

**AO ILUSTRÍSSIMO SENHOR PREGOEIRO DO BANCO DE DESENVOLVIMENTO DE MINAS GERAIS – BDMG**

**EDITAL DE PREGÃO BDMG-21/2024**

**TELMEX DO BRASIL S.A.**, CNPJ n.º 02.667.694/0001-40, com Sede Social localizada à Rua dos Ingleses, nº 600, 12º andar, na Cidade e Estado de São Paulo, vem, respeitosamente, por meio da presente, com fundamento no artigo 165, §4º da Lei 14.133/2021, bem como no item 7.2.1 do Edital do Pregão em epígrafe, apresentar

**CONTRARRAZÕES AO RECURSO ADMINISTRATIVO**

formulado por UNIFY – SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA., ora Recorrente, em face dos atos que classificaram e habilitaram a TELMEX para prestação dos serviços descritos no Instrumento Convocatório.

**I – DA TEMPESTIVIDADE**

Conforme consta Instrumento Convocatório, o prazo de 3 (três) dias para apresentação de contrarrazões, previsto no Art. 165 da Lei 14.133/2021, encerra-se em 02/10/2024, sendo tempestiva, portanto, a presente manifestação.

**II – IMPROCEDÊNCIA DAS ALEGAÇÕES DA RECORRENTE**

- O pregão em referência tem por objeto 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.

- Após haver sido declarada vencedora a proposta da TELMEX, inconformada com a decisão do r. Pregoeiro, a empresa UNIFY interpôs Recurso Administrativo, requerendo seja reformada a decisão que declarou a Recorrida vencedora no presente certame, sob os fragilíssimos e descabidos argumentos de que esta se utilizou de equipamento denominado “robô” para ofertar seus lances, de que sua proposta seria inexecutável, bem como de que a Recorrida teria descumprido itens técnicos previstos no Termo de Referência.
- É, pois, contra estas infundadas ilações que a Recorrida apresenta suas Contrarrazões, com o fito de afastar às inteiras as fantasiosas alegações da Recorrente, de modo que a r. Comissão de Licitação do BDMG dê prosseguimento ao feito, nos termos da Lei.

**• DA INFUNDADA ALEGAÇÃO DE UTILIZAÇÃO DE “ROBÔ”**

- A Recorrente se baseia numa mera ilação de que a Recorrida ter-se-ia utilizado de ferramenta tecnológica denominada de “robô” para dar seus lances e, via de consequência, vencer o certame do Pregão Eletrônico em tela.
- Todavia, com o devido respeito, trata-se de ilação sem robustez da Recorrente na tentativa de rever o resultado do Pregão que não lhe fora favorável, tentando induzir este r. Pregoeiro a erro – como se isso fosse possível - a considerar, dentre outros aspectos, o seguinte:

Em se tratando de Pregão Eletrônico cuja fase de lances (10 minutos, inicialmente) se dará por meio do Modo de Disputa Aberto, é cediço que havendo lances nos 2 últimos minutos, prorroga-se a fase de lances por sucessivos 2 minutos sempre que houver novos lances durante tais prorrogações, conforme disposto em Lei. Portanto, não haveria qualquer necessidade de utilização de “robô” para ofertar novos lances no intervalo de até 2 minutos, ou seja, em tal modalidade prima-se efetivamente pelo menor preço e não pela velocidade na oferta de lances. Para ofertar novos lances em intervalos de até 2 minutos, definitivamente não há necessidade de lançar mão de qualquer tecnologia, mas somente de pessoas atentas ao certame, experientes e ágeis, que é o caso da Recorrida.

- Ainda que a TELMEX tivesse utilizado tal recurso – o que se admite apenas hipoteticamente, pois não foi o caso –, não há qualquer vedação

legal ou editalícia à utilização de possíveis incrementos tecnológicos numa plataforma eletrônica e altamente dinâmica de competição, não se podendo, portanto, alegar afronta aos Princípios da Legalidade e da Estrita Vinculação ao Instrumento Convocatório. Frise-se, portanto, que ante à ausência de vedação legal à possível utilização de incrementos tecnológicos, a vedação preventiva deveria, necessariamente, constar do Instrumento Convocatório. Entretanto, a TELMEX cumprira rigorosamente a todos os critérios (intervalos, etc.) estabelecidos no Edital para a fase de lances, inclusive não havendo quaisquer motivos para utilização de robô no caso concreto, dada a modalidade adotada para a fase de lances.

Não há que se falar em prejuízo à isonomia e à ampla competitividade, a considerar que no caso concreto, tendo em vista que o sistema não beneficiava a empresa que desse o lance mais rápido, tendo TODAS as licitantes o mesmo tempo para darem os seus lances, independentemente da velocidade em que determinada empresa deu seus lances.

- Ademais, o sistema adotado pelo BDMG para a etapa de lances trazia um esgotamento das ofertas de cada uma das licitantes, na medida em que a cada lance dado o tempo era prorrogado e havia assim nova possibilidade de lances por todas as empresas participantes, podendo-se afirmar com toda certeza que a competitividade e a obtenção do melhor preço foram alcançados de forma efetiva.
- Acerca das providências adotadas na plataforma eletrônica para inibir a utilização de tecnologias e ferramentas não usuais – por determinação do Acórdão 1.647/2020 Plenário do TCU – cumpre-nos destacar a resposta da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação – SLTI, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, abaixo transcrito, *in verbis*:

“O desenvolvimento e o uso de ferramentas digitais para ampliar a segurança e garantir a igualdade de participação dos fornecedores que vendem produtos e serviços ao governo federal é um trabalho constante em torno do Pregão Eletrônico. Esta modalidade de licitação, que completa 10 anos neste mês, já foi acessada até agora por 100.849 concorrentes em todo o país, sem registro de fraudes.”

- De acordo com a Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento (SLTI/MP), responsável pelas normas que regem os processos de compras da Administração Federal, esse tipo de ação é fundamental e tem sido eficaz no combate de softwares que são criados para simular um operador humano nas rodadas de negociação. “A utilização desses programas não garante vitória no pregão, pois nosso sistema é preparado para rejeitar lances em intervalos menores dos que são alcançados por uma pessoa”, explica a secretária Glória Guimarães.
  - Somente por este motivo, portanto, já não se poderia falar em afronta aos princípios da isonomia e da moralidade, decorrentes das suposições da empresa Recorrente, sobre a utilização de meio fraudulento no Pregão em comento.
  - Com efeito, portanto, a verdade que se extrai das alegações recursais apresentadas pela Recorrente é uma só: **ela foi derrotada no certame licitatório, por não haver apresentado a melhor proposta para a administração pública e, inconformada, acusa a TELMEX de um procedimento que a própria modalidade de disputa torna simplesmente inócua.**
  - De fato, a Recorrente teve as mesmas oportunidades e o mesmo tempo de dar lances que a Recorrida. Se não o fez foi questões alheias a velocidade dos lances dados pela Recorrida. Não pode em hipóteses alguma atribuir a Recorrida a sua incapacidade de ofertar a melhor proposta.
  - Sendo assim, manter a classificação e habilitação da TELMEX é a única alternativa viável à condução de um procedimento licitatório probo e justo, em consonância com os princípios da Legalidade, do Julgamento Objetivo, da Razoabilidade, da Competição e da Economicidade, visto que não ter havido qualquer ilegalidade no certame em questão, conforme demonstrado acima.
- **DA INFUNDADA ALEGAÇÃO DE SUPOSTA INEXEQUIBILIDADE DE PROPOSTA**
- Dada a saudável diferença entre os preços finais apresentados pela TELMEX em relação às demais licitantes, a Recorrente, infundadamente, arguiu a inexecuibilidade da proposta final apresentada pela Recorrida,

desconsiderando às inteiras a inteligência da Lei e o objetivo próprio do procedimento licitatório – a economicidade, a saber: (i) impende salientar, preliminarmente, que a TELMEX participou do certame em plena isonomia com relação às demais licitantes, tendo apresentado o menor preço, que é o exato critério de julgamento estabelecido no Instrumento Convocatório e – lembre-se –, objetivo final do BDMG; (ii) a proposta apresentada pela TELMEX está 100% aderente ao que é exigido no Edital publicado pelo BDMG, seguindo integralmente o Edital; (iii) a TELMEX é uma empresa robusta e calcula seus custos após exaustiva negociação com seus parceiros e fornecedores, o que possibilita valores efetivamente “agressivos” e, por isso mesmo, altamente competitivos para entrega de projetos aderentes às necessidades dos nossos clientes, estando tais valores alinhados com os custos fornecidos pelo fabricante; (iv) pelo exposto acima, declaramos veementemente que o valor final apresentado pela Recorrida é suficiente para cobrir os custos da contratação.

- É de causar espécie, ademais, o fato de a Recorrente arguir a inexecutabilidade da proposta apresentada pela Recorrida, desconsiderando às inteiras o que dispõe o item 6.4 do Edital, que estabeleceu critério claro acerca do tema, senão vejamos:

#### 6.4. Da análise quanto à exequibilidade

6.4.1. **Considerar-se-ão manifestamente inexecutáveis 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.

6.4.2. **Caso entenda manifestamente inexecutável a proposta, o Pregoeiro estabelecerá prazo para que o licitante demonstre a exequibilidade de seu preço.**

6.4.2.1. **Para demonstração da exequibilidade do preço ofertado será admitido planilha de composição de custos e formação de preços elaborada pelo próprio licitante ou qualquer outro critério apto adotado pelo Pregoeiro, em diligência.**

6.4.2.2. Para efeito de demonstração da exequibilidade não se admitirá proposta que importe em ausência de lucro ao licitante em relação à prestação dos serviços advinda da licitação.

6.4.3. Empreendida a análise pertinente, será considerada inexecutável a proposta a proposta cuja viabilidade econômica não for verificada.

- Ora, por inexecuível entende-se o preço que não remunera os insumos necessários à prestação do serviço somado a alguma margem de lucro. A TELMEX vem demonstrando à Administração Pública que é possível prestar os serviços licitados em altíssima qualidade, a preços realmente vantajosos ao Erário. Nesse sentido, a TELMEX afirma e reafirma que sua proposta final remunera plenamente os insumos e todas as despesas inerentes ao efetivo cumprimento do Contrato a ser assinado, bem como preserva sua necessária margem de lucro, conforme demonstrado em sua planilha de formação de preços abaixo:

DEMONSTRATIVO DE FORMAÇÃO DE PREÇO		
ITEM DE CUSTO	VALOR	PERCENTUAL
(CUST) Valor de contratação Smartspace (em R\$):	R\$ 5.253.005,43	64,86%
Outros Custos (OPE) - Implementação, Suporte, Sustentação	R\$ 739.437,86	9,13%
Outros Custos (OPE) - Equipamentos, Material de Consumo e Instalações	R\$ 340.967,51	4,21%
Despesas (DES) - Garantia contratual, taxa administrativas, bem como quaisquer outras despesas que incorrerá devido à prestação dos serviços.	R\$ 316.670,54	3,91%
Percentual de lucro (LUC) (%) - Margem da CONTRATADA	R\$ 464.882,07	5,74%
Tributos, contribuições e taxas (IMP) que incidirão sobre a prestação dos serviços que fazem parte do objeto da licitação	R\$ 984.027,38	12,15%
<b>Valor TOTAL da PROPOSTA COMERCIAL (em R\$):</b>	<b>R\$ 8.098.990,80</b>	<b>100,00%</b>

- Do excerto acima, resta cristalina a plena exequibilidade da proposta apresentada pela Recorrida, tratando-se, pois, de mera e irresponsável ilação e inconformismo a alegação da Recorrente.
- É notoriamente sabido que para a desclassificação da proposta é necessária a manifesta comprovação de sua inexecuibilidade. Mera suposição da inexecuibilidade do preço devido diferença significativa entre a proposta final vencedora e as demais propostas não é suficiente para fundamentar uma decisão administrativa nesse sentido.
- Sobre esse tema, assim nos ensina o festejado Marçal Justen Filho, senão vejamos:

***“A desclassificação da proposta por irrisoriedade de preço depende da evidenciação da inviabilidade de sua execução, tendo em vista a compatibilidade entre os custos reconhecidos pelo licitante e aqueles praticados no mercado. Também deverá ser examinado o coeficiente de produtividade previsto para a execução do***

**contrato, ou seja, prazo contratual e a economia em escala.**” (in Comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos, 5ª ed., São Paulo, Dialética, 1998, p. 438)” (grifamos)

“Deve impor-se uma diferenciação fundamental, destinada a averiguar se a proposta pode ou não ser executada pela licitante, ainda que seu valor seja deficitário. **A questão fundamental não reside no valor da proposta, por mais ínfimo que o seja – o problema é a impossibilidade de o licitante executar aquilo que ofertou.** A formulação desse juízo envolve uma avaliação da capacidade patrimonial do licitante. Se ele dispuser de recursos suficientes e resolver incorrer em prejuízo, essa será uma decisão empresarial privada. **Não cabe à Administração a tarefa de fiscalização da lucratividade empresarial privada. Sob esse ângulo, chega a ser paradoxal a recusa da Administração em receber proposta excessivamente vantajosa.**

Aliás, **observe-se que a eliminação de ofertas de valor reduzido pode configurar, por si só, uma ofensa aos princípios da competição leal. Num sistema capitalista, os agentes econômicos são livres para formular propostas e, ao longo da competição pela clientela, promover a redução contínua de seus preços. Logo, impedir uma prática essencial ao capitalismo caracteriza uma distorção do processo de competição,** em que se pretende impedir a obtenção de contratação por aquele que formula a proposta de menor valor.” (JUSTEN FILHO, Marçal. Comentários a Lei de Licitações e Contratos Administrativos, 11ª edição, Editora Dialética:, p. 455-456.)” (grifos nossos)

- Entendimento idêntico é aquele já manifestado pelo E. Tribunal de Contas da União ao enfrentar o tema em apreço:

**“Causa espécie neste certame a desqualificação sumária das propostas mais baixas. Acredito que o juízo de inexequibilidade seja uma das faculdades postas à disposição da Administração cujo exercício demanda a máxima cautela e comedimento. Afinal, é preciso um conhecimento muito profundo do objeto contratado, seus custos e métodos de produção para que se possa afirmar, com razoável grau de certeza, que certo produto ou serviço não pode ser fornecido por aquele preço. A questão se torna mais delicada quando verificamos que o valor com que uma empresa consegue oferecer um bem no mercado depende,**

muitas vezes, de particularidades inerentes àquele negócio, como por exemplo, a existência de estoques antigos, a disponibilidade imediata do produto a economia de escala, etc. Nestes casos pode existir um descolamento dos preços praticados por determinado fornecedor em relação aos dos demais concorrentes, sem que isso implique sua inexecuibilidade. (...). Julgo que as questões discutidas acima são suficientes para consubstanciar a existência de indícios de irregularidades que, se confirmadas, poderão implicar a antieconomicidade da contratação, com dano à entidade. A situação também reclama a atuação imediata deste Tribunal, sob pena de serem efetivados os pagamentos à contratada, consolidando-se eventual prejuízo.” (TCU, excerto do Acórdão nº 284/2008, Plenário, rel. Min. Marcos Vilaça). (grifamos)

“No que se refere à inexecuibilidade, entendo que a compreensão deve ser sempre no sentido de que a busca é pela satisfação do interesse público em condições que, além de vantajosas para a Administração, contentam preços que possam ser suportados pelo contratado sem o comprometimento da regular prestação contratada. Não é o objetivo do Estado espoliar o particular, tão pouco imiscuir-se em decisões de ordem estratégica ou econômica das empresas. Por outro lado, cabe ao próprio interessado a decisão a cerca do preço mínimo que ele pode suportar. (TCU, excerto do Acórdão nº 287/2008, Plenário, rel. Min. Ubiratan Aguiar).” (grifou-se)

“A desclassificação indevida da proposta de menor preço, considerada inexecuível, justifica a anulação do ato irregular praticado, bem como dos demais atos que dele tenham decorrido.” (TCU – TC-028.145/2007-9 – Representação) (grifo nosso)

- Ainda neste diapasão, já se manifestou o Poder Judiciário Pátrio, através do Colendo Superior Tribunal de Justiça (STJ), senão vejamos:

“RECURSO ESPECIAL. ADMINISTRATIVO. LICITAÇÃO. PROPOSTA INEXEQUÍVEL. PRESUNÇÃO RELATIVA. POSSIBILIDADE DE COMPROVAÇÃO PELO LICITANTE DA EXEQUIBILIDADE DA PROPOSTA. RECURSO DESPROVIDO.

1. A questão controvertida consiste em saber se o não atendimento dos critérios objetivos para fins de análise do caráter exequível/inexequível da proposta apresentada

em procedimento licitatório gera presunção absoluta ou relativa de inexequibilidade.

2. **A licitação visa a selecionar a proposta mais vantajosa à Administração Pública, de maneira que a inexequibilidade não pode ser avaliada de forma absoluta e rígida. Ao contrário, deve ser examinada em cada caso, averiguando-se se a proposta apresentada,** embora enquadrada em alguma das hipóteses de inexequibilidade, pode ser, concretamente, executada pelo proponente. Destarte, **a presunção de inexequibilidade deve ser considerada relativa,** podendo ser afastada, por meio da demonstração, pelo licitante que apresenta a proposta, de que esta é de valor reduzido, mas exequível. (...) 5. **O Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do RMS 11.044/RJ, de relatoria do Ministro Humberto Gomes de Barros (1ª Turma, DJ de 4.6.2001), consagrou entendimento no sentido de que, "se a licitante vitoriosa cumpriu integralmente o contrato objeto de licitação, afasta-se logicamente a imputação de que sua proposta era inexequível".** 6. Recurso especial desprovido."

(REsp 965839/SP – Recurso Especial 2007/0152265-0 – Primeira Turma – Ministra Relatora: Denise Arruda – Data de Julgamento: 15/12/2009) (grifamos)

- Assim, considerar inexequíveis sumariamente os preços ofertados pela ora Recorrida configuraria uma afronta a todos os princípios de Direito Administrativo, dentre os quais o da Razoabilidade, da Ampla Competitividade, da Legalidade, da Isonomia e sobretudo, o do Interesse Público (Economicidade) tudo baseado em alegações falaciosas e procrastinatórias da Recorrente, que se baseiam tão somente em deduções imaginárias e contrárias ao mercado e à livre concorrência.
- Desta feita, temerária e despicienda é a afirmação da Recorrente, pelo que não merece prosperar, por se refletir mera manifestação de inconformismo com o resultado do certame, bastante favorável à Administração.
- Ademais, cumpre-nos invocar o Princípio da Economicidade, verdadeiro guardião do Erário. O princípio da economicidade vem expressamente previsto no art. 70 da CF/88 e significa, em síntese, a promoção de resultados esperados com o menor custo possível. É a união da qualidade, celeridade e menor custo na prestação do serviço ou no trato com os bens públicos. Frise-se que além de princípio constitucional, a economicidade encontra-se em todo o ordenamento infraconstitucional e aqui citamos apenas alguns artigos da Lei Orgânica do Tribunal de Contas da União – lei nº 8.443, de 16/07/1992, especialmente os artigos 1º § 1º, 16, I, 37, IV, 43, II

e 90 § 2º, bem como o Art. 31 caput, da Lei 13.303/2016, que apresenta tal princípio explicitamente.

- A respeito do Princípio da Economicidade, destaca o ilustre Jurista Marçal Justen Filho (*in Curso de Direito Administrativo*, 2005) que “a Administração Pública está obrigada a gerir os recursos financeiros do modo mais razoável. O princípio da economicidade pode reputar-se também como extensão do princípio da moralidade”. Isso significa que não basta o correto preenchimento dos criteriosos requisitos de habilitação e de classificação de proposta, bem como apresentação de um valor final próximo ao último lance ofertado por outra licitante para que a licitação tenha atingido plenamente seu objetivo.
- Destacamos ainda o que leciona o ilustre Mestre Antônio Roque Citadini sobre Economicidade: “partindo da definição dada pelo respeitado dicionário Aurélio, de que economicidade abrange a qualidade ou caráter do que é econômico, ou que consome pouco em relação aos serviços prestados, [...] a ideia de economicidade ou do que é econômico envolve atos e comportamentos expressos como eficientes, produtivos, eficazes, rentáveis e outros, ou ainda, noutro sentido, o oposto do ‘desperdício’. [...] Os meios devem ser os mais econômicos, eficientes, práticos e eficazes, devendo a Administração verificar se está ocorrendo a otimização dos custos e a funcionalidade dos meios na consecução da meta estabelecida. [...] Ademais, não podemos esquecer que a inclusão da economicidade no texto constitucional vigente, embora novidade, está ligada a 2 princípios clássicos e informativos de nosso Direito Administrativo, quais sejam, o do interesse público e o da eficiência. Diríamos então que, se antes a economicidade era implícita, hoje, pela autonomia alcançada, ela é outro princípio constitucional a que todo administrador público fica obrigado a considerar.”
- Portanto, uma vez obtida a economicidade pretendida pela própria Administração, seria um contrassenso agora proceder a ato administrativo de desclassificação de proposta com base em alegada inexecutabilidade, sobretudo, considerando-se os argumentos supra expostos, demonstrando que os valores apresentados pela Recorrida se coadunam com a mais legítima prática de mercado.

- **DA INFUNDADA ALEGAÇÃO DE DESATENDIMENTO AOS ITENS 1.4.7, 1.1.1 ALÍNEA “F”, 1.3.10, 1.3.13 E 1.5.1, 2.13.3, 2.10.16, 1.2.1 ALÍNEA “I”, 2.8.1 E 2.8.6, 2.13.1, 2.11, 4.10, 5.1.2 DO TERMO DE REFERÊNCIA**

- Com a devida vênia, conforme se verificará da análise dos argumentos apresentados pela Recorrente para cada um dos itens supra, não há qualquer respaldo jurídico ou técnico para o provimento do Recurso Administrativo de caráter meramente procrastinatório, uma vez que a proposta apresentada pela Recorrida preenche requisitos documentais básicos para a sua classificação e habilitação, tanto nos termos imperativos da lei quanto nos vinculatórios do Edital, conforme já concluído pela própria Comissão Julgadora ao declará-la vencedora.
- Irresignada com a acertada decisão da Comissão Julgadora, no entanto, a Recorrente argumenta que esta sábia decisão vai de encontro às exigências editalícias (itens supra, do Termo de Referência) e é eivada de vício por encontrar-se em desacordo com os princípios que devem reger o processo licitatório.
- Entretanto, passaremos a demonstrar cabalmente o efetivo cumprimento a cada um dos itens invocados pela Recorrente, para afastar às inteiras suas infundadas alegações de descumprimento, senão vejamos:
- Alega em seu recurso que "Visando o atendimento do item 1.1.1 do Edital, alínea "c" ("Subscrição mensal de até 75 licenças de agente para texto (WhatsApp, e-mail e chat)", a TELMEX apresentou valores unitários de R\$ 0,01 (um centavo de real), o que é absolutamente incompatível com a realidade do mercado e com as exigências técnicas do edital, vez que estipula valores unitários máximos razoáveis para esse tipo de serviço".
- É importante salientar que as diversas soluções de mercado têm formas distintas de licenciamento e as empresas calculam seus custos de licenciamento e profissionais alocados de acordo com sua realidade interna e seus custos. Em relação a precificação da solução em nossa proposta, é importante informar que o Licenciamento da plataforma Digvox/Smartspace ofertada já incorpora diversos itens apresentados no edital do BDMG. Desta forma diversos itens de preço apresentados na proposta da Telmex apresentaram valor de R\$0,01, pois o valor do licenciamento único já foi considerado no item específico que precisa ser licenciado que já engloba tal funcionalidade . Por exemplo: O item Subscrição mensal de até 75 licenças de agente para texto (WhatsApp, e-mail e chat"), já faz parte da licença e do valor do licenciamento do item Subscrição mensal de até 75 licenças de agente omnicanal, que já engloba o licenciamento completo. Dessa forma seguem um descritivo da composição do licenciamento da plataforma Digvox/Smartspace:
  - a) A licença de Agente e Supervisor na plataforma Smartspace comporta todas as mídias de atendimento (voz e mídias digitais), incorporando os tipos

de licenciamento de Agente/Supervisor Omnichannel e Agente/Supervisor. O licenciamento é por usuário nomeado, assim, consideramos que serão 75 agentes omnicanal e no mínimo 25 agentes.

b) A licença de Agente possui incorporado o recurso de Discador, sendo assim associada uma licença de discador para uma licença de agente.

c) A licença de Agente já possui incluso a licença para gravação de chamadas e gravação de tela, juntamente com o recurso de Monitoria de Qualidade. Assim é associada uma licença de Gravador para uma licença de agente com os recursos de gravação de voz, tela e monitoria de qualidade.

d) A plataforma Smartspace possui recurso de armazenamento de gravações de voz para recuperação imediata, tendo o armazenamento pelo período do contrato. Nesta situação o próprio usuário do Contact Center pode realizar a recuperação das chamadas sem depender do suporte de analistas da área de tecnologia.

e) A plataforma Smartspace realiza o armazenamento de gravações de tela pelo período de 90 dias, possibilitando a recuperação imediata pelo período do contrato. Nesta situação o próprio usuário do Contact Center pode realizar a recuperação das chamadas sem depender do suporte de analistas da área de tecnologia.

f) A solução ofertada pela Telmex, através da plataforma Smartspace, não limita a quantidade de conexões SIP com a rede pública. Também, a conexão com a rede pública está incluída na licença dos Agentes e Supervisores.

- Alega ainda a Recorrente quanto ao item 4.1 do referido Anexo I (“Implantação, descreve as atividades de instalação exigidas pelo certame”), nota-se que, diante da natureza dos serviços de implantação, tratam-se de atividades de complexidade relevante, envolvendo até o mapeamento e implantação de fluxos de atendimento. Esse tipo de atividade pressupõe o emprego de analistas experientes, de forma que não se comprometa o nível de entrega exigido pelo BDMG. A TELMEX ofertou o preço de R\$ 47.436,30, o que se configura extremadamente inferior ao valor real de mercado, ainda mais se tomarmos por base que os profissionais envolvidos deverão estar dedicados de forma exclusiva ao BDMG, o que reafirma as alegações supra, destacando ainda mais a incoerência dos valores praticados pelo licitante vencedor e colocando em risco a operação do BDMG. Parece inconcebível que o valor ofertado contemple custos de salário, transporte, estadia e alimentação dos profissionais envolvidos na execução de tais atividades.
- A Recorrida ressalta que o escopo de serviços propostos pela Telmex está aderente aos termos e condições apresentados no edital do BDGM, referente

ao Anexo I, sendo o item 4.1 e seus subitens 4.1.1 a 4.1.24; item 4.2 e seus subitens 4.2.1 a 4.2.4.5; item 4.3 e seus subitens 4.3.1 a 4.3.1.3.

- Quanto ao questionamento apresentado pela Recorrente sobre o valor apresentado pela Telmex, asseguramos que neste valor estão incorporados todos os serviços necessários para a implantação e configuração da solução ora ofertada para o BDMG, sem que haja valores omissos.
- Com relação a alegação de não atendimento aos requisitos do subitem 1.4.7, a Telmex rechaça veementemente tal alegação.
- O Documento Plataforma SMARTOMNI CONTACT CENTER v2.23.4 (anexo a essa contrarrazão), em sua página 4, Seção: 2.1.5 Gerenciamento de chamadas, destacamos:
  - Diagrama SIP das chamadas;
  - Detalhes das chamadas;
  - Relatório de tendências das chamadas;
  - Informações de jitter, perda de pacotes, atraso, eco e MOS;
- Além do monitoramento através de SNMP, o SmartOmni Contact Center Manager/Monit permite que o usuário utilize estatísticas geradas através de scripts externos para criação de gráficos de monitoramento e alertas baseados nessa informação. Todos os itens de coletas configurados no SmartOmni Contact Center Monit possuem configuração de período de retenção de histórico, possibilitando que o sistema gere informações em tempo real e histórico de qualquer item monitorado. Esta facilidade permite uma grande flexibilidade para a Plataforma, dando poder para o usuário monitorar com gráficos e informações em tempo real e gerar relatórios estatísticos históricos de qualquer item da solução. O sistema permite o monitoramento dos servidores, aplicações, gateways, telefones, bem como monitorar a qualidade das chamadas utilizando estatísticas geradas através de RTCP e SNMP. Permite a criação de alertas personalizados baseados nos dados coletados de todos os componentes da solução, incluindo elementos de rede e conectividade, gateways e equipamentos de outros fabricantes que sejam compatíveis com SNMP ou com o agente de monitoramento.
- Portanto a solução ofertada possui sim ferramenta integrada para monitorar a qualidade da chamada e reportar o Índice MOS em tempo real. Assim, administradores podem acompanhar a qualidade e tomar medidas corretivas se o desempenho cair abaixo de certos níveis.

- Essas medições podem ser automatizadas e ajustadas para monitoramento contínuo, garantindo que a experiência do cliente seja a melhor possível em todas as chamadas. O Índice MOS (Mean Opinion Score) é uma métrica amplamente usada para avaliar a qualidade de áudio em comunicações de voz, como chamadas telefônicas e VoIP. Ele é baseado em uma escala de 1 a 5, onde:

5 Qualidade excelente (sem distorção ou ruído perceptível)

4 Boa qualidade (pequenas distorções ou ruídos que não interferem na compreensão)

3 Qualidade aceitável (pequenos ruídos ou distorções que podem ser perceptíveis)

2 Qualidade ruim (dificuldades claras na compreensão)

1 Qualidade muito ruim (áudio ininteligível)

Com relação ao questionamento ao atendimento do subitem 1.1.1, esclarecemos que o documento Plataforma SMARTOMNI CONTACT CENTER - Contact Center - v2.23.4, em sua página: 7, Seção: 2.1.1 Atendimento Omnichannel no trecho: Suporte à gravação de tela do atendente, salvando o arquivo de vídeo no servidor remoto demonstra claramente A solução ofertada de gravação de tela, garante a captura de todas as atividades realizadas em ambas as telas utilizadas pelo agente, assegurando que nenhum detalhe seja perdido durante o atendimento.

Com relação ao subitem 2.1 - Atendimento Recetivo Automatizado, mais uma vez não encontra respaldo a alegação da Recorrente de não atendimento.

O documento Plataforma SMARTOMNI CONTACT CENTER v2.23.4, página: 12 e 13, seção: 5.1 Alta Disponibilidade e Redundância, no trecho: A Plataforma SMARTOMNI CONTACT CENTER foi desenvolvida com o objetivo de prover a maior disponibilidade possível para todo tamanho de solução.

A solução possui uma grande modularidade, facilitando a implantação em topologias que atendam a qualquer requisito de disponibilidade nos mais diversos tipos de projetos.

Todos os módulos da plataforma são compatíveis com redundância ativo/stand-by e ativo/hotstandby (ativo/ativo), dependendo apenas da arquitetura implementada. A solução possui suporte a replicação multi-master das bases de dados, possibilitando que os sites funcionem de maneira totalmente independente com todas as funcionalidades, mesmo sem conectividade entre eles. Todas as configurações da Plataforma são salvas em banco de dados,

fazendo com que todos os elementos tenham sempre as configurações mais atualizadas, sem a necessidade de intervenções manuais ou execução de comandos para que as configurações sejam replicadas. A sincronização dos dados ocorre automaticamente após eventos de indisponibilidade entre os servidores redundantes. Possui suporte ao balanceamento de carga; A solução atende a um índice de disponibilidade de 99,999%. Esta disponibilidade é alcançada através dos recursos de redundância de software da Plataforma SMARTOMNI CONTACT CENTER e dos hardwares ofertados para a solução; A solução possui suporte a criptografia de sinalização e mídia (DTLS/TLS e SRTP)

A solução em nuvem ofertada pela Telmex foi projetada para garantir alta disponibilidade e confiabilidade, suportando arquiteturas como ativo/stand-by e ativo/hotstandby (ativo/ativo), entre outras, com a vantagem da escalabilidade e flexibilidade da nuvem pública. Portanto, atendemos plenamente aos requisitos de disponibilidade sem necessidade de servidores locais dedicados.

Com relação a alegação de que a solução oferecida pela empresa Recorrida não comprova o cumprimento do requisito técnico especificado no item 2.13.3, que exige expressamente que a "solução deve permitir a automação do preenchimento de alguns itens dos formulários de monitoria de qualidade" e que a ausência dessa funcionalidade compromete a eficiência e a precisão no processo de monitoria de qualidade, afetando diretamente a capacidade de identificar tendências de desempenho e realizar análises detalhadas. também não há qualquer respaldo.

Vide Documento: Plataforma SMARTOMNI CONTACT CENTER - Contact Center - v2.23.4, página: 15, Seção: 2.5 Qualificação de Atendimentos, no trecho: O sistema de qualificação dos atendimentos permite aos supervisores qualificarem as chamadas de acordo com formulários pré-cadastrados. A qualificação pode ser feita pelos supervisores após os atendimentos, ouvindo os áudios e qualificando as chamadas ou usando o monitoramento em tempo real para ouvir a chamada e qualificá-la. O sistema utiliza os dados para gerar relatórios de qualidade dos atendimentos do contact center. A qualificação possui as seguintes características:

- *Cadastro de formulários de qualificação de forma flexível, permitindo o cadastro de quantos formulários forem necessários contendo quantas perguntas forem necessárias;*
- *Relatório de qualificação do motivo das chamadas de acordo com a classificação do atendente e/ou da opção da URA;*
- *Qualificação das chamadas já atendidas;*
- *Qualificação das chamadas em tempo real;*

- *Qualificação dos atendimentos via Chat;*
- *Qualificação dos atendimentos via redes sociais;*
- *Qualificação dos atendimentos via e-mail;*
- *Geração de relatórios de qualidade dos atendimentos de acordo com as qualificações feitas pelos supervisores;*
- *Comparativo entre várias filas;*
- *Comparativo entre atendentes;*
- *Relatórios individuais por atendente;*
- *Relatórios comparativos das mídias atendidas.*
- *Automação de Formulários de Monitoria de Qualidade:*

*A solução permite a automação do preenchimento de alguns campos nos formulários de monitoria de qualidade, otimizando o processo e reduzindo o tempo de execução;*

- *Gerenciamento de Performance (Performance Management):*

*o Funcionalidade integrada de gerenciamento de performance, permitindo o acompanhamento detalhado do desempenho dos agentes e equipes;*

- *Interpretação e Consolidação de Dados:*

*o A solução possui capacidade de interpretar, consolidar e analisar dados de desempenho de forma integrada, garantindo uma visão precisa e abrangente das operações;*

- *Dashboards Parametrizáveis:*

*o Disponibilidade de dashboards totalmente configuráveis, permitindo a visualização de métricas de acordo com as necessidades específicas do gestor;*

- *Análise de Desempenho:*

*o Ferramentas robustas para análise de desempenho, possibilitando a identificação de tendências, gargalos e oportunidades de melhoria;*

- *Painéis Unificados e Relatórios de BI (Business Intelligence):*

o *A solução oferece painéis unificados e relatórios de BI que facilitam a visualização de KPIs, possibilitando a rápida identificação de problemas de desempenho;*

- *Painéis Unificados e Relatórios de BI (Business Intelligence):*

o *A solução oferece painéis unificados e relatórios de BI que facilitam a visualização de KPIs, possibilitando a rápida identificação de problemas de desempenho;*

- *Feedback Rápido para Agentes:*

o *Possibilidade de fornecer feedback em tempo real ou de forma ágil para os agentes, melhorando o desempenho contínuo das equipes;*

- *WEM (Workforce Engagement Management):*

o *Solução completa de WEM, permitindo a gestão do engajamento da força de trabalho, incluindo funcionalidades de agendamento, desenvolvimento e bem-estar dos agentes;*

- *Workforce Management (WFM) – Requisitos Atendidos pela Solução:*

*Funcionalidade de WFM Integrada: A solução oferece WFM (Workforce Management) como parte nativa da plataforma, sem necessidade de integração com ferramentas externas;*

- *Interface Gráfica Amigável: A plataforma conta com uma interface gráfica intuitiva e fácil de usar, facilitando a manutenção dos estados dos atendentes (inclusão, alteração, exclusão e desabilitação);*

- *Coleta de Dados e Planejamento de Capacidade (Forecasting & Scheduling): Implementa funções de coleta de dados históricos, previsão de demanda (forecasting), dimensionamento da força de trabalho e planejamento de escalas (scheduling) com flexibilidade para adequação imediata;*

- *Adaptação de Turnos e Gerenciamento Intradiário: Possibilita a alteração de turnos com base em skills e tarefas, com propostas de mudança e aceitação automática, além de gerenciamento intradiário para reação rápida a imprevistos operacionais;*

- Em resposta à afirmação de que a solução da Recorrida não oferece a funcionalidade de monitoria de qualidade com automação de preenchimento dos formulários e geração de relatórios, esclarecemos que essa informação é incorreta. A plataforma ofertada pela Recorrida possui, de forma nativa, a capacidade de monitorar a qualidade em todos os canais, gerar relatórios detalhados e identificar rapidamente tendências de desempenho, utilizando as funcionalidades integradas do Workforce Engagement Management (WEM). Além disso, a automação de preenchimento de alguns campos dos formulários de monitoria de qualidade é uma funcionalidade documentada e está disponível dentro do sistema, garantindo eficiência no processo de avaliação.

Esses fatos refutam diretamente a alegação e reforça as capacidades da solução com base nas funcionalidades documentadas.

Com relação ao não atendimento ao item 2.10.16, a Recorrente afirma que há limitação de armazenamento dos dados completos por apenas 1 ano e meio. Após esse período, para chamadas com até 5 anos de duração, estariam disponíveis apenas os campos básicos. Já para gravações com mais de 5 anos, a pesquisa poderia ser feita somente pelo InteractionID. Mais uma vez não tem razão a Recorrente.

No documento PLATAFORMA SMARTOMNI CONTACT CENTER - RECORD - V2.23.4, página: 3, Seção: 2 Gravação, no trecho: O SMARTOMNI CONTACT CENTER Record é o módulo responsável pela gravação de chamadas. O módulo funciona integrado aos demais módulos da Plataforma ou como um gravador isolado para realizar as gravações de soluções de terceiros utilizando a tecnologia SIP. O SMARTOMNI CONTACT CENTER Record quando integrado à Plataforma SMARTOMNI CONTACT CENTER, passa a funcionar totalmente integrado, não sendo necessário nenhum hardware externo para habilitar a gravação, basta possuir a licença de uso do SMARTOMNI CONTACT CENTER Record para que as chamadas sejam gravadas e indexadas de forma integrada. O backup das gravações envia, além dos arquivos das gravações, os indexadores com todos os dados e informações; Inserir outros dados para indexação da gravação (chave, valor); Possui baixa utilização de espaço em disco, consumindo apenas 200KB a cada minuto de gravação;

A solução ofertada pela Telmex não impõe limite de tempo para armazenamento das gravações. Todas as pesquisas podem ser realizadas através de diversos campos, que estarão disponíveis durante toda a vigência do contrato, ou por períodos ainda mais longos, garantindo total flexibilidade e acesso ilimitado às gravações, mesmo após vários anos.

A Recorrente alega que, no que tange a exigência do subitem 1.2.1, a solução ofertada costuma realizar cobranças adicionais relacionadas ao consumo dessas APIs ali exigidas.

Tal informação não é verdadeira. Vide documento PLATAFORMA SMARTOMNI CONTACT CENTER - RECORD - V2.23.4, página: 3, Seção: 2 Gravação no trecho: "Permite a integração com outras soluções de mercado utilizando o protocolo SIP ou qualquer API de integração fornecida. Atualmente a Plataforma SMARTOMNI CONTACT CENTER possui casos de sucesso com grandes players do mercado, como Genesys, Verint, Audiocodes, Etrali OpenTrade (mesa de operações financeiras) e Sangoma;"

A ferramenta ofertada pela Recorrida realmente integra-se a outros softwares de terceiros através de consumo de dados por API, e esclarecemos que não existem cobranças por esse serviço. Essa integração é parte do compromisso da Telmex em oferecer uma solução completa e flexível para nossos clientes, sem custos adicionais associados.

No que se refere ao subitem itens 2.8.1 e 2.8.6, a Recorrente alega que a solução ofertada pela TELMEX oferece apenas relatórios básicos, podendo a criação de relatórios customizados implicar em custos extras, o que não está previsto no Edital.

Mais uma vez a Recorrente falta com a verdade. Isto porque o documento: Plataforma SMARTOMNI CONTACT CENTER - Contact Center - v2.23.4, página: 12, Seção: 2.4 Relatórios traz o seguinte trecho: Todos os relatórios são gerados através da interface web e os dados podem ser adicionados nas telas de monitoramento em tempo real. Não existe delay de processamento, os dados históricos ficam disponíveis para emissão de relatórios automaticamente, assim que são gerados na base de dados.

- *Interface web para geração de relatórios;*
- *Todas as estatísticas estão disponíveis para chamadas de entrada e de saída dos agentes;*
- *Todos os relatórios são gerados para todas as mídias atendidas (voz, chat, e-mail, formulário web, etc);*
- *Todos os relatórios possuem gráficos com as estatísticas;*
- *Todos os relatórios podem ser gerados a qualquer momento. A solução não possui nenhum tipo de pós processamento que seja necessário para disponibilização dos relatórios, ou seja, qualquer informação gerada estará disponível imediatamente na geração de relatórios;*

- *Todos os relatórios possuem as informações em quantidade (mínimo, máximo e médio) e em percentual;*
- *Impressão de relatórios em impressoras de rede;*
- *Suporte a filtros para geração de relatórios por data e hora (hora, minuto, segundo), grupos de atendentes, atendentes, origem, destino das chamadas, entre outros;*
- *Possui suporte a filtros por período, duração de chamada, duração de espera, fração de hora, etc;*
- *As estatísticas podem ser consolidadas por dia, semana, mes e ano, além de fração de hora e intervalo de horas;*
- *Permite a criação de relatórios personalizados, possibilitando criar, editar e excluir consultas personalizadas, importando e exportando os dados de tabelas e inserindo gráficos;*
- *Todos os relatórios podem ser enviados por e-mail através de agendamentos configuráveis no sistema. Os e-mails utilizados podem ser e-mails de usuários cadastrados no próprio sistema ou email configuráveis adicionados para receber os relatórios;*
- *Relatórios que atendem às normas de Call center brasileiras, como a NR-17, por exemplo;*
- *Relatório de quantidade de chamadas atendidas e não atendidas global e por grupo (dados disponíveis também para visualização em tempo real);*
- *Relatório de quantidade de chamadas atendidas e não atendidas por PA e por usuário configurado como agente;*
- *Relatórios por estado e município (chamadas classificadas de acordo com o número do telefone, consultando a base de prefixos da ANATEL);*
- *Duração mínima, máxima e média de chamadas (TMA) global e por grupo (dados disponíveis também para visualização em tempo real);*
- *Duração total de chamadas (disponíveis também para visualização em tempo real);*
- *Quantidade total de chamadas recebidas por transferencia (dados disponíveis também para visualização em tempo real);*

- *Relatório de quantidade e com a listagem das chamadas atendidas, abandonadas, chamadas recebidas fora do horário de atendimento, chamadas com status de ocupado, etc. O relatório exibe data e hora da chamada, número chamador, tempo de espera, tempo em atendimento (se houver), agente que atendeu, protocolo, opções da URA, gravação da chamada, entre outras informações;*
- *Relatório de distribuição de chamadas a cada 30 minutos, por hora, por dia da semana, por dia do mês, por mes e por ano (dados disponíveis também para visualização em tempo real);*
- *Quantidade total de chamadas, atendidas, não atendidas, em espera, abandonadas, transferidas, global, por atendente e por grupo (dados disponíveis também para visualização em tempo real);*
- *Quantidade total de chamadas de entrada e saída;*
- *Quantidade de chamadas atendidas na URA e atendidas por agentes;*
- *Quantidade de chamadas finalizadas na URA vs transferidas para agentes;*
- *Relatório com a quantidade de chamadas atendidas de acordo com a quantidade de toques;*
- *Quantidade de abandonos durante o toque e na fila de espera (dados disponíveis também para visualização em tempo real);*
- *Relatórios gráficos comparativos entre os grupos de atendentes dos tempos e demais informações geradas pelo sistema;*
- *Todos os relatórios podem ser gerados por grupo de atendente ou por atendente individual;*
- *Relatório de pausas dos atendentes com todas as informações sobre as sessões (login e logout), pausas produtivas e não produtivas;*
- *Quantidade de chamadas processadas na fila de espera, agrupado por tempo de espera e intervalo de tempo de espera, configuráveis;*

- *Gráfico que mostra o SLA exibindo a quantidade de chamadas atendidas/abandonadas a cada intervalo de tempo de espera de forma crescente, entre 5 e 10 segundos, entre 10 e 15 segundos, entre 15 e 20 segundos, etc. Esses intervalos de tempo são configuráveis (dados disponíveis também para visualização em tempo real);*
- *Relatório com informações sobre a disponibilidade do atendente (dados disponível, em atendimento e em pausa) individual para cada atendente ou para o grupo, incluindo totalizador;*
- *Tempo mínimo, máximo e médio de desistência (TMD) (dados disponíveis também para visualização em tempo real);*
- *Tempo mínimo, máximo e médio de espera (TME) (dados disponíveis também para visualização em tempo real);*
- *Tempo mínimo, máximo e médio de atendimento (TMA) (dados disponíveis também para visualização em tempo real);*
- *Tempo médio de duração das chamadas;*
- *Relatório de chamadas recebidas fora do horário de atendimento;*
- *Diversas estatísticas das sessões dos atendentes referente à quantidade de chamadas atendidas, tempo mínimo, médio e total em conversação, tempo ocioso, tempo em pós-atendimento, tempo disponível (cálculo do tempo ocioso menos tempo pós-atendimento);*
- *Capacidade de alteração de guias vocais e anúncios de forma dinâmica (arquivos em WAV);*
- *Tempo Médio de retenção na fila de espera (dados disponíveis também para visualização em tempo real);*
- *Relatórios com todas as estatísticas das sessões dos atendentes: data/hora de logon, data/hora logoff, tempo total, médio, mínimo e máximo da sessão, em conversação, ocioso, de hold, em pausa faturável e não faturável, percentual de tempo disponível, em pós atendimento, quantidade de chamadas recebidas, motivos, etc (dados referentes as chamadas recebidas e realizadas. Disponíveis também para visualização em tempo real);*

- *Tempo médio de trabalho pós-atendimento (ACWT);*
- *Posição mínima, máxima e média na entrada da fila de atendimento (dados disponíveis também para visualização em tempo real);*
- *Quantidade de chamadas atendidas ou realizadas por atendente por período ou por sessão (dados disponíveis também para visualização em tempo real);*

*Tempo total, mínimo, máximo e médio das chamadas recebidas e realizadas por atendente – só conversação e conversação + espera (dados disponíveis também para visualização em tempo real);*

- *Tempo médio de chamadas por atendente (TMA) e fila (dados disponíveis também para visualização em tempo real);*
- *Causa de desconexão (atendente, originador ou transferida);*
- *Relatório de chamadas transferidas (dados disponíveis também para visualização em tempo real);*
- *SLA com tempo de espera na fila antes de ser atendido (disponíveis também para visualização em tempo real);*
- *Detalhamento de todas as chamadas atendidas exibindo os dados da chamada (ANI, DNIS, opções da URA, Data e hora, duração, espera, atendente, etc );*
- *Quantidade de chamadas por motivo informado pelos atendentes;*
- *Quantidade de chamadas por DDD;*
- *Permite exportar os relatórios para CSV, PDF, XLS e DOC;*
- *Relatórios de atendimentos realizados via redes sociais (Twitter e Facebook) (módulo com licenciamento específico);*
- *Relatórios de atendimentos realizados através de e-mail (módulo com licenciamento específico);*
- *Relatórios de atendimentos realizados através de Chat (módulo com licenciamento específico);*

- *Gráficos comparativos sobre os atendimentos realizados em todas as redes atendidas pelo contactcenter (módulo com licenciamento específico).*

A solução ofertada pela Telmex, por padrão, oferece um modelo de relatório completo, incluindo dashboards e estatísticas para Contact Center e PABX, sem custos adicionais. Afirmar que estão sendo fornecidos apenas um relatório básico e que os demais são cobrados é incorreto. A Telmex se compromete em fornecer informações abrangentes e detalhadas sem tarifas extras, conforme já indicado em sua condição e participação e proposta vencedora do certame.

Com relação ao subitem 2.13.1 alega a Recorrente que foi identificado que a TELMEX não é capaz de realizar a monitoria de todos esses canais, limitando-se apenas ao canal de voz. Tal limitação compromete o cumprimento dos requisitos estabelecidos no edital e fere a expectativa de monitoria integral em todos os canais de interação, conforme estipulado.

O Documento Plataforma SMARTOMNI CONTACT CENTER - Contact Center - v2.23.4, páginas 3 e 15, Seção: 2 Contact Center - Metrics, 2.5 Qualificação de Atendimentos traz o seguinte trecho: O SMARTOMNI CONTACT CENTER Metrics realiza o gerenciamento e monitoramento do Contact Center. Através do Metrics e/ou MONIT é possível monitorar em tempo real o status do Contact Center e gerenciar os atendentes e supervisores em todas as mídias atendidas pelo Contact Center. O

sistema de qualificação dos atendimentos permite aos supervisores qualificarem as chamadas de acordo com formulários pré-cadastrados. A qualificação pode ser feita pelos supervisores após os atendimentos, ouvindo os áudios e qualificando as chamadas ou usando o monitoramento em tempo real para ouvir a chamada e qualificá-la. O sistema utiliza os dados para gerar relatórios de qualidade dos atendimentos do contact center.

A qualificação possui as seguintes características:

- Cadastro de formulários de qualificação de forma flexível, permitindo o cadastro de quantos formulários forem necessários contendo quantas perguntas forem necessárias;
- Relatório de qualificação do motivo das chamadas de acordo com a classificação do atendente e/ou da opção da URA;
- Qualificação das chamadas já atendidas;
- Qualificação das chamadas em tempo real;
- Qualificação dos atendimentos via Chat;

- Qualificação dos atendimentos via redes sociais;
- Qualificação dos atendimentos via e-mail;
- Geração de relatórios de qualidade dos atendimentos de acordo com as qualificações feitas pelos supervisores;
- Comparativo entre várias filas;
- Comparativo entre atendentes;
- Relatórios individuais por atendente;
- Relatórios comparativos das mídias atendidas.

Alega a Recorrente que a TELMEX não possui a capacidade de realizar o forecasting para mídias digitais, conforme exigido no item 2.11.3, letra "j", que especifica a necessidade de implementar prognósticos para todas as ações de atendimento ao cliente e que adicionalmente, a solução apresentada não possui um software integrado que permita a execução de todas as funcionalidades descritas de maneira coesa e eficiente, conforme exige o item 2.11.4. A falta dessa integração compromete a eficácia do gerenciamento da força de trabalho, impossibilitando a realização de análises preditivas necessárias para o planejamento adequado e a otimização do atendimento em todos os canais.

Mais uma vez a Recorrente mostra-se ignorante com relação a solução ofertada pela Recorrida.

O documento:Plataforma SMARTOMNI CONTACT CENTER - Contact Center - v2.23.4, página: 15, Seção: 2.5 Qualificação de Atendimentos desmente a Recorrente.

Com relação às afirmações de que nossa solução ofertada pela Telmex não oferece as funcionalidades completas de Workforce Management (WFM) para o Contact Center, incluindo a previsão de demanda (forecasting) para mídias digitais, esclarecemos que essas alegações são infundadas. A plataforma implementa todas as funcionalidades exigidas no edital de maneira nativa, totalmente documentada, e garante uma integração coesa e eficiente em todos os módulos.

Ao contrário ao que foi informado, todas essas funcionalidades estão integradas de maneira eficiente dentro de uma suíte unificada. A solução ofertada não compromete o gerenciamento da força de trabalho nem a capacidade de realizar análises preditivas necessárias para o planejamento.

Ao contrário, ela foi projetada para atender às demandas complexas do Contact Center, proporcionando um gerenciamento eficaz e coeso da força de trabalho.

Ainda na peça da Recorrente a mesma afirma que conforme estabelecido no item 4.10 do Termo de Referência do Edital, a CONTRATADA deve transferir ao BDMG todos os dados, metadados, cópias de segurança e informações produzidas durante a prestação do serviço, ao término da contratação, sem custos adicionais. O item 4.10.1 claramente indica que essa transferência deve ser realizada sem qualquer encargo financeiro e, ainda, requer o item 4.10.3 que, após a transferência, a CONTRATADA exclua todos os dados e forneça uma declaração de cumprimento e que a Recorrida não atenderia a este item.

O documento Plataforma SMARTOMNI CONTACT CENTER – Common Technical Specifications - v2.23.4, em sua página 10, Seção: 5 Arquitetura desmente a Recorrente.

A solução ofertada pela Telmex está aderente à determinações da LGPD. A Telmex não é a dona dos dados gerados durante a prestação do serviço CCaaS, realizando o armazenamento destes dados durante a prestação do serviço. Adicionalmente, após o término do contrato todos os dados são disponibilizados ao cliente e são expurgados dos sistemas da Telmex. Este é o processo realizado para todos os clientes da Telmex, seja para serviços CCaaS, CPaaS, SaaS ou IaaS.

Em resposta à alegação de que A Telmex não temo a capacidade de transferir todos os dados, metadados, cópias de segurança e informações ao término do contrato, e que tal transferência seria realizada com custos adicionais, esclarecemos que essa informação é falsa e contradiz nossa prática e a documentação existente. A solução ofertada já contempla, sem qualquer encargo financeiro, a transferência completa de todos os dados gerados durante a prestação do serviço, incluindo:

Dados e metadados;

Cópias de segurança;

Informações relacionadas à operação do Contact Center.

Em conformidade com as exigências da licitação, após a transferência, também são excluídos os dados armazenados e fornecida uma declaração formal de cumprimento, assegurando total transparência e conformidade com os requisitos legais e contratuais.

Além disso, reforçamos que nunca houve custos adicionais para a realização dessa transferência ao término do contrato. Esse processo faz parte do escopo dos serviços prestados, sempre de forma clara e sem encargos extras, conforme estabelecido em contrato.

Com relação ao não atendimento ao subitem 5.1.2 do edital, a Recorrida traz as comprovações exigidas no edital:

A nuvem pública utilizada na solução Smartspace é a OCI – Oracle Cloud Infrastructure (OCI) e diante disso estamos encaminhando junto a essa resposta os links públicos da Nuvem Oracle com as certificações exigidas no edital, bem como a declaração fabricante Smartspace atestando que todas as aplicações de software ficam instaladas nesse ambiente computacional da Oracle (na estrutura OCI). Bem como o case publico do site da Oracle (<https://www.oracle.com/br/customers/smartspace> ) informando a parceria técnica e comercial entre a Smartspace e a Oracle, reforçando o atendimento a entrega das exigências solicitadas:

- Atestado de controles de segurança SOC (Controles de Sistema e Organização) 2 Tipo 2:
  - <https://www.oracle.com/br/corporate/cloud-compliance/#soc-1>
  - <https://www.oracle.com/br/corporate/cloud-compliance/#soc-2>
  - <https://www.oracle.com/br/corporate/cloud-compliance/#soc-3>
- Certificação ISO/IEC 27001 ou NBR ISO/IEC 27001:
  - <https://www.oracle.com/br/corporate/cloud-compliance/#iso-iec-27001>
- Certificação ISO 27018 e ISO 27701:
  - <https://www.oracle.com/br/corporate/cloud-compliance/#iso-iec-27018>
  - <https://www.oracle.com/br/corporate/cloud-compliance/#iso-iec-27701>
- ISO 9001: Global Quality Standard
  - <https://www.oracle.com/br/corporate/cloud-compliance/#iso-9001>

Ainda em resposta à alegação de que a nuvem pública não possui as certificações mencionadas nos itens A, B, C e D, esclarecemos que essa informação é falsa. A nuvem onde está hospedada e a solução é totalmente certificada e atende a todas as exigências estabelecidas no edital, incluindo:

1. SOC 2 Tipo 2: A nuvem possui a certificação SOC 2 Tipo 2, assegurando os mais altos padrões de controles de segurança, confidencialidade, integridade dos dados e conformidade com auditorias rigorosas.

2. ISO/IEC 27001 ou NBR ISO/IEC 27001: Implementamos e mantemos a certificação ISO/IEC 27001, garantindo a gestão eficiente de segurança da informação e proteção contra riscos.

3. ISO 27018 e ISO 27701: Nossa solução é certificada pelas normas ISO 27018, que assegura a proteção de dados pessoais em ambientes de nuvem, e ISO 27701, que reforça o compromisso com a gestão de privacidade da informação.

4. ISO 9001 (Global Quality Standard): Além disso, a solução também possui a certificação ISO 9001, que atesta nosso sistema de gestão de qualidade e compromisso com a excelência operacional.

Portanto, reiteramos que a nuvem pública onde a solução está hospedada cumpre integralmente todas as certificações mencionadas e está documentada conforme os requisitos do edital.

#### **• DA NECESSÁRIA OBSERVÂNCIA AO PRINCÍPIO DA VINCULAÇÃO AO INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO**

- Cumpre-nos esclarecer, ademais, que a grande motivação do procedimento licitatório é a obtenção de produtos e/ou serviços necessários ao correto funcionamento estatal com a qualidade e quantidade exigidas, nos menores preços possíveis, com o fito de não onerar a máquina pública. Ao lado deste objetivo basilar das licitações, coloca-se o Princípio da Isonomia que tem por meta conceder igual oportunidade a todos os interessados em contratar com o setor público.
- Ora, a legislação aplicável dispõe que a Administração não pode descumprir as normas e condições do edital, ao qual se acha estritamente vinculada. Assim sendo, é seu dever desclassificar quaisquer das licitantes, quando observado algum descumprimento de exigência do Edital. Entende-se por esta via que, a Administração e os Licitantes ficam sempre adstritos aos termos do pedido ou do permitido no instrumento convocatório da licitação. Uma vez estabelecidas as regras do certame, os seus termos tornam-se obrigatórios. Ora, a considerar que os itens do Termo de Referência invocados pela Recorrente foram efetivamente observados pela Recorrida – conforme demonstrado acima, não pode agora esta r. Comissão de Licitação julgar de modo diverso, sob pena de contrariar as regras que a própria Administração editou.

- Neste sentido, cumpre invocarmos os ensinamentos dos melhores doutrinadores administrativistas sobre a Vinculação ao Instrumento Convocatório, que são unânimes em afirmar que o edital é a lei interna da licitação e, como tal, vincula aos seus termos tanto os licitantes quanto a administração que o expediu, senão vejamos:

"(i) **O Princípio da Vinculação ao instrumento convocatório faz do Edital ou do convite a lei interna de cada licitação, impondo-se à observância de suas regras à Administração Pública e aos licitantes, estes em face dela e em face uns dos outros, nada podendo ser exigido, aceito ou permitido além ou aquém de suas cláusulas e condições.**" (Jessé Torres Pereira Junior) (grifos nossos)

"(ii) O edital vincula a Administração e o administrado. Desse modo, a Administração tem de seguir à risca o estabelecido no edital ("**suporta as regras que editaste**"), o que significa que o poder público não pode alterar "as regras do jogo" durante as sucessivas fases do procedimento prévio seletivo." (José Cretella Júnior) (grifo nosso)

"(iii) **Trata-se de princípio essencial cuja inobservância enseja nulidade do procedimento...** Quando a Administração estabelece, no edital ou uma carta-convite, as condições para participar da licitação e as cláusulas essenciais do futuro contrato, **os interessados apresentarão suas propostas com base nesses elementos.**" (Maria Sylvia Zanella Di Pietro) (grifo nosso)

"(iv) **O edital é a lei interna da licitação,** e, como tal, vincula aos seus termos tanto os licitantes como a Administração que o expediu" (Hely Lopes Meirelles) (grifo nosso)

"(v) Sendo o edital a lei da licitação, onde se expressa o desejo da Administração em relação aos proponentes, não se pode fugir aos termos e condições ali propostos; nada se pode exigir ou decidir além ou aquém do edital; no edital estão fixadas as condições em que devem ser elaboradas as propostas, cabendo, portanto julgá-las em estrita conformidade com tais condições.

**É no edital que vai se buscar o julgamento objetivo, isto é, impessoal e criterioso, isento de qualquer subjetivismo; um dos princípios da licitação é propiciar a igualdade nas**

**oportunidades de contratar com o Poder Público, o que significa não só o conhecimento prévio e completo do desejo da Administração e das condições de participação no Certame, como também os limites em que os participantes devem situar essas ofertas e o respeito a esses limites por parte da Administração, a qual não pode, na lição sempre atualizada de Hely Lopes Meirelles, levar em conta vantagens ou desvantagens não previstas"**  
(Marcos Juruena Villela Souto)

“(vi) Ao descumprir normas constantes do edital, a administração frustra a própria razão de ser da licitação. Viola os princípios norteadores da atividade administrativa, tais como a legalidade, a moralidade e a isonomia. **O descumprimento a qualquer regra do edital deverá ser reprimido, inclusive através dos instrumentos de controle interno da Administração Pública**”. (Marçal Justen Filho)

- A jurisprudência de nossos E. Tribunais tem andado em estrita consonância com a vasta doutrina sobre o tema. O próprio Superior Tribunal de Justiça, em semelhante oportunidade firmou o seguinte posicionamento:

“EXPLORAÇÃO DE SERVIÇO DE TRANSPORTE PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL. PRINCÍPIO DA VINCULAÇÃO AO EDITAL. ALEGADA VIOLAÇÃO AO ART. 3º, §1º, DA LEI N. 8.666/93. INOCORRÊNCIA. EXIGÊNCIA RAZOÁVEL DE DECLARAÇÃO DE AUSÊNCIA DE VÍNCULO EMPREGATÍCIO OU PARTICIPATIVO. INIDONEIDADE DO RECORRENTE. NÃO ATRIBUIÇÃO DE PONTOS. AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO.

(...)

**A vinculação ao edital é princípio básico de toda licitação. Nem se compreenderia que a Administração fixasse no edital a forma e o modo de participação dos licitantes e no decorrer do procedimento ou na realização do julgamento se afastasse do estabelecido, ou admitisse a documentação e propostas em desacordo com o solicitado.**”

(REsp. 444917, DJ DATA:08/09/2003 PG:00285).

**“Agravado de Instrumento: AI 267413 SC 2004.026741-3**

**Tribunal de Justiça de Santa Catarina**

Agravado de instrumento. Licitação. **Desclassificação por desatendimento à norma constante do edital. Medida que se coaduna com o princípio da vinculação ao instrumento convocatório** (arts. 3º e

41 da Lei nº 8.666/93). Liminar indeferida. Recurso desprovido. **O princípio da vinculação ao instrumento convocatório veda a realização do procedimento em desconformidade com o estabelecido previamente no edital. Como lei interna da licitação, ao edital tudo se vincula. Nem os documentos de habilitação nem as propostas podem ser apresentados em desconformidade com o que foi solicitado no instrumento convocatório, nem o julgamento do certame pode realizar-se senão sob os critérios nele divulgados.** Tampouco o contrato poderá desviar-se de sua matriz - o instrumento convocatório - de modo a descaracterizar essa vinculação."

- Mister se faz apresentar, ainda, Jurisprudência pacífica do E. Tribunal de Contas da União, no mesmo sentido:

**"A licitação possui, assim, dois objetivos primordiais: assegurar a igualdade de oportunidade entre os interessados em contratar com a Administração Pública e propiciar a seleção da proposta mais vantajosa para o Poder Público. E, para tanto, rege-se por diversos princípios, entre eles o do procedimento formal, insculpido no art. 4º do Decreto Lei 23000/86. Entende-se por procedimento formal à vinculação do certame licitatório às leis, regulamentos, instruções e editais que disciplinam todos os seus atos e fases, criando para os licitantes e para a Administração a obrigatoriedade de observar, em todo o processo de licitação, as exigências prescritas por aqueles atos normativos." (Decisão 570.92 - Plenário - Ata 54.92)**

- Assim, o absoluto cumprimento das exigências editalícias pela empresa ora Recorrida se coaduna com as determinações constantes da legislação pertinente às licitações públicas, em total consonância com o julgamento objetivo, real Isonomia para com as outras licitantes, uma vez que de boa-fé cumpriu integralmente o Edital.

### **III - REQUERIMENTO**

Por estes motivos, a **TELMEX DO BRASIL S.A** requer ao Ilustre Pregoeiro (ou a qualquer outra Autoridade competente) que negue provimento ao recurso apresentado por UNIFY – SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA DA



INFORMAÇÃO LTDA., mantendo-se integralmente a decisão proferida na sessão pública do Pregão.

Termos em que  
PEDE DEFERIMENTO,

Belo Horizonte/MG, 02 de outubro de 2024.

Documento assinado digitalmente  
 AMANDA SÁ BARRETO DE SOUZA  
Data: 02/10/2024 19:36:44-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

---

**TELMEX DO BRASIL S.A**

Amanda Sá Barreto de Souza

RG: 3.623.250

CPF: 869.929.294-53