contratação, além de ser o adequado às necessidades da Contratante que tem total liberdade de escolha para estabelecer qual o prazo que pretende dispor do serviço.

e) Que a exigência de metas perfectibilizadas em 100% (cem por cento), sob pena de incidência de descontos, padece de ilegalidade, considerando a impossibilidade de cumprimento por parte das empresas licitantes e a consequente restrição do caráter competitivo do certame.

RESPOSTA: A busca da presente contratação é por um serviço eficiente e dentro das exigências previstas as metas propostas, conforme histórico da execução contratual vigente, não refletem como inalcançáveis. Logo, não há que se falar em restrição à competitividade do certame, visto que essa é uma condição para a execução contratual e não para a participação

g) Que o instrumento convocatório, em seu subitem 13.3, também previu o prazo recursal de apenas 02 (dois) dias úteis. O Art. 165 da Lei n. 14.133/2021 preconiza inequivocadamente o prazo de 03 (três) dias úteis, para fins de interposição de recurso

contra decisão que declarar empresa licitante vencedora do certame. O subitem em questão deve ser retificado, no ponto, sob pena de violação a dispositivo de lei federal.

RESPOSTA: Reitera-se que a AgSUS não se vincula aos ditames da Lei de Licitações, nº 14133/21. Trata-se de Instituição de Direito Privado, vinculando-se ao seu próprio Regulamento de Compras, disposto na Resolução nº 03/2021, art. 43, § 1º:

§ 1º Na modalidade pregão, só caberá recurso, **no prazo de 2 (dois) dias úteis**, da decisão que declarar o licitante vencedor, salvo na hipótese de a inversão prevista no artigo 38 vir a ser adotada, quando também caberá recurso da decisão que inabilitar o licitante.

Desta feita, é necessário que o participante se atente aos ditames regulatórios próprios da AgSUS.

Por todo o exposto, entendemos que o edital está em consonância com a legislação e normativos em vigor, bem como atende à expectativa do mercado, objetivando trazer vantagens para as empresas participantes e à AgSUS.

Permanecemos disponíveis para os esclarecimentos que se fizerem necessários.

Desta forma, considerando que o teor da impugnação apresentado não se aplica em sua completude ao edital em epígrafe, não merece prosperar tais alegações.

Brasília, 18 de março de 2024

Taciano Florentino da Silva
Taciano Florentino da Silva

Pregoeiro