

	<b>COMUNICAÇÃO INTERNA</b>	
	<b>Licitações e Contratos Administrativos</b>	
Nº: <b>PE-27-2024-I</b>	DATA: <b>25/10/2024</b>	
DE: <b>Pregoeiro do BDMG</b>	PARA: <b>Diretor Comercial do BDMG</b>	

**Para: Sr. Rômulo Martins de Freitas**  
**Diretor Comercial do BDMG**

**Ref.: Pregão Eletrônico BDMG-21/2024 - julgamento de recurso - adjudicação do objeto - homologação da licitação**

Sr. Diretor

Trata-se de licitação na modalidade pregão eletrônico, visando a contratação dos serviços de CONTACT CENTER Omnicanal em Nuvem Pública (CCaaS – Contact Center as a Service), na modalidade software como serviço (SaaS – Software as a Service), com oferta de sistema de voz (central telefônica), para gerenciamento e encaminhamento de manifestações /chamadas de voz e canais digitais (entrantes e saintes) ao setor de atendimento do BDMG, mediante locação mensal, incluindo a instalação, configuração, ativação, treinamento/capacitação tecnológica, suporte técnico e serviços de customização, observadas as características, condições e especificações técnicas expressas no edital e seus anexos.

O edital foi publicado em 06/09/2024, em edição do Diário Oficial do Estado e nos portais do BDMG e Compras MG na internet (item SEI 96712645), tendo sido disponibilizados nesses portais o instrumento convocatório e todas as informações pertinentes.

Houve 21 pedidos de esclarecimento, sendo que dois foram considerados ineptos e os outros 19 recebidos tempestivamente, respondidos e publicados (itens SEI 96862131 e 98985451).

A sessão pública foi aberta no dia determinado, com a participação de nove sociedades empresárias.

Realizada a fase de lances, classificaram-se: em primeiro lugar, a VIRTUAL SISTEMAS E TECNOLOGIA LTDA -ME, com o valor global de R\$3.000.000,0; em segundo lugar a TELMEX DO BRASIL S/A, com o valor global de R\$8.099.000,00; em terceiro lugar, a UNIFY - SOLUCOES EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA, com o valor global de R\$8.100.000,00 e em quarto lugar a ALCTEL TELECOMUNICACOES E INFORMATICA LTDA, com o valor global de R\$9.940.000,00.

A licitante VIRTUAL, em descumprimento ao que determina o edital, Anexo III, item 1.2.1, não apresentou junto à sua proposta o arquivo XLSX de detalhamento do valor global originalmente ofertado, erro não passível de superação porque impossibilita a análise objetiva de exequibilidade, nos termos do edital. Assim, conforme determina o edital, Anexo III, item 1.2.1.1, sua proposta foi desclassificada.

Observada a ordem de classificação advinda da fase de lances, passei à análise da proposta da TELMEX.

Analisada a conformidade da proposta, foi verificado que a planilha apresentada pela TELMEX não atendia ao que dispõe edital, item 6.5.1.1.1 e Anexo III, item 1.5, vício considerado sanável pelo pregoeiro com fundamento no edital, item 3.8.2.2, desde que os requisitos de admissibilidade fossem atendidos na apresentação de nova planilha, o que foi feito tempestivamente pela TELMEX, resultando no novo valor global negociado de R\$ 8.098.990,80 (item SEI 99573820).

Os licitantes 3CORP TECHNOLOGY S/A INFRAESTRUTURADE TELECOM, A5 SOLUTIONS SERVICOS E COMERCIO EM TELECOMUNICACOES LTDA., ALCTEL TELECOMUNICACOES E INFORMATICA LTDA e UNIFY - SOLUCOES EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA apresentaram recursos relativos à classificação

da proposta da TELMEX.

Passei à análise relativa à habilitação. O atendimento pela TELMEX aos requisitos de habilitação do edital foram verificados (item SEI 98986281).

Os licitantes A5 SOLUTIONS SERVICOS E COMERCIO EM TELECOMUNICACOES LTDA., ALCTEL TELECOMUNICACOES E INFORMATICA LTDA, UNIFY - SOLUCOES EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA apresentaram recursos relativos à habilitação da TELMEX.

Dos recursos apresentados, foram admitidos somente aquele da UNIFY, sendo os demais não admitidos por não atenderem aos pressupostos de admissibilidade previstos no edital, item 7.4.1.

Recebidas as razões de recurso da UNIFY, o pregoeiro identificou elementos para realizar nova diligência para verificar a exequibilidade da proposta apresentada pela TELMEX. Avaliadas as razões (98986450), as contrarrazões (98986568) e a resposta à diligência feita junto à TELMEX (99578128), e com o apoio da área técnica do BDMG (99586648), reformei a decisão pela classificação da proposta final apresentada pelo licitante TELMEX (98987766) e anulei todos os atos subsequentes à decisão reformada, exceto os passíveis de aproveitamento, nos termos do edital, item 7.8.

A sessão pública foi retomada em 10/10/2024 com a avaliação da proposta do licitante então mais bem classificado. Após negociação, a UNIFY apresentou proposta que verifiquei e classifiquei, no valor global de R\$ 8.090.000,00 (99585123).

Os licitantes ALCTEL TELECOMUNICACOES E INFORMATICA LTDA, TELMEX DO BRASIL S/A apresentaram recursos relativos à classificação da proposta da UNIFY.

Passei à análise relativa à habilitação. O atendimento pela UNIFY aos requisitos de habilitação do edital foram verificados (item SEI 99585282).

Com fundamento no Edital BDMG 21-2024, itens 4.7.3 e 6.4.2.1, e para consecução da razão de ser da licitação, a obtenção da proposta mais vantajosa ao BDMG, nos termos da Lei Federal 13.303/2016, art.31, foi realizada diligência para verificação da exequibilidade da proposta, a qual a UNIFY respondeu tempestivamente (99589542, 99590292, 99589875, 99590900). Analisada a resposta, com o apoio da área técnica do BDMG (99590489), foi ratificada a decisão pela aceitação da última proposta e pela habilitação do licitante UNIFY, que foi declarada vencedora da licitação.

Os licitantes ALCTEL TELECOMUNICACOES E INFORMATICA LTDA e TELMEX DO BRASIL S/A apresentaram recursos relativos à habilitação da UNIFY.

Dos recursos apresentados, foram admitidos somente aquele da ALCTEL, sendo os demais não admitidos por não atenderem aos pressupostos de admissibilidade previstos no edital, item 7.4.1.

Recebidas as razões de recurso da ALCTEL, o pregoeiro identificou elementos para realizar nova diligência para verificar a exequibilidade da proposta apresentada pela UNIFY. Avaliadas as razões (100349078), as contrarrazões (100349724) e a resposta à diligência feita junto à UNIFY (100349492), e com o apoio da área técnica do BDMG e com o apoio da área técnica do BDMG 100356371, os recursos apresentados foram julgados, conforme exposto abaixo.

## **EDITAL BDMG-21/2024 - ANÁLISE DO RECURSO INTERPOSTO EM 18/10/2024**

Trata-se de análise do recurso interposto em 18/10/2024 pela licitante ALCTEL TELECOMUNICAÇÕES E INFORMÁTICA LTDA (RECORRENTE) contra a decisão pela classificação da proposta e habilitação da licitante UNIFY – SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA (RECORRIDA).

As razões e contrarrazões recursais foram analisadas pormenorizadamente, mas serão trazidos aqui somente os excertos principais, entre aspas e em negrito os relativos às razões de recurso.

A RECORRENTE, em suas razões recursais, alega que a RECORRIDA não cumpriu integralmente as exigências do edital.

Os argumentos da RECORRENTE devem ser conhecidos, por terem sido apresentados quando da interposição do recurso na sessão pública, atendendo aos requisitos do edital BDMG 21/2024, item 7.4.1.

1. PRIMEIRAMENTE, A RECORRENTE afirma que **“parte da solução técnica ofertada pela UNIFY é hospedada em data centers privados”** e que isso **“afronta diretamente a exigência estabelecida no (...) item 1.3.1.1.”**

*Edital BDMG 21/2024, anexo I:*

*“1.3.1.1. Os componentes da solução serão disponibilizados pela CONTRATADA em nuvem pública, sendo que os componentes do serviço de voz devem ser hospedados em território brasileiro.”*

Posteriormente, a RECORRENTE afirma que **“a proposta técnica da UNIFY utiliza Data Centers da solução NICE CXone, localizados fora do território brasileiro”**, em desatendimento ao edital, anexo I, item 1.3.3:

*“1.3.3. A solução será hospedada no Brasil ou em países que disponham de convênio para troca de informações entre o Banco Central do Brasil e as respectivas autoridades supervisoras, conforme relação disponível no seguinte sítio eletrônico: Memorandos de Entendimento para fins de supervisão”*

Ressalte-se que o item 1.3.3 e seu subitem 1.3.1.1 referem-se a condições de arquitetura que a solução contratada deve apresentar durante sua operação, não estando previstas nos requisitos de habilitação técnica do edital, anexo II, item 2.5 e respectivos subitens e não sendo cabível, portanto, a avaliação dessas condições durante o certame.

Ainda assim, para consecução da razão de ser da licitação, a seleção da proposta mais vantajosa ao BDMG, nos termos da Lei Federal 13.303/2016, art.31, e sendo impositiva a realização da diligência, entendimento consolidado pelos especialistas técnicos e pelo TCU<sup>[i]</sup>, as alegações foram analisadas pelo pregoeiro e pela equipe técnica do BDMG.

Sobre a afirmação da RECORRENTE de que **“parte da solução técnica ofertada pela UNIFY é hospedada em data centers privados”**, a RECORRIDA contra-argumenta, em suas contrarrazões, que

*“não está correta a afirmação apresentada pela ALCTEL, indicando que ‘parte da solução ofertada pela UNIFY é hospedada em Datacenters privados’. Tal afirmativa apenas mostra total desconhecimento técnico e, a bem da verdade, flerta com a má-fé. Isto por que, é inequívoco que a nuvem da AWS não se trata de uma nuvem privada, mas sim de uma nuvem pública, vez que é capaz de atender diversos clientes em BUs específicas e com acesso individualizado por cliente”*

A RECORRIDA complementa afirmando que

*“a principal diferença entre nuvem pública e privada é que a nuvem pública é compartilhada por várias empresas e usuários, enquanto a nuvem privada é dedicada a uma única organização.”*

Conceituação semelhante é encontrada na página de um dos principais prestadores do serviço de nuvem, a AWS. De acordo com a página da Amazon Web Service<sup>[ii]</sup>, na nuvem privada, **“uma única organização gerencia e fornece infraestrutura de TI pela rede para uso interno”**, enquanto na nuvem pública **“um provedor de nuvem gerencia e fornece infraestrutura de TI pela rede para uso externo.”**

Portanto, não procede a alegação da RECORRENTE.

Sobre a afirmação da RECORRENTE de que “a proposta técnica da UNIFY utiliza Data Centers da solução NICE CXone, localizados fora do território brasileiro” a RECORRIDA contra-argumenta que

“o próprio Edital já afasta qualquer alegação nesse sentido, vez que dispõe que, em seu item 1.3.3. que a solução será hospedada no Brasil ou em países que disponham de convênio para troca de informações entre o Banco Central do Brasil (BACEN) e as respectivas autoridades supervisoras, conforme relação disponível no sítio eletrônico indicando os Memorandos de Entendimento para fins de supervisão”.

Portanto, observadas as condições referentes do próprio edital, não procede a alegação da RECORRENTE.

A RECORRENTE afirma, ainda, que o art. 18 da Instrução Normativa Nº 5/2021 prevê que

*“os dados, metadados, informações e conhecimentos produzidos ou custodiados pelo órgão ou pela entidade, transferidos para o provedor de serviço de nuvem, devem estar hospedados em território brasileiro”.*

No entanto, conforme reconhece a própria RECORRENTE, a Instrução Normativa GSI Nº 5 aplica-se somente a órgãos e entidades da administração pública federal, não vinculando as licitações do BDMG. E a Instrução Normativa SGD/MGI nº 6/2023, que a substituiu, tem esse mesmo âmbito de aplicação.

Desse modo, esse argumento não tem qualquer influência na avaliação do atendimento, ou não, pela solução ofertada pela RECORRIDA, ao que prevê o edital.

O entendimento exposto até aqui encontra respaldo na análise técnica feita pelo Coordenador de Segurança Cibernética do BDMG, segundo o qual: “com base na documentação apresentada, a solução atende aos requisitos especificados no item 1.3.1 e 1.3.3 do Anexo I do edital BDMG 21-2024, visto que:

o sistema NICE CXone ofertado pela Unify está disponibilizado no provedor de nuvem pública AWS (Amazon Web Services), atendendo ao subitem 1.3.1.1;

a infraestrutura do serviço de voz está hospedada em território brasileiro nos Data Centers da Equinix Brasil, localizados em São Paulo e Rio de Janeiro, sendo interligada à AWS, atendendo ao subitem 1.3.1.1;

o sistema NICE CXone atende aos países da América Latina por meio das regiões da AWS nos Estados Unidos, especificamente US East (N. Virginia) e US West (Oregon), de acordo com o requisito do subitem 1.3.3.”

Portanto, não há motivo razoável para se desclassificar a UNIFY pelo que aqui alega a RECORRENTE.

**2 EM SEGUIDA, A RECORRENTE afirma que “as certificações fornecidas pela licitante (...) estão vencidas.”**

Sobreleve-se que o referido item 5.1.2 do anexo I do edital refere-se a condições prévias de contratação que serão exigidas do licitante vencedor antes da assinatura do contrato, não estando previstas nos requisitos de habilitação técnica do edital, anexo II, item 2.5 e respectivos subitens e não sendo cabível, portanto, a avaliação dessas condições durante o certame.

Ainda assim, para consecução da razão de ser da licitação, a seleção da proposta mais vantajosa ao BDMG, nos termos da Lei Federal 13.303/2016, art.31, e sendo impositiva a realização da diligência, conforme já

posto, as alegações foram analisadas pelo pregoeiro e pela equipe técnica do BDMG.

Sobre a afirmação da RECORRENTE de que **“o Certificado SOC 2, fundamental para demonstrar a conformidade da solução com padrões de segurança, está expirado desde junho de 2023”** a RECORRIDA afirma, corretamente, que apresentou a documentação referente ao item 5.1.2 e que é objeto de questionamento pela RECORRENTE, antes do previsto pelo edital, em sede de diligência, a pedido do pregoeiro, *“com o objetivo de colaborar com a análise interna do Banco e com o propósito exclusivo de subsidiar tal análise.”*

A RECORRENTE expende ainda que

*“quando os documentos solicitados foram encaminhados, o fabricante ainda não havia disponibilizado a versão mais atualizada do relatório, o qual se encontrava em fase de conclusão da auditoria e assinatura” e que “à época de sua apresentação, referidos documentos eram válidos e estavam plenamente vigentes.”*

Tal afirmação é coerente com o documento “NICE\_SOC\_2\_Type\_2\_-\_2024\_Bridge\_Memo”, apresentado durante a referida diligência.

A RECORRENTE ainda apresentou, anexo às suas contrarrazões, o documento “NICE CXone - SOC 2+ HITRUST Type 2 Report 06-30-24” que *“compreende a verificação da solução no período de 01 de julho de 2023 a 01 de junho de 2024, com a assinatura oficializada em 30 de setembro de 2024.”* Ressalte-se que este documento foi apresentado ainda antes do prazo previsto pelo edital item 5.1 e respectivos subitens:

*“5.1. Publicada a homologação da licitação, a licitante será convocada para, em até 5 (cinco) dias úteis, podendo o prazo ser prorrogado à critério do BDMG, entregar ao BDMG:*

*(...)*

*5.1.2. Comprovação de atendimento às seguintes certificações mínimas, que serão mantidas durante toda a vigência do contrato: a) Atestado de controles de segurança SOC (Controles de Sistema e Organização) 2 Tipo 2.”*

Consultada, a área demandante do BDMG, na pessoa da Gerente de Canais da Superintendência de Micro e Pequenas Empresas, se manifestou sobre a validade da documentação apresentada para a certificação SOC 2 entendendo ser *“válida a explicação dada pela empresa Unify, inclusive com a apresentação da documentação atualizada.”*

Portanto, não há nas alegações da RECORRENTE o que determine desclassificar a proposta da RECORRIDA

**3 EM SEGUIDA, A RECORRENTE alega que houve a “não observância dos itens 3.8.2, 3.8.3 e 6.4.1 do edital”** pois **“a proposta comercial da UNIFY apresenta itens essenciais (...) com valores zerados”** e que

**“em caso de necessidade de ampliação desses itens ao longo da execução contratual (...) a UNIFY poderá recusar a disponibilização desses itens sem ônus”** e que **“eventual crescimento ou necessidade de ampliação dos serviços (...) implicará em custos não previstos na planilha original”**

O que se refere ao item 3.8.2 não deve ser conhecido por não ter sido alegado quando da interposição do recurso na sessão pública. O Regulamento de Licitações e Contratos (RLC) do BDMG dispõe, em seu Art. 62, § 2º, que:

*“§2º. Serão consideradas como não escritas as razões recursais que não remetam diretamente às alegações registradas em sede de recurso, no âmbito da sessão pública.”*

Por outro lado, no que se refere aos itens 3.8.3 e 6.4.1 o argumento deve ser conhecido, por ter sido alegado quando da interposição do recurso na sessão pública, atendendo aos requisitos do edital BDMG 21/2024, item 7.4.1.

*Edital BDMG 21/2024:*

*“3.8.3. Será considerada inválida e, conseqüentemente, desclassificada a proposta que contiver vícios insanáveis, que não atender às exigências do Edital e seus anexos, que se vincular a outras propostas ou que contiver preço excessivo ou inexequível.”*

*“6.4.1. Considerar-se-ão manifestamente inexequíveis as propostas que ensejem lucro igual ou inferior a zero, tendo em conta o que prescreve o Anexo III do edital, item 1 e respectivos subitens.”*

Sobre a afirmação da RECORRENTE de que **“a proposta comercial da UNIFY apresenta itens essenciais (...) com valores zerados”**, a RECORRIDA afirma, em suas contrarrazões, que os custos referentes aos itens 14, 15, 16, 34, 35, 39, 40 e 41, que apresentam valor zerado em sua proposta comercial,

*“encontram-se incluídos no preço global da solução ofertada, seja através de funcionalidades nativas das licenças a serem fornecidas, seja por desconto concedido pelo próprio fabricante da solução, e não irão gerar qualquer custo adicional para o BDMG, independentemente de serem utilizados dentro do escopo de contratação mínima garantida ou como opções adicionais.”*

A RECORRIDA afirma, também, que para atendimento ao exigido pelo edital

*“foi adotado o pacote de licenciamento denominado “Omnichannel Agent”, que permite a utilização de Voz, Texto ou ambas (não havendo distinção entre Agente e Supervisor)”*.

Especificamente no que se refere aos itens 14, 15 e 16, que tratam do serviço mensal de gravação de voz e texto de licença, a RECORRIDA reafirma o que foi dito em sede de diligência, que

*“todas as licenças incluem funcionalidades de gravação de Voz e Texto de forma nativa” de forma que esses itens “já estão contemplados no custo do licenciamento ofertado” e acrescenta que, caso houvesse a cobrança da funcionalidade de gravação de forma separada da licença, haveria “sobrepço e/ou superfaturamento, dado que se trata de cobrança adicional por algo que já está fornecido.”*

Dessa forma, não cabem as alegações feitas pela RECORRENTE de que **“em caso de necessidade de ampliação desses itens ao longo da execução contratual (...) a UNIFY poderá recusar a disponibilização desses itens sem ônus”** ou que **“eventual crescimento ou necessidade de ampliação dos serviços (...) implicará em custos não previstos na planilha original”** pois a funcionalidade de gravação é parte nativa da licença ofertada ao BDMG.

Especificamente no que se refere aos itens 34 e 35, que tratam dos canais de URA, a RECORRIDA reafirma o que foi dito em sede de diligência, ou seja, que

*“cada licença Omnichannel inclui 3 portas/canais de URA”*

e que

*“a contratação mínima garantida das licenças Omnichannel já assegura a disponibilidade de até 90 canais de URA”*.

Esse quantitativo garantido de Canais de URA corresponde a 225% do quantitativo máximo de Canais de URA previstos no edital, excedendo, inclusive, o aumento do quantitativo permitido para esse item, conforme

a legislação específica, em eventual futuro aditivo.

Dessa forma, não cabem as alegações feitas pela RECORRENTE de que “em caso de necessidade de ampliação desses itens ao longo da execução contratual (...) a UNIFY poderá recusar a disponibilização desses itens sem ônus” ou que “eventual crescimento ou necessidade de ampliação dos serviços (...) implicará em custos não previstos na planilha original” pois o quantitativo ofertado para os Canais de URA excede o estimado pelo BDMG para a contratação, inclusive ultrapassando o aumento quantitativo legalmente permitido para os itens correspondentes.

Especificamente no que se refere aos itens 39, 40 e 41, que tratam dos Canais SIP over Internet, a RECORRIDA reafirma o que foi dito em sede de diligência, que

*“A NICE, por meio de seu programa de incentivo de vendas, está concedendo 3 canais SIP over Internet para cada licença Omnichannel Agent, sem custos adicionais.”,*

apresentando uma cotação do fabricante para comprovar tal isenção de custos, conforme abaixo, e afirma que “essa condição foi integralmente repassada para o BDMG.”

Conclui-se, portanto, por aritmética simples, que a contratação da quantidade mínima garantida de licenças pelo BDMG, 25 de agente e 5 de supervisor, corresponde ao fornecimento de 90 canais SIP pela UNIFY, o quantitativo máximo previsto no edital para esse item. Consultada, a área técnica do BDMG, na pessoa da Gerente de Canais da Superintendência de Micro e Pequenas Empresas, informou que “com relação aos canais SIP, eles são necessários para o atendimento por voz, na proporção de 1 canal para cada licença de atendimento. Dessa forma, não faz sentido a contratação de canais SIP adicionais, sem estarem acompanhados de licenças de atendimento por voz.”. Dessa forma, a proporção de 3 canais SIP ofertados para cada licença omnicanal contratada corresponde a 300% da necessidade máxima possível para o BDMG, abarcando e superando, inclusive o aumento quantitativo permitido para esse item, mediante aditamento do contrato, nos termos da legislação específica.

NICE						
SOFTWARE USAGE PRODUCTS						
Product Code	Product	Quantity	List Price	Disc. (%)	Unit Price	Total Price*
SOFTWARE USAGE PRODUCTS TOTAL:						
Minimum Technology MRC:						
Actual billed amounts for software MRCs and software usage items are applied to the Minimum Technology MRC. Note that the sum of the software MRCs and software usage items may be lower or higher than the agreed upon total Minimum Technology MRC.						
Monthly Network Connectivity Subscriptions						
Product Code	Product	Quantity	List Price	Disc. (%)	Unit Price	Total Price*
1028-171-000-XX	CXone SIP Connectivity over Internet	90.00		100.00	R\$0.00	R\$0.00
Monthly Network Connectivity Subscriptions TOTAL:						R\$0.00

A RECORRIDA afirma que

*“o BDMG receberá a quantidade de canais SIP over Internet solicitada nos itens 39, 40 e 41, sem incorrer em qualquer custo extra.”*

Afirma, ainda, que

*“tais funcionalidades já estão contemplados de forma nativa nas respectivas licenças. Essa inclusão garante que não haverá qualquer custo adicional para o Banco, independentemente de utilização dentro do escopo da contratação mínima ou em futuras expansões”.*

Dessa forma, não cabem as alegações feitas pela RECORRENTE de que **“em caso de necessidade de ampliação desses itens ao longo da execução contratual (...) a UNIFY poderá recusar a disponibilização desses itens sem ônus”** ou que **“eventual crescimento ou necessidade de ampliação dos serviços (...) implicará em custos não previstos na planilha original”** pois o quantitativo ofertado para os Canais SIP excede o estimado pelo BDMG para a contratação, inclusive ultrapassando o aumento quantitativo legalmente permitido para os itens correspondentes.

A RECORRENTE faz menção, ainda, à desclassificação da empresa TELMEX, evento que ocorreu anteriormente no mesmo certame. A RECORRENTE afirma que **“se o Pregoeiro aceitou a desclassificação de uma proposta com valores irrisórios, como R\$ 0,01 (um centavo), deve aplicar o mesmo critério para uma proposta que apresenta valores zerados, sob pena de adotar critérios diversos do previsto no edital, o que não é admitido.”**

No entanto, a RECORRENTE faz uma comparação equivocada entre os eventos, pois os critérios utilizados para se desclassificar a TELMEX e aqueles utilizados para se admitir a classificação da RECORRIDA são distintos pois foram aplicados em situações díspares.

No documento “Edital BDMG-21/2024 – análise do recurso interposto em 27/09/2024”, disponível no portal do BDMG para a licitação 21/2024, este pregoeiro decidiu pela desclassificação da TELMEX com o seguinte argumento:

*“a subscrição mensal de “75 licenças de agente omnicanal, que já engloba o licenciamento completo” não atende ao que determina o edital, anexo IV, cláusula quinta, item 5.1, itens de custo 2, 4, 5, 8, 9 e 10, que preveem a subscrição mensal máxima de 75 licenças de agente omnicanal e 75 licenças de agente de texto, separadamente, totalizando 150 licenças de agente.*

*Dessa forma, para que a proposta técnica que a TELMEX apresentou atendesse aos requisitos do edital, teria de ofertar 150 licenciamentos completos, vez que, em seu modelo de prestação de serviços, não há a opção de licenciamentos diferenciados para voz e texto, o que se mostra economicamente inviável, considerando os valores que registrou no detalhamento de sua proposta final.”*

Conforme já analisado, os itens que apresentam valores zerados, ofertados pela RECORRIDA, são funcionalidades que estão incorporadas às licenças ofertadas. Essa situação também pode ser verificada com relação à TELMEX. No entanto, a diferença fundamental entre as duas situações está no número de licenças ofertadas. Enquanto a TELMEX ofertou um quantitativo máximo de 75 licenças, quantitativo insuficiente para suprir o previsto no edital BDMG 21/2024, anexo IV, cláusula quinta, item 5.1, itens de custo 2, 4, 5, 8, 9 e 10, a RECORRIDA ofertou, em sua proposta comercial, o quantitativo máximo de licenças determinado pelo edital.

Portanto, não há motivo razoável para se desclassificar a RECORRIDA pelo que aqui alega a RECORRENTE.

**4 A RECORRENTE ALEGA, ainda, que “a solução ofertada pela UNIFY não está em consonância com o item 2.11 das Especificações Técnicas, em especial, com o item 2.11.4, que exige que todos os componentes do WFM façam parte de uma suíte integrada, fornecida por um único fabricante”**

Os argumentos da RECORRENTE devem ser conhecidos, por terem sido apresentados quando da interposição do recurso na sessão pública, atendendo aos requisitos do edital BDMG 21/2024, item 7.4.1.

Ressalte-se que o item 2.11.4 refere-se a uma funcionalidade que a solução contratada deve apresentar durante sua operação, não estando prevista nos requisitos de habilitação técnica do edital, anexo II, item 2.5 e respectivos subitens e não sendo cabível, portanto, a avaliação dessas condições durante o certame.

Ainda assim, para consecução da razão de ser da licitação, a seleção da proposta mais vantajosa ao BDMG, nos termos da Lei Federal 13.303/2016, art.31, e sendo impositiva a realização da diligência, entendimento consolidado pelos especialistas técnicos e pelo TCU <sup>[iii]</sup>, as alegações foram analisadas pelo pregoeiro e pela equipe técnica do BDMG.

A RECORRIDA, em suas contrarrazões, afirma que

*“o IEX WFM Integrated é uma solução WFM de nível empresarial projetada para lidar com desafios de recursos humanos mais difíceis e complexos. Um componente totalmente integrado da plataforma de nuvem CXOne, o IEX WFM Integrated permite a sincronização perfeita entre os dados do CXOne ACD e o IEX WFM”.*

No mesmo documento, a RECORRIDA complementa que

*“além do NICE IEX WFM, a solução NICE CXOne contempla um módulo nativo de Workforce Management, o qual está totalmente integrado à suíte principal”*

Consultada, a área técnica do BDMG, na pessoa da Gerente de Canais da Superintendência de Micro e Pequenas Empresas, afirmou que

*“Com relação ao questionamento da funcionalidade WFM, consideramos válidos os dados apresentados pela Unify, que comprovam que os componentes dessa funcionalidade são do mesmo fabricante e compõe uma suíte integrada, atendendo ao exigido pelo contrato.”*

Dessa forma, não cabem as alegações feitas pela RECORRENTE de que **“a solução ofertada pela UNIFY não está em consonância com o item 2.11 das Especificações Técnicas”** e, portanto, não há motivo razoável para se desclassificar a RECORRIDA pelo que aqui alega a RECORRENTE.

**5 POR FIM, A RECORRENTE afirma que “a desclassificação da UNIFY também se justifica em razão da obrigatória vinculação do julgamento aos parâmetros e critérios estabelecidos no instrumento convocatório”. A recorrente complementa seu argumento afirmando que “a discricionariedade administrativa, em matéria de licitações, esgota-se com a elaboração do edital”**

No entanto, não é pertinente se falar em discricionariedade nas decisões do pregoeiro, tomadas no âmbito do certame em tela, pois ficou amplamente demonstrado neste documento que a classificação e a habilitação da RECORRIDA foram resultado direto da aplicação criteriosa e fundamentada dos parâmetros estabelecidos no edital.

## **CONCLUSÃO**

Por todo o exposto, pugno que Vossa Senhoria:

a) conheça e negue provimento ao recurso interposto pela ALCTEL TELECOMUNICAÇÕES E INFORMÁTICA LTDA;

b) adjudique o objeto do certame à vencedora, UNIFY - SOLUCOES EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA., pelo valor global de R\$ 8.090.000,00; e

d) homologue a licitação, nos termos dos normativos internos e da legislação específica.

A decisão será registrada no portal Compras MG pela Gerência de Licitações e Contratos.

Respeitosamente,

Evandro Dolabella Melo

Pregoeiro do BDMG

---

[ii](#) Marçal Justen Filho, quando do regime licitatório único que vigeu até a promulgação da Lei Federal 13.303/2016, estabeleceu que

“(…) não existe uma competência discricionária para escolher entre realizar ou não a diligência. Se os documentos apresentados pelo particular ou as informações neles contidas envolverem pontos obscuros – apurados de ofício pela Comissão ou por provocação de interessados –, a realização de diligências será obrigatória. Ou seja, não é possível decidir a questão (seja para desclassificar o licitante, seja para reputar superada a questão) mediante uma escolha subjetiva. Portanto, a realização da diligência será obrigatória se houver dúvidas relevantes”. (JUSTEN FILHO, Marçal. Comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos: Lei 8.666/1993. 18 ed. rev., atual. e ampl. – São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019, p. 1013)

Na mesma esteira, destaquem-se os seguintes excertos de decisões do Tribunal de Contas da União.

“2. A diligência é uma providência administrativa para confirmar o atendimento pelo licitante de requisitos exigidos pela lei ou pelo edital, seja no tocante à habilitação seja quanto ao próprio conteúdo da proposta.  
3. Ao constatar incertezas sobre cumprimento das disposições legais ou editalícias, especialmente as dúvidas que envolvam critérios e atestados que objetivam comprovar a habilitação das empresas em disputa, o responsável pela condução do certame deve promover diligências, conforme o disposto no art. 43, §3º, da Lei 8.666/1993, para aclarar os fatos e confirmar o conteúdo dos documentos que servirão de base para tomada de decisão da Administração nos procedimentos licitatórios” (TCU. Acórdão 3.418/2014, Plenário, rel. Min. Marcos Bemquerer)

“a apreciação da exequibilidade de propostas não é tarefa fácil, pois há dificuldades em se fixar critérios objetivos para tanto e que não comprometam o princípio da busca da proposta mais vantajosa para a administração. Nessa linha, esta Corte já se manifestou em diversas oportunidades que os critérios objetivos, previstos nas normas legais, de aferição da exequibilidade das propostas possuem apenas presunção relativa, cabendo à administração propiciar ao licitante que demonstre a viabilidade de sua proposta” (TCU. Acórdão nº 2143/2013 – Plenário. Rel. Min. Benjamin Zymler).

Também no mesmo sentido é o ensino de Ronny Charles Lopes de Torres e Dawison Barcelos, já no regime licitatório próprio das estatais:

“o fato de uma proposta cumprir os critérios objetivos de aceitabilidade não representa presunção absoluta de exequibilidade. Assim, a faculdade disposta no §2º do art. 56 que possibilita às empresas públicas e às sociedades de economia mista a realização de ‘diligências para aferir a exequibilidade das propostas ou exigir dos licitantes que ela seja demonstrada’ deverá ser manejada não apenas aos casos em que surgem dúvidas sobre a viabilidade das ofertas que superarem, mas, também, nas hipóteses em

que as propostas não atendem aos critérios de aceitabilidade dispostos” (TORRES, Ronny Charles Lopes de. BARCELOS, Dawison. Licitações e Contratos nas Empresas Estatais. 3. ed., rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora JusPodvm, 2023, p. 432).

[\[iii\]](#) Marçal Justen Filho, quando do regime licitatório único que vigeu até a promulgação da Lei Federal 13.303/2016, estabeleceu que

“(…) não existe uma competência discricionária para escolher entre realizar ou não a diligência. Se os documentos apresentados pelo particular ou as informações neles contidas envolverem pontos obscuros – apurados de ofício pela Comissão ou por provocação de interessados –, a realização de diligências será obrigatória. Ou seja, não é possível decidir a questão (seja para desclassificar o licitante, seja para reputar superada a questão) mediante uma escolha subjetiva. Portanto, a realização da diligência será obrigatória se houver dúvidas relevantes”. (JUSTEN FILHO, Marçal. Comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos: Lei 8.666/1993. 18 ed. rev., atual. e ampl. – São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019, p. 1013)

Na mesma esteira, destaquem-se os seguintes excertos de decisões do Tribunal de Contas da União.

“2. A diligência é uma providência administrativa para confirmar o atendimento pelo licitante de requisitos exigidos pela lei ou pelo edital, seja no tocante à habilitação seja quanto ao próprio conteúdo da proposta. 3. Ao constatar incertezas sobre cumprimento das disposições legais ou editalícias, especialmente as dúvidas que envolvam critérios e atestados que objetivam comprovar a habilitação das empresas em disputa, o responsável pela condução do certame deve promover diligências, conforme o disposto no art. 43, §3º, da Lei 8.666/1993, para aclarar os fatos e confirmar o conteúdo dos documentos que servirão de base para tomada de decisão da Administração nos procedimentos licitatórios” (TCU. Acórdão 3.418/2014, Plenário, rel. Min. Marcos Bemquerer)

“a apreciação da exequibilidade de propostas não é tarefa fácil, pois há dificuldades em se fixar critérios objetivos para tanto e que não comprometam o princípio da busca da proposta mais vantajosa para a administração. Nessa linha, esta Corte já se manifestou em diversas oportunidades que os critérios objetivos, previstos nas normas legais, de aferição da exequibilidade das propostas possuem apenas presunção relativa, cabendo à administração propiciar ao licitante que demonstre a viabilidade de sua proposta” (TCU. Acórdão nº 2143/2013 – Plenário. Rel. Min. Benjamin Zymler).

Também no mesmo sentido é o ensino de Ronny Charles Lopes de Torres e Dawison Barcelos, já no regime licitatório próprio das estatais:

“o fato de uma proposta cumprir os critérios objetivos de aceitabilidade não representa presunção absoluta de exequibilidade. Assim, a faculdade disposta no §2º do art. 56 que possibilita às empresas públicas e às sociedades de economia mista a realização de ‘diligências para aferir a exequibilidade das propostas ou exigir dos licitantes que ela seja demonstrada’ deverá ser manejada não apenas aos casos em que surgem dúvidas sobre a viabilidade das ofertas que superarem, mas, também, nas hipóteses em que as propostas não atendem aos critérios de aceitabilidade dispostos” (TORRES, Ronny Charles Lopes de. BARCELOS, Dawison. Licitações e Contratos nas Empresas Estatais. 3. ed., rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora JusPodvm, 2023, p. 432).



Documento assinado eletronicamente por **Evandro Dolabella Melo, Pregoeiro**, em 25/10/2024, às 16:59, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.mg.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **100350025** e o código CRC **38B10684**.

---

**Referência:** Processo nº 5200.01.0001026/2024-29

SEI nº 100350025

Rua da Bahia, 1600 - Bairro Lourdes - Belo Horizonte - CEP 30160-907



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

## DESPACHO

**Referência:** Processo nº 5200.01.0001026/2024-29.

**Para:** Gabriel Viegas Neto

Diretor-presidente do BDMG  
Belo Horizonte, 25 de outubro de 2024.

**Assunto:** Pregão Eletrônico BDMG-21/2024 - julgamento de recurso - adjudicação do objeto - homologação da licitação

## DESPACHO DECISÓRIO

Estou de acordo com o aduzido na CI PE-27-2024-I (item sei 100350025) e recomendo a V.S<sup>a</sup>. que ratifique as decisões do pregoeiro e: a) conheça e negue provimento ao recurso interposto pela ALCTEL TELECOMUNICAÇÕES E INFORMÁTICA LTDA.; b) adjudique o objeto do certame à vencedora, UNIFY - SOLUCOES EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA., pelo valor global de R\$ 8.090.000,00; e c) homologue a licitação, nos termos dos normativos internos e da legislação específica.

**Rômulo Martins de Freitas**  
**Diretor Comercial do BDMG**



Documento assinado eletronicamente por **Rômulo Martins de Freitas, Diretor**, em 25/10/2024, às 18:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).

---



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.mg.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **100361102** e o código CRC **0070D480**.

---



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

## DESPACHO

**Referência:** Processo nº 5200.01.0001026/2024-29.

**Para:** Sergio Vieira de Souza Junior - Pregoeiro

**Assunto:** Pregão Eletrônico BDMG-21/2024 - julgamento de recurso - homologação da licitação

Belo Horizonte, 25 de outubro de 2024.

### Despacho Decisório

Nos termos da legislação específica, do Regulamento de Licitações e Contratos do BDMG e do Edital e considerada a Comunicação Interna nº PE-27-2024-I (SEI 100350025) ratifico as decisões do pregoeiro e: a) conheço e nego provimento ao recurso interposto pela ALCTEL TELECOMUNICAÇÕES E INFORMÁTICA LTDA.; b) adjudico o objeto do certame à vencedora, UNIFY - SOLUCOES EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA., pelo valor global de R\$ 8.090.000,00; e c) homologo a licitação.

**Gabriel Viegas Neto**

Diretor-Presidente do BDMG

Banco de Desenvolvimento de Minas Gerais S.A. – BDMG



Documento assinado eletronicamente por **Gabriel Viégas Neto, Presidente**, em 25/10/2024, às 17:50, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).

---



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.mg.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **100361105** e o código CRC **F0A69465**.

---