

NOTA TÉCNICA

Nota técnica referente ao recurso apresentado pela empresa Recorrente, **Ivox Contact Center Ltda** - Processo de contratação através do Pregão Eletrônico nº 039/2023.

PEDIDO DA RECORRENTE

O recurso administrativo, visa reverter a decisão que declarou a inabilitação da empresa **Ivox Contact Center Ltda** no processo eletrônico licitatório sob o nº 039/2023 (protocolo 2023.001730). A decisão se baseou na constatação de que a empresa não apresentou o atestado de capacidade técnica que comprovaria sua habilitação para prestar o serviço de atendimento **PRESENCIAL**, conforme indicado às páginas 1319 e 1323 dos autos do processo licitatório. Solicita-se a reforma dessa decisão.

QUALIFICAÇÃO TÉCNICA EXIGIDA - PEL nº 039/2023

Comprovação de capacidade operacional da empresa licitante, mediante a apresentação de atestado(s) em nome da licitante, emitidos pelo contratante titular, obrigatoriamente pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a execução de serviços de características semelhantes, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superiores a:

SERVIÇOS DE ATENDIMENTO HUMANO, PRESENCIAL, COMPREENDENDO A DISPONIBILIZAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS E MANUTENÇÃO DE RECURSOS FÍSICOS E TECNOLÓGICOS, COM QUANTIDADE IGUAL OU SUPERIOR A 100.000 (CEM MIL) ATENDIMENTOS, NUM PERÍODO MÍNIMO DE 12 (DOZE) MESES.

As comprovações solicitadas acima poderão ser efetuadas em tantos **CONTRATOS** quanto dispuser a proponente, e terem sido executados em qualquer época.

As comprovações deverão atestar a execução de gestão de qualidade, capacitação de equipes, utilização e controle de procedimentos, monitoramento de serviços e indicadores de execução. Não serão aceitos atestados de serviços de segurança, recepção, portaria e/ou somente terceirização de mão-de-obra.

Conforme destacado pela própria Recorrente, a Lei 13.303/2016 estabelece a “qualificação técnica, restrita a **parcelas do objeto** técnica ou economicamente **relevantes**, de acordo com parâmetros estabelecidos de forma expressa no instrumento convocatório”, em consonância o Regimento de Licitação da CESAN (RLC) esclarece a forma por “comprovação de **aptidão** para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, **quantidades** e **prazos** com o objeto da licitação, indicação das **instalações**, do **aparelhamento** e do pessoal técnico adequados e disponíveis para a realização do objeto da licitação”.

A CESAN busca contratar uma empresa especializada na prestação de serviços de atendimento comercial, incluindo 85 (oitenta e cinco) postos de trabalho presenciais e 02 (dois) postos de atendimento telepresencial (reuniões virtuais). Portanto, a exigência de comprovação de serviços

de atendimento presencial expressa a parcela mais relevante do objeto, de forma que não viola nenhum princípio, uma vez que a capacidade técnica e operacional na execução de serviços de atendimento humano, telefônico e multicanal difere do objeto ora licitado.

Neste sentido, conforme previsão em edital, para que ocorra a habilitação, a Recorrente deveria comprovar sua capacidade técnica para executar os serviços exigidos pelo PEL N° 39/2023, abrangendo **aptidão de atendimento presencial com quantidade** mínima de **100.000 (cem mil)** atendimentos durante um **prazo de 12 (doze) meses**. No entanto, não se limita apenas a isso, a empresa licitante também deve apresentar, nos mesmos atestados, outras qualificações qualitativas relacionadas a **instalações e aparelhamento para prestação de atendimento presencial**, como citado anteriormente.

Ademais, os licitantes se vinculam ao instrumento convocatório, um dos princípios balizadores que regem a CESAN, previsto na dicção do artigo 31 da Lei n° 13.303/2016 (Lei das Estatais), *in verbis*:

Art. 31. As licitações realizadas e os contratos celebrados por empresas públicas e sociedades de economia mista destinam-se a assegurar a seleção da proposta mais vantajosa, inclusive no que se refere ao ciclo de vida do objeto, e a evitar operações em que se caracterize sobrepreço ou superfaturamento, devendo observar os princípios da impessoalidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da eficiência, da probidade administrativa, da economicidade, do desenvolvimento nacional sustentável, da vinculação ao instrumento convocatório, da obtenção de competitividade e do julgamento objetivo.

Portanto, exigir a comprovação de serviços de atendimento presencial é plenamente justificável, razão pela qual, os argumentos da parte Recorrente não prosperaram.

No entanto, visto que não há interesse por parte da CESAN em prejudicar a isonomia e a competitividade, e sim em não restringir a participação de empresas aptas a prestar o serviço a ser contratado, as comprovações solicitadas podem ser efetuadas em tantos contratos quanto a proponente dispuser. Podendo inclusive, constar cada atividade em contratos distintos, no entanto em contratos de serviços de atendimento presenciais.

É fundamental que os atestados apresentados pelas empresas licitantes comprovem especificamente sua experiência em **ATENDIMENTO PRESENCIAL**, pois o atendimento presencial envolve variáveis e desafios, tais como: interação face a face, necessidade de domínio da linguagem corporal e do gerenciamento do espaço físico compartilhado entre clientes e prestadores; que não são encontrados em ambientes de contact centers, que possuem natureza controlada com parâmetros de interação mais restritos. Por isso, a exigência de que os atestados reflitam especificamente experiência em serviços presenciais é não apenas adequada, mas necessária, buscando garantir que a empresa vencedora do certame possua um histórico comprovado e uma experiência tangível nessa modalidade específica de serviço, baseada em uma sólida experiência nesse ambiente específico e não em ambientes distintos ou em quantidades inferiores às exigidas pelo processo licitatório.

A comparação feita pela Recorrente com o edital 103/2022 e o edital 117/2019, não se sustenta, pois o escopo dos serviços é diametralmente oposto ao do caso sob análise

Nessa ordem de ideias, não tem razão a empresa Recorrente compara o **Edital PEL nº 039/2023 de Atendimento Presencial**, com outros 02 (dois) editais - Nº 103/2022 e Nº 117/2019, recentemente arrematados pela Recorrente. No entanto, este argumento é irrelevante, pois não há que se comparar processos licitatórios, objetos e qualificações técnicas distintas, senão, vejamos:

COMPARAÇÃO AO EDITAL Nº 103/2022 - UNIDADE MÓVEL DE ATENDIMENTO

EDITAL DE PREGÃO Nº 103/2022 – Unidade Móvel de Atendimento

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO COMERCIAL PRESENCIAL ITINERANTE ATRAVÉS DE AGÊNCIA MÓVEL, EXCLUSIVAMENTE RELATIVO A SERVIÇOS PRESTADOS PELA CESAN - COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO, NOS MUNICÍPIOS DE SUA ÁREA DE CONCESSÃO, E OS DEMAIS RECURSOS HUMANOS E TECNOLÓGICOS NECESSÁRIOS, BEM COMO A SUA GESTÃO, MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO PARA ATENDIMENTO DA CESAN.

QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

Comprovação de capacidade operacional da empresa licitante, mediante a apresentação de atestado(s) em nome da licitante, emitidos pelo contratante titular, obrigatoriamente pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a execução de serviços de características semelhantes, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superiores a:

SERVIÇOS DE ATENDIMENTO HUMANO A CLIENTES E/OU CIDADÃOS.

- *As comprovações solicitadas acima poderão ser efetuadas em tantos CONTRATOS quanto dispuser a proponente, e terem sido executados em qualquer época.*
- *Não serão aceitos atestados técnicos de execução de obras e/ou serviços contratados pela CESAN fornecidos por terceiros por motivo de subcontratações e/ou sub-rogações não formalizadas e/ou aprovadas pela CESAN. Nos demais casos, a CESAN poderá diligenciar para a obtenção de esclarecimentos e ratificações junto aos órgãos e entidades expedidoras do atestado.*

Esclarecemos que o **Edital Nº 103/2022 - Unidade Móvel de Atendimento** não guarda suficiente semelhança com o atual **Edital nº 039/2023 - Atendimento Presencial**. Embora ambos se refiram a **aptidão** de atendimento presencial, envolvem **quantidade** e **instalações** de atendimento completamente diferentes. Enquanto um abrange mais de 350.000 (trezentos e cinquenta mil) atendimentos em mais de 50 (cinquenta) municípios, o outro se trata de duas unidades móveis com volume muito menos expressivo de atendimento.

COMPARAÇÃO AO EDITAL Nº 117/2019 – ATENDIMENTO DE CONTACT CENTER

EDITAL DE PREGÃO Nº 117/2019 – Atendimento de Contact Center

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE CENTRAL CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO TELEFÔNICO NA MODALIDADE CALL CENTER RECEPTIVO E ATIVO, NA FORMA HUMANA

E ELETRÔNICA, ATENDIMENTO POR E-MAIL, SMS, REDES SOCIAIS E “CHAT” ON-LINE, DISPONIBILIZANDO INSTALAÇÕES FÍSICAS, MOBILIÁRIO, PESSOAL, EQUIPAMENTOS, APLICATIVOS (HARDWARE E SOFTWARE), GERENCIAMENTO CUSTEIO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC 0800), INFRAESTRUTURA DE TELECOMUNICAÇÕES E SEGURANÇA INTEGRADA COM AS APLICAÇÕES DA CESAN E OS DEMAIS RECURSOS HUMANOS E TECNOLÓGICOS NECESSÁRIOS, BEM COMO A SUA GESTÃO, MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO PARA ATENDIMENTO DA CESAN.

QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

Comprovação de capacidade operacional da empresa licitante, mediante a apresentação de atestado(s) em nome da licitante, emitidos pelo contratante titular, obrigatoriamente pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a execução de serviços de características semelhantes, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superiores a:

- *Serviços de teleatendimento receptivo, nas dependências da empresa licitante, compreendendo a disponibilização e administração de espaço físico, recursos tecnológicos e recursos humanos, com quantidade igual ou superior a 250.000 (duzentos e cinquenta mil) atendimentos no período de 12 (doze) meses.*
- *Serviços de atendimento através de mídias sociais digitais realizados por meio de plataforma tecnológica automatizada.*

O **Edital de Pregão nº 117/2019 – Atendimento de Contact Center** refere-se a serviços de atendimento telefônico, eletrônico e de mídias sociais, nos quais o prestador de serviços não está em contato direto com os clientes da contratante de forma presencial (face a face), ou seja, aptidão diversa. Essa modalidade difere ainda da exigência contratual do **PEL 039/2023** pelas **instalações e aparelhamento**, visto que a dinâmica e logística de atendimento são distintas. Apesar de apresentar o quantitativo necessário, a empresa Recorrente não possui a experiência exigida pela contratante para a prestação adequada dos serviços descentralizados nos mais de 50 (cinquenta) municípios de atuação previstos no **PEL 039/2023**.

A empresa Recorrente não comprovou a experiência necessária exigida pela qualificação técnica expressamente divulgada no PEL nº 039/2023. Em vez disso, ela se baseia em processos licitatórios anteriores com escopos de atendimento diferentes e lança uma nuvem de desconfiança, buscando tumultuar o processo licitatório da CESAN.

É importante ressaltar que até a presente data, a empresa Recorrente não apresentou novas comprovações para a qualificação necessária, em termos de quantidade de serviços de atendimento presencial necessários, onde poderia comprovar sua capacidade.

DIFERENÇA TÉCNICA

À pág. 10 do recurso, a Recorrente alega que “a diferença entre esses atendimentos [...] não é técnica, pois o atendimento é o mesmo, mas sim o modo que o atendimento se dá (presencial ou à distância)”, comparando atendimentos virtuais com atendimento presencial, argumentando

que os procedimentos internos adotados são os mesmos. Entretanto, este entendimento está completamente equivocado.

Os procedimentos de atendimento são uma regra prevista na descrição dos serviços a serem executados, se tratando de detalhe procedimental a ser treinado inicialmente pela própria CESAN, não sendo jamais uma competência prévia exigível de um concorrente da licitação. Estes procedimentos são definidos pela Agência de Regulação dos Serviços Públicos ARSP/ES e devem seguir as diretrizes estabelecidas por esse órgão regulador. A forma de atendimento pode variar, seja telefônica, eletrônica ou presencial - mas os procedimentos devem ser consistentes com as orientações da ARSP/ES.

Por outro lado, a modalidade de atendimento (presencial ou remota), que caracteriza a aptidão de atividade específica a ser executada, devendo uma concorrente possuir **instalações, aparelhamento e pessoal técnico** adequados para a atividade, o que pode ser comprovado pelos atestados emitidos por outras tomadoras do serviço.

CONCLUSÃO

Por tais razões, a equipe técnica se manifesta pela manutenção da **INABILITAÇÃO** da empresa Recorrente **Ivox Contact Center Ltda**, tendo em vista o não cumprimento das exigências editalícias, conforme o item 12.2.1 do certame, com base no princípio de vinculação ao edital e da legalidade.

Vitória/ES, 24 de maio de 2024.

ADALTIVO EFFGEM
Gestor Divisão de Atendimento Comercial

OZÉAS GOMES FONTANA
Gerente Comercial