

AO PREGOEIRO DA COMISSÃO DE LICITAÇÃO DO BANCO DE DESENVOLVIMENTO DE MINAS GERAIS (BDMG)

REF: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 21/2024 (PROC. Nº 5200.01.0001026/2024-29)

ALCTEL TELECOMUNICAÇÕES E INFORMÁTICA LTDA., devidamente qualificada nos autos do processo administrativo em epígrafe, vem, respeitosamente, apresentar **RECURSO ADMINISTRATIVO** em face da decisão de julgamento e habilitação da proposta apresentada pela licitante **UNIFY – SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA.**, requerendo, nesta oportunidade, a reconsideração da referida decisão ou, não sendo possível, o encaminhamento das razões recursais à Autoridade Superior, pelos motivos de fato e de direito a seguir expostos.

I. TEMPESTIVIDADE.

A notificação acerca da admissão do recurso ocorreu em 15/10/2024, terça-feira. Logo, o prazo de 3 (três) dias úteis para apresentação de recurso administrativo iniciou em 16/10/2024, quarta-feira, para findar apenas em 18/10/2024, sexta-feira, conforme destaque abaixo:

15/10/2024 10:54:48	Portal de compras	1	As datas de recurso deste procedimento Lei 14133 foram cadastradas. A data limite para a apresentação de razões de recurso é 18/10/2024 e a data limite para a apresentação de contrarrazões de recurso é 23/10/2024.
------------------------	-------------------	---	---

Tempestivo, portanto, o presente recurso.

II. SÍNTESE DOS FATOS.

Trata-se de procedimento licitatório cujo objeto consiste na *“contratação de prestação de 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”*, na modalidade pregão eletrônico, e com critério de julgamento fixado no menor preço, observadas as exigências contidas no edital e em seus anexos.

Encerrada a etapa competitiva da licitação, os lances ofertados pela licitante **UNIFY – SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA** foram considerados como de menor preço, e, ato contínuo, foi realizada a sua habilitação, nos termos da Ata de Registro de Preços abaixo:

15/10/2024 10:13:16	Titular da sessão	Todos	Srs. Licitantes, já verificadas as condições de regularidade jurídica, regularidade fiscal, regularidade econômico-financeira e o atendimento às condições de habilitação técnica, conforme edital, anexo II, itens 2.2 a 2.5 e respectivos subitens, e verificada, ainda, após realização de diligência e com o apoio da área demandante do BDMG, a exequibilidade da proposta apresentada, ratifico as decisões pela aceitação da última proposta e pela habilitação do licitante UNIFY - SOLUCOES EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA e o declaro vencedor da licitação. Aguardem enquanto empreendo o registro pertinente no sistema.
15/10/2024 10:13:48	Portal de compras	1	O fornecedor 67.071.001/0003-60 - UNIFY - SOLUCOES EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA., cuja proposta foi aceita, foi Habilitado para esse lote.

No entanto, em que pese o habitual acerto deste Agente de Licitação, é importante esclarecer algumas questões, que, certamente, ensejarão a adoção de medidas para ajustes nas conclusões acima descritas, **inclusive, no que diz respeito à necessária desclassificação da licitante vencedora (que, diga-se de passagem, não preencheu os requisitos técnicos previstos no Edital e seus anexos)**, de modo a preservar o interesse da instituição, através da contratação do prestador que melhor atenda aos critérios previstos no edital.

É o que se passa a demonstrar.

III. DAS RAZÕES PARA REFORMA DA DECISÃO. PROPOSTA TÉCNICA APRESENTADA PELA LICITANTE VENCEDORA NÃO OBSERVOU OS REQUISITOS OBRIGATÓRIOS PREVISTOS NO EDITAL. EXISTÊNCIA DE DESCONFORMIDADES INSANÁVEIS CAPAZ DE ENSEJAR A DESCLASSIFICAÇÃO (ITEM 3.8.3 DO EDITAL).

Conforme se verifica da análise do Edital, os critérios técnicos de observância obrigatória tanto pelas empresas participantes da licitação quanto pelo Agente de Licitação foram previstos expressamente no instrumento convocatório, enfatizando-se que qualquer desobediência a essas diretrizes resultaria na desclassificação da solução apresentada, nos seguintes termos:

**Item 3.8.1.1.3,
Edital de Licitação**

3.8.1.1.3. O licitante declarará em campo próprio do sistema, sem prejuízo da exigência de outras declarações previstas em legislação específica, **o cumprimento dos requisitos para habilitação e a conformidade de sua proposta com as exigências do edital de licitação.**

Especificamente quanto à desclassificação, destacam-se os seguintes itens:

**Item 3.8.3,
Edital de Licitação**

3.8.3. Será considerada inválida e, consequentemente, **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.

**Item 6.3.2,
Edital de Licitação**

6.3.2. Será considerada inválida e, consequentemente, desclassificada a proposta que contiver vícios insanáveis ou que, quando presumidamente inexequível em relação ao valor ofertado advindo da fase de lances, não tiver a exequibilidade confirmada.

Nesse sentido, e até mesmo para que haja paridade de tratamento e promoção da justa competição entre os participantes da licitação (art. 31, Lei 13.303/16), **não é permitida a adoção de critérios subjetivos no julgamento das propostas, devendo ser aplicada a todos os licitantes, de forma objetiva, as mesmas regras previstas no instrumento convocatório:**

**Art. 31,
Lei 13.303/16**

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

vinculação ao instrumento convocatório, da obtenção de competitividade e **do julgamento objetivo**.

Inclusive, tal exigência é reproduzida expressamente no art. 3º do Regulamento de Licitações e Contratos do BDMG (RLC), senão confira-se abaixo:

**Art.3º,
RLC BDMG**

Art. 3º. As licitações realizadas e os contratos celebrados pelo BDMG destinam-se a assegurar a seleção da proposta mais vantajosa, inclusive no que se refere ao ciclo de vida do objeto, e a evitar operações em que se caracterize sobrepreço ou superfaturamento, devendo observar os princípios da impessoalidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da eficiência, da probidade administrativa, da economicidade, do desenvolvimento nacional sustentável, da **vinculação ao instrumento convocatório**, da obtenção de competitividade e do **julgamento objetivo**.

No caso dos autos, após a desclassificação das licitantes VIRTUAL SISTEMAS E TECNOLOGIA LDTA e TELMEX DO BRASIL S/A, a proposta de preços apresentada pela licitante **UNIFY – SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA**, no valor de R\$ 8.090.000,00 (oito milhões e noventa mil reais), foi considerada a mais vantajosa para a Administração.

Todavia, conforme será demonstrado a seguir, **a licitante UNIFY não cumpriu integralmente as exigências do edital**, sendo claras as desconformidades presentes em sua proposta técnica.

III.1. DO DESCUMPRIMENTO DOS ITENS 1.1 DO TERMO DE REFERÊNCIA E 1.3 DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS. IMPOSSIBILIDADE DE DISPONIBILIZAÇÃO INTEGRAL DA SOLUÇÃO EM NUVEM PÚBLICA.

Conforme se verifica da leitura conjunta dos itens 1.1 do Termo de Referência e 1.3.1.1 das Especificações Técnicas, **os componentes da solução técnica devem, obrigatoriamente, serem disponibilizados em nuvem pública**, nos seguintes termos:

**Item 1.3.1.1,
Termo de Referência**

1.1. **Contratação de prestação de 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 (...)

**Item 1.3.1.1,
Esp. Técnicas**

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.

No caso dos autos, a proposta da licitante vencedora não atende ao referido requisito, pois **parte da solução técnica ofertada pela UNIFY é hospedada em data centers privados**, conforme documentação apresentada pela própria licitante (NICE -CX - SOC 2 + HITRUST Type 2), o que afronta diretamente a exigência estabelecida no supracitado item 1.3.1.1.

Inclusive, a consulta ao link do próprio fabricante da solução confirma a utilização de data centers privados em conjunto com data centers públicos, reforçando o descumprimento da exigência do edital:

Data centers de nuvem privada nos Estados Unidos

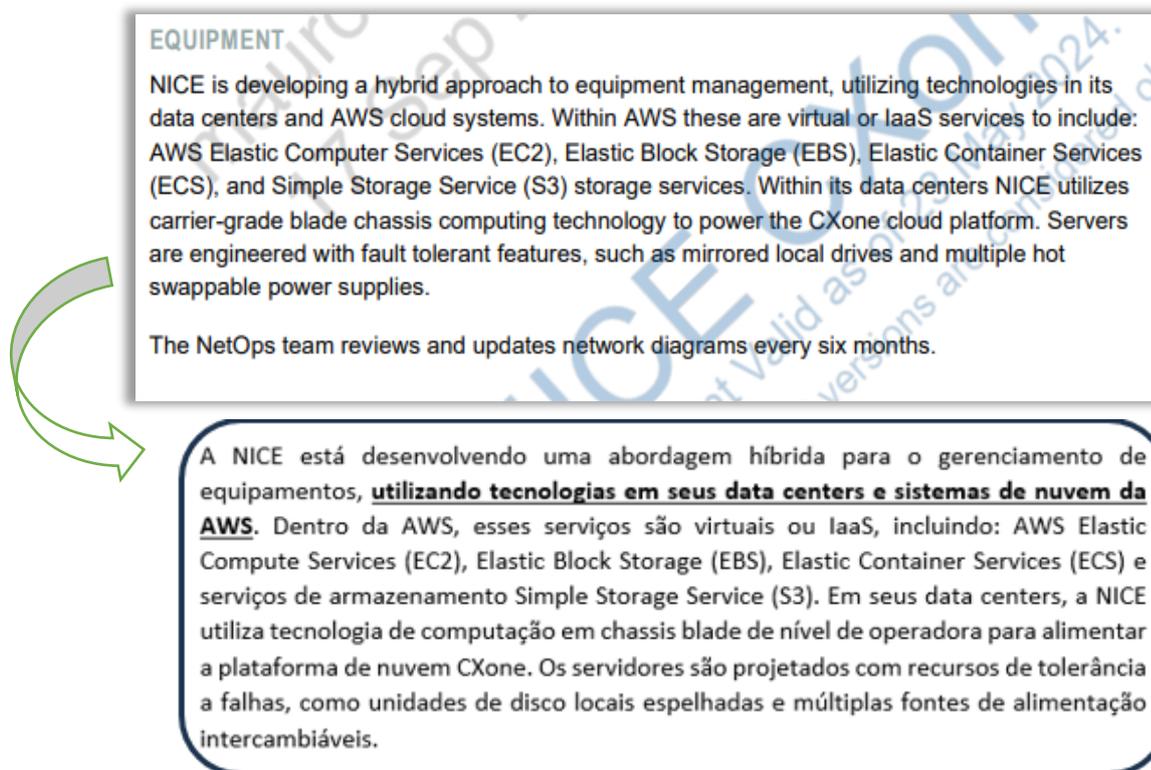
Los Angeles — Local central em Alameda (LA2):

- Circuito fechado de televisão e vigilância ao vivo 24 x 7 x 365.
- Entradas duplas de armadilhas, armários/gaiolas trancados.
- O acesso com chave de cartão é usado para controlar o acesso a elevadores, pavimentos e data center.
- Geradores de backup providenciados pelo edifício mais no-break NICE CXone e proteção de bateria.
- Controle climático e sistemas de refrigeração redundantes.
- Instalações de entrada de fibra óptica redundantes e múltiplas. As interfaces Gig-E e 10 gigas fornecem acesso a ISPs e provedores de serviços de telecomunicações.
- Recursos de supressão de incêndio em todo o edifício.
- Declarações [SOC 2](#) e [PCI](#). A NICE CXone tem autorização para redistribuir essas declarações.



<https://help.incontact.com/pt-br/Content/GlobalFeatures/TSA/SecurityLayers/Physical%20Security/AWSDataRegionAndCenters.htm?Highlight=data%20centers#Regiões e centros de dados AWS>

Tais circunstâncias são reforçadas pelas informações extraídas do documento NICE -CX - SOC 2 + HITRUST Type 2, disponibilizado pela recorrida com os documentos de habilitação, conforme destaques abaixo:



EQUIPMENT

NICE is developing a hybrid approach to equipment management, utilizing technologies in its data centers and AWS cloud systems. Within AWS these are virtual or IaaS services to include: AWS Elastic Computer Services (EC2), Elastic Block Storage (EBS), Elastic Container Services (ECS), and Simple Storage Service (S3) storage services. Within its data centers NICE utilizes carrier-grade blade chassis computing technology to power the CXone cloud platform. Servers are engineered with fault tolerant features, such as mirrored local drives and multiple hot swappable power supplies.

The NetOps team reviews and updates network diagrams every six months.

A NICE está desenvolvendo uma abordagem híbrida para o gerenciamento de equipamentos, **utilizando tecnologias em seus data centers e sistemas de nuvem da AWS**. Dentro da AWS, esses serviços são virtuais ou IaaS, incluindo: AWS Elastic Compute Services (EC2), Elastic Block Storage (EBS), Elastic Container Services (ECS) e serviços de armazenamento Simple Storage Service (S3). Em seus data centers, a NICE utiliza tecnologia de computação em chassis blade de nível de operadora para alimentar a plataforma de nuvem CXone. Os servidores são projetados com recursos de tolerância a falhas, como unidades de disco locais espelhadas e múltiplas fontes de alimentação intercambiáveis.

Outro ponto de extrema gravidade está relacionado às certificações apresentadas pela licitante vencedora. O edital exige, no item 5.1.2 do Anexo I – Termo de Referência, que a empresa apresente certificações que comprovem a segurança e confiabilidade da solução em nuvem pública, senão confira-se:

**Item 5.1.2,
Termo de Referência**

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;
- b) Certificação ISO/IEC 27001 ou NBR ISO/IEC 27001;
- c) Certificação ISO 27018 e ISO 27701;
- d) ISO 9001: Global Quality Standard;

No entanto, as certificações fornecidas pela licitante, além de não comprovarem que a solução atende exclusivamente ao requisito de nuvem pública (como destacado abaixo), estão vencidas.

DATA CENTERS

NICE utilizes facilities, equipment, and networks with requirements for high availability, survivability, security, confidentiality, safety, and manageability, and restricts access to these resources to appropriate personnel. The facilities and services used by NICE are selected for their ability to withstand weather, earthquakes, and human-caused disasters such as civil unrest or fire. NICE has enhanced the survivability by utilizing paired complementary facilities in geographically diverse locations. **These include co-location data centers in Los Angeles and Dallas; Frankfurt and Munich; and Sydney and Melbourne.** NICE uses multiple availability zones for services in AWS US West, AWS Frankfurt, and AWS Australia. The corporate office, located in Salt Lake City, is separated from these data centers. Each data center is able to operate independently of the other.



NICE utiliza instalações, equipamentos e redes com requisitos de alta disponibilidade, sobrevivência, segurança, confidencialidade, integridade e gerenciabilidade, e restringe o acesso a esses recursos a pessoal apropriado. As instalações e serviços utilizados pela NICE são selecionados por sua capacidade de resistir a intempéries, terremotos e desastres causados pelo homem, como distúrbios civis ou incêndios. A NICE aumentou a sobrevivência utilizando instalações complementares em pares em locais geograficamente diversos. **Isso inclui centros de dados de co-localização em Los Angeles e Dallas; Frankfurt e Munique; e Sydney e Melbourne.** A NICE usa várias zonas de disponibilidade para serviços em AWS US West, AWS Frankfurt e AWS Australia. O escritório corporativo, localizado em Salt Lake City, é separado desses centros de dados. Cada centro de dados é capaz de operar independentemente do outro.

SUBSERVICE ORGANIZATIONS

NICE uses Alert Logic for managed detection and response in its FedRAMP environment, Amazon Web Services (AWS) to provide cloud hosting services, CoreSite, Equinix, and Lumen to provide data center colocation services, and HP Global for equipment maintenance in its colocation data centers.

These subservice organizations are excluded from the scope of this report; the controls they are expected to provide are included in the subsequent section titled Complementary Subservice Organization Controls.

A NICE utiliza Alert Logic para detecção e resposta gerenciadas em seu ambiente FedRAMP, Amazon Web Services (AWS) para fornecer serviços de hospedagem em nuvem, **CoreSite, Equinix e Lumen para fornecer serviços de co-localização de data centers e HP Global para manutenção de equipamentos em seus data centers de co-localização.**

Essas organizações de subserviços estão excluídas do escopo deste relatório; os controles que se espera que elas forneçam estão incluídos na seção subsequente intitulada "Controles Complementares da Organização de Subserviços"

Ressalta-se que o Certificado SOC 2, fundamental para demonstrar a conformidade da solução com padrões de segurança, está expirado desde junho de 2023, senão confira-se:

This letter provides an update on the NICE CXone cloud contact center software services and on the suitability of the design and operating effectiveness of its controls relevant to security, availability, and confidentiality included in the scope of the Type II SOC 2 report ("SOC 2 report") prepared by Moss Adams issued on September 8th 2023. The SOC 2 report is for the **period from June 1st 2022 through June 30th 2023**. We expect to have a new SOC 2 Type II report around September 2024.

Esta carta fornece uma atualização sobre os serviços de software de contact center NICE CXone na nuvem e sobre a adequação do design e da eficácia operacional de seus controles relevantes à segurança, disponibilidade e confidencialidade incluídos no escopo do relatório SOC 2 Tipo II ("relatório SOC 2") preparado por Moss Adams e emitido em 8 de setembro de 2023. **O relatório SOC 2 é para o período de 1º de junho de 2022 a 30 de junho de 2023.**

Como senão bastasse, a proposta apresentada pela UNIFY não atende aos itens 1.3.1.1 e 1.3.3 das Especificações Técnicas, que assim determinam:

Item 1.3.1.1, Esp. Técnicas

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.

**Item 1.3.3,
Esp. Técnicas**

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.

Ocorre que a proposta técnica da UNIFY utiliza Data Centers da solução NICE CXone, **localizados fora do território brasileiro**, conforme informações do próprio fabricante, disponíveis no link abaixo:

<https://help.incontact.com/pt-br/Content/GlobalFeatures/TSA/SecurityLayers/Physical%20Security/AWSDataRegionsAndCenters.htm?Highlight=data%20centers#Regi%C3%B5esecentrosdedadosAWS>

Embora a Instrução Normativa Nº 5/2021 do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI) tenha como âmbito de incidência apenas os órgãos e entidades da administração pública federal, é relevante mencionar o disposto no art. 18, inciso I, que reforça a exigência de que a hospedagem dos serviços deve ocorrer em território brasileiro, nos seguintes termos

**Instrução Normativa
Nº 5/2021, MGI.**

Art. 18. 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, observando-se as seguintes disposições:

I - pelo menos uma cópia atualizada de segurança deve ser mantida em território brasileiro;

Portanto, não há dúvidas de que a proposta apresentada pela licitante vencedora não atende às exigências do edital, tanto no que se refere ao uso obrigatório de nuvem

pública quanto à validade das certificações exigidas, sendo imperativa a desclassificação da licitante em razão das irregularidades apontadas.

III.2. DO DESCUMPRIMENTO DOS ITENS 3.8.2, 3.8.3 e 6.4.1 DO EDITAL. PROPOSTA COMERCIAL CONTÉM VÍCIOS INSANÁVEIS, ALÉM DE SER MANIFESTAMENTE INEXEQUÍVEL. DESCLASSIFICAÇÃO.

Outro ponto que merece a atenção desta Comissão de Licitação, diz respeito a não observância dos itens 3.8.2, 3.8.3 e 6.4.1 do edital, segundo o qual:

**Item 3.8.2,
Edital**

3.8.2. A proposta comercial conterà oferta firme e precisa, sem alternativas de preço ou quaisquer condições ou vantagens que induzam o julgamento, sob pena de ser considerada inválida.

**Item 3.8.3,
Edital**

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.

**Item 6.4.1,
Edital**

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.

Os itens 3.8.3 e 6.4.1 do edital são claros ao estabelecer que as propostas que apresentarem preços inexequíveis ou zerados devem ser desclassificadas.

Voltando-se a atenção ao caso em tela, nota-se que **a proposta comercial da UNIFY apresenta itens essenciais (tais como portas de URA, troncos SIP e gravação de chamadas) com valores zerados**, o que, além de não estar em conformidade com as regras estabelecidas, também sugere que a empresa entregará esses serviços sem qualquer custo adicional.

Em caso de necessidade de ampliação desses itens ao longo da execução contratual, o BDMG poderá enfrentar problemas, uma vez que a UNIFY poderá recusar a disponibilização desses itens sem ônus. Portanto, essa falta de transparência além de gerar um risco econômico e operacional ao BDMG, compromete a própria previsibilidade financeira do contrato.

Não é demais repetir que qualquer eventual crescimento ou necessidade de ampliação dos serviços (dos autosserviços na URA do BDMG, por exemplo) implicará em custos não previstos na planilha original, considerando a ausência de precificação clara para esses itens (14, 15, 16, 34, 35, 39, 40 e 41, todos zerados), contrariando o item 3.8.4 que exige a inclusão de todos os custos no valor da proposta comercial.

Destaca-se que a justificativa da empresa, no sentido de que esses custos estariam embutidos em outros itens da planilha, não encontra amparo no edital, que exige a individualização clara de todos os custos.

É importante ressaltar que **a própria UNIFY utilizou esse mesmo argumento de inexecuibilidade em um recurso anterior para desclassificar a empresa TELMEX**, que havia precificado alguns itens a R\$ 0,01 (um centavo).

Nesse sentido, são os destaques abaixo, extraídos do recurso administrativo apresentado pela UNIFY e que resultou na desclassificação da licitante TELMEX:

1. **Destaques Recurso Administrativo UNIFY.**

b) **Da temerária apresentação de proposta com valor irrisório ou simbólico**

Ab initio, pede-se vênia para trazer à baila o entendimento preponderante da doutrina que **determina que o preço deve ser considerado inexecuível quando o objeto a ele atrelado não pode ser concretizado**, ou seja, quando não há evidências de que seja viável. Por exemplo, um preço muito abaixo da média pode levantar suspeitas sobre sua capacidade de ser cumprido.

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.

Por tal motivo, a proposta apresentada pela TELMEX deve ser desclassificada, como medida de Justiça.

2. Destaques Ata de Registro de Preços.

Data/Hora	Evento
10/10/2024 09:58	A proposta do licitante 02.667.694/0001-40 - TELMEX DO BRASIL S/A foi desclassificada. O motivo da desclassificação da proposta, de acordo com o agente de licitação da sessão, é Não tem sua exequibilidade demonstrada (Lei 14.133 Art. 59 - IV).

A UNIFY ter utilizado o argumento de inexecuibilidade para desclassificar a TELMEX cria precedente que não pode ser desconsiderado por esta Comissão de Licitação. Destaca-se 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.

Apesar da diligência realizada pelo BDMG para verificar a exequibilidade dos itens zerados, os documentos apresentados pela UNIFY ("Demonstrativo de Formação de Preços_rev1" e "Diligência BDMG") não são suficientes para sanar as irregularidades suscitadas, pois não fornece uma explicação detalhada sobre como a empresa pretende executar esses itens sem custos adicionais.

Dessa forma, considerando a necessidade de preservar o interesse público e assegurar a legalidade do processo licitatório, é necessário que o BDMG adote as mesmas medidas tomadas com relação à TELMEX, desclassificando-se, portanto, a proposta técnica da licitante UNIFY.

III. 3. DO DESCUMPRIMENTO DO ITEM 2.11 E SEQUINTE DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS (ANEXO I). SOLUÇÃO DE WORKFORCE MANAGEMENT (WFM) NÃO ATENDE AOS REQUISITOS DE INTEGRAÇÃO.

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, nos seguintes termos:

Item 2.11.4,
Esp. Técnicas

2.11.4. Todos os componentes do Workforce Management descritos neste item devem ser do mesmo fabricante, compondo uma suíte integrada.

Em consulta ao link fornecido pelo próprio fabricante (abaixo indicado), constata-se que a UNIFY está utilizando uma plataforma de WFM separada para cumprir os requisitos do item 2.11 das Especificações Técnicas.

<https://help.nice-incontact.com/pt-br/content/integratedsolutions/iexwfmintegrated/iexwfmintegrated.htm>

Isso evidencia que a solução proposta não opera dentro de uma única suíte integrada em nuvem pública, como exigido. Destaca-se que a fragmentação da plataforma compromete a interoperabilidade e a eficiência dos sistemas, prejudicando o cumprimento integral das funções descritas nos subitens do item 2.11, que incluem coleta de dados históricos, geração automática de escalas de trabalho e gerenciamento intradiário, entre outras funcionalidades.

Portanto, também por este motivo deve ser desconsiderada a proposta comercial da licitante vencedora, com a consequente desclassificação da UNIFY.

IV. DA NECESSÁRIA VINCULAÇÃO AO INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS DE PREÇO DEVE OBSERVAR AS REGRAS CONTIDAS NO EDITAL.

Veja ainda que a desclassificação da UNIFY também se justifica em razão da obrigatória vinculação do julgamento aos parâmetros e critérios estabelecidos no instrumento convocatório.

Isso porque a discricionariedade administrativa possível, em matéria de licitações, situa-se apenas na chamada “fase interna” do procedimento, na qual a Administração deve tomar as decisões que levarão à formulação do próprio Edital de licitação.

Vale dizer, a Administração Pública tem discricionariedade para definir as regras do certame antes do seu início: **a discricionariedade administrativa, em matéria de licitações, ESGOTA-SE COM A ELABORAÇÃO DO EDITAL, no qual deverão estar consignadas “TAXATIVAMENTE” todas as regras e parâmetros de avaliação a serem utilizados no certame.**

Perfeitas, a este respeito, são as lições do jurista **MARÇAL JUSTEN FILHO**:

“A Administração, antes de elaborar o edital, tem o dever de determinar o fim a ser satisfeito. Não se trata de identificar o objeto licitado, tão-somente. É imprescindível definir o ângulo sob o qual o interesse público será perseguido. **Todos os fatores relevantes deverão ser sopesados. Tudo isso deverá ser retratado nas regras do ato convocatório.** Ali deverá explicitar-se o que se reputará como vantagem – vale dizer, como a Administração buscará realizar excelentemente o interesse público e qual ângulo do interesse público preponderará. **Os critérios de julgamento da licitação exteriorizam essa avaliação da Administração (...). O critério de julgamento é o instrumento de avaliação objetiva da compatibilidade entre a proposta e o interesse público buscado pela Administração. 8) Esgotamento da Discricionariedade: Vinculação ao Instrumento Convocatório. Impõe-se, assim, a objetivação da decisão e da escolha do administrador.** (...). O procedimento da licitação reduz drasticamente a liberdade de escolha do administrador. Por regra, o resultado final não decorre de qualquer decisão subjetiva do administrador. Vence a licitação a proposta que se configura como a mais conveniente para a concretização do interesse público, segundo critérios objetivos. A

liberdade de escolha vai sendo suprimida à medida que o procedimento avança. **AO FINAL, A REGRA É AUSÊNCIA DE ESPAÇO PARA UMA DECISÃO DISCRICIONÁRIA. ISSO SIGNIFICA QUE AINDA QUE SE MUDASSEM OS JULGADORES, A DECISÃO SERIA A MESMA.** 9) **Princípio da legalidade e competência vinculada. NO PROCEDIMENTO LICITATÓRIO, DESENVOLVE-SE ATIVIDADE VINCULADA.** Isso significa a ausência de liberdade (como regra) para a autoridade administrativa (...). A lei ressalva a liberdade para a Administração definir as condições da contratação administrativa. Mas, simultaneamente, estrutura o procedimento licitatório de molde a restringir a discricionariedade a determinadas fases ou momentos específicos (...). Assim, a Administração tem liberdade para escolher as condições sobre o contrato futuro. Porém, **DEVERÁ VALER-SE DESSA LIBERDADE COM ANTECEDÊNCIA, INDICANDO EXAUSTIVAMENTE SUAS ESCOLHAS. Tais escolhas SERÃO CONSIGNADAS NO ATO CONVOCATÓRIO DA LICITAÇÃO, QUE PASSARÁ A REGER A CONDOTA DO ADMINISTRADOR. Além da lei, o instrumento convocatório da licitação determina as condições a serem observadas pelos envolvidos na licitação. A VINCULAÇÃO AO INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO COMPLEMENTA A VINCULAÇÃO À LEI. (...) A autoridade administrativa dispõe da faculdade da escolha, ao editar o ato convocatório. PORÉM, NASCIDO TAL ATO, A PRÓPRIA AUTORIDADE FICA SUBORDINADA AO CONTEÚDO DELE.** ¹

Conclui o autor:

“A Exaustão da Discricionariedade

Ao submeter a Administração ao princípio da vinculação ao ato convocatório, a Lei n. 8.666 impõe o dever de exaustão da discricionariedade por ocasião de sua elaboração. Não teria cabimento determinar a estrita vinculação ao Edital e, simultaneamente, autorizar a atribuição de competência discricionária para Comissão indicar, por ocasião do julgamento de alguma de suas fases, os critérios de julgamento. TODOS OS CRITÉRIOS E TODAS AS EXIGÊNCIAS DEVERÃO CONSTAR, DE MODO EXPRESSO E EXAUSTIVO, NO CORPO DO EDITAL.

¹ MARÇAL JUSTEN FILHO, Comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos, 11ª Ed, Dialética, 2005, p. 47-48 e 402.

Aplicado tal entendimento ao presente caso, conclui-se, de forma inquestionável, que **a desclassificação da recorrida UNIFY decorre do próprio dever de obediência às regras objetivas previstas expressamente no edital, de conhecimento prévio de todos os participantes.**

No caso dos autos, **todos os licitantes devem ser julgados e avaliados pelos mesmos critérios,** e a omissão quanto à aplicação de uma ou outra exigência relacionada a determinados participantes apenas contribui para a promoção de desigualdades entre os licitantes, o que não pode ser admitido.

Assim, a recorrida não pode ser beneficiada com a adoção de critérios de julgamento diversos daqueles previstos no edital, sendo mais um motivo a corroborar com a sua desclassificação.

V. CONCLUSÃO.

Diante do exposto, a recorrente confia ter demonstrado as diversas desconformidades da proposta técnica apresentada pela licitante vencedora com as normas do Edital, razão pela qual requer seja recebido o presente recurso e **na falta de reconsideração da decisão** de julgamento e habilitação da proposta apresentada pela licitante **UNIFY, seja encaminhado à autoridade superior para apreciar as questões aqui dispostas, e, ao final, DETERMINAR A DESCLASSIFICAÇÃO DA LICITANTE UNIFY – SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA., haja vista o descumprimento das normas contidas no Edital e em seus anexos.**

Belo Horizonte, 18 de outubro de 2024.

Alctel Telecomunicações e Informática Ltda

CNPJ: 01.389.269/0001-74

William Maria de Jesus
CFO – Diretor Adm/ Financeiro

Sérgio Luiz de Lima
CEO Diretor Executivo

Recurso Administrativo - Alctel x Unify pdf

Código do documento 282e39c0-5738-4ade-ad59-57a43b4c02bb



Assinaturas



WILLIAM MARIA DE JESUS
william@alctel.com.br
Assinou



Sergio Luiz de Lima
sergio@alctel.com.br
Assinou



Eventos do documento

18 Oct 2024, 17:17:28

Documento 282e39c0-5738-4ade-ad59-57a43b4c02bb **criado** por ELAINE BOLZAN DE PAIVA PESSOA (85f3eb31-a01d-4d92-ad39-cd6748659683). Email:juridico@alctel.com.br. - DATE_ATOM: 2024-10-18T17:17:28-03:00

18 Oct 2024, 17:18:24

Assinaturas **iniciadas** por ELAINE BOLZAN DE PAIVA PESSOA (85f3eb31-a01d-4d92-ad39-cd6748659683). Email:juridico@alctel.com.br. - DATE_ATOM: 2024-10-18T17:18:24-03:00

18 Oct 2024, 17:19:25

WILLIAM MARIA DE JESUS **Assinou** (5e611687-82fb-49da-bb5f-8a4001221c4f) - Email: william@alctel.com.br - IP: 189.12.15.0 (189-12-15-0.user3p.veloxzone.com.br porta: 3196) - **Geolocalização: -19.907286758822305 -43.908034782231255** - Documento de identificação informado: 274.421.366-72 - DATE_ATOM: 2024-10-18T17:19:25-03:00

18 Oct 2024, 17:30:06

SERGIO LUIZ DE LIMA **Assinou** (f9e44e48-20a7-4064-9d32-2afa5541d070) - Email: sergio@alctel.com.br - IP: 177.116.179.207 (177-116-179-207.user.vivozap.com.br porta: 13026) - **Geolocalização: -19.9286536 -43.9544045** - Documento de identificação informado: 000.615.786-65 - DATE_ATOM: 2024-10-18T17:30:06-03:00

Hash do documento original

(SHA256):0d496c69ac19dd04ecf5a557212a0e5fab352649fd234f193e452b19d7b1fb97

(SHA512):27153765068da407a65bc58fc54708377ab2ecfb6e981eb1e0e36035e62707cb831a32ba068ce22b9c473fe30a0dad66490be686b771c71df20d5836ac81b701

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima

Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign