

**ILMO. SENHOR PRESIDENTE DA COMISSÃO PERMANENTE DE
LICITAÇÃO, DO SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO DE COSTA
RICA – MS**

PREGÃO ELETRÔNICO N ° 05/2024

LOGPRO SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS PARA TERCEIROS “LOGPRO”, inscrita no CNPJ sob o nº 17.211.866/0001-44, sediada na Avenida Felipe Schmidt, 2244, salas 11 e 12, bairro Centro, na cidade de Braço do Norte/SC, por meio de seu representante Saulo José Possamai, portador do CPF nº 564.807.509-00 e RG nº 1.743.598, vem, respeitosamente, perante a presença de Vossa Excelência, interpor a presente

RECURSO ADMINISTRATIVO

Em face da avaliação equivocada decorrente da prova de conceito do Pregão Eletrônico nº 05/2024, pelas razões que passará a demonstrar:

I.DA TEMPESTIVIDADE DO RECURSO

A manifestação da empresa ocorre tempestivamente, uma vez que o prazo para apresentar as razões do recurso, é de 03 (três) dias úteis, sendo o fim do prazo em 03/09/2024.

II. DOS FATOS E FUNDAMENTOS

O Serviço Municipal de Água e esgoto de Costa Rica- MS, realizou a sessão pública de licitação sob a modalidade Pregão Eletrônico com critério de julgamento menor preço por lote, para Contratação de empresa especializada para fornecimento de solução integrada de software de gestão comercial, técnica, operacional e gerencial de saneamento, em conformidade com todas as exigências a lei geral de proteção de dados pessoais.

Não obstante o reconhecimento por parte desta licitante de que o Município segue as normas jurídicas e legislação em vigor, há de se registrar o equívoco na interpretação, por esse SAAE, resultando na desclassificação da LOGPRO, apesar dos argumentos expostos pelo representante da empresa durante a prova de conceito.

Logpro Serviços Administrativos Para Terceiros LTDA
Avenida Felipe Schmidt, nº 2244 – Edifício Milena -1º andar, Salas 11 e 12
Centro - Braço do Norte – CEP: 88750-000 - Santa Catarina / SC
Fone: (48) 3658 – 8086 / E-mail: contato@logpro.com.br

III.DA PROVA DE CONCEITO

O edital, em seu item 6.27.1, estabelece que o proponente classificado provisoriamente em primeiro lugar será convocado para a realização da prova de conceito.

Em 31 de julho de 2024, durante a sessão do Pregão, a empresa LOGPRO foi declarada habilitada provisoriamente, apresentando uma proposta no valor de R\$ 176.698,00, o que resulta em uma diferença de R\$ 79.302,00 em relação à proposta da segunda colocada, representando uma economia de 44,37% para o Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE) de Costa Rica.

Em conformidade com as disposições do edital, foi realizada a convocação para a execução da prova de conceito. No dia 01 de agosto de 2024, os servidores Claudia Alonso Teixeira, Lucas Figueiredo Neves e Paulo Henrique Rodrigues de Oliveira conduziram a referida prova de conceito, contando com a presença de Izack Selhorst Philippi, que representou a empresa LOGPRO durante a apresentação.

Após a apresentação da prova de conceito pela LOGPRO, a equipe responsável pela avaliação dos resultados, concluiu equivocadamente que a empresa não atendeu a todos os requisitos estabelecidos, como passaremos a demonstrar.

6.4	Gestão de Leituras e Consumos: A solução ofertada possibilita realizar todas as etapas do ciclo de leituras que compreende a geração da massa de leitura, a distribuição da massa para os dispositivos móveis e o processamento do retorno das leituras de acordo com o TR?	PARCIALMENTE ATENDIDA *(Obeservação*)
-----	--	--

6.17	Call Center Integração Telefonia Computador (CTI): A solução ofertada fornece um conjunto de recurso que possibilite a sua integração total e de forma transparente com a plataforma de telefonia da Autarquia fornecendo uma solução para automatizar e agilizar os serviços de atendimento? Sendo que a solução ofertada deverá operar totalmente integrado a ferramenta de Contact Center URA, possibilitando automatizar e agilizar os serviços de atendimento e fornecendo os requisitos do TR?	NAO *(Obeservação²)
------	---	---

***Observação*: Gestão de Leituras e Consumos**

Em relação ao item 6.4 - **Gestão de Leituras e Consumos**, a solução apresentada pela empresa, que deve ser utilizada fora do ambiente web (por meio de um aplicativo de terceiros para smartphone), atendeu parcialmente aos tópicos 6.4.17.3 e 6.4.17.4 especificados no Termo de Referência (TR). O TR exige que a solução seja disponibilizada como uma ferramenta web, o que implica em acesso e utilização diretamente por meio de um navegador de internet, sem a necessidade de instalação de aplicativos específicos.

Assim, ao oferecer uma solução que opera fora do ambiente web, a empresa **não cumpriu o requisito** de disponibilizar as funcionalidades para o acompanhamento da evolução do trabalho dos leituristas em tempo real, bem como a visualização da rota percorrida diretamente no mapa de forma nativa, utilizando uma base espacial em um sistema web. Ou seja, a solução não está integrada ao sistema, **infringindo os itens do tópico 5.1 - Disposições Gerais**, que estabelece:

5.1. Disposições Gerais:

5.1.1. A solução oferecida, conforme este Termo de Referência, **deve ser desenvolvida para operar integralmente em ambiente web. Isso significa que todos os seus módulos devem funcionar na web**, permitindo consultar, cadastrar, imprimir e alterar informações **sem a necessidade de instalar qualquer outro aplicativo ou periférico nos computadores de acesso**. Soluções desktop acessadas por meio de ferramentas de acesso remoto ou similares **não são permitidas**.

5.1.8. **Não será permitido que o sistema contratado dependa de softwares de terceiros para sua execução ou para parte dele, como, por exemplo, um sistema separado para gerenciamento de leituras e faturamentos**. O sistema a ser contratado deve ser uma **solução completa e única**, capaz de atender integralmente a todas as necessidades da Autarquia.

A Prova de Conceito avaliou tanto a solução tecnológica do sistema da empresa arrematante quanto a aplicação prática de suas funcionalidades, características do produto e sua real compatibilidade com os requisitos exigidos, conforme estabelecido no roteiro do Termo de Referência do Edital do Pregão Eletrônico nº 05/2024.

6.4.17.3. A solução ofertada deve disponibilizar um conjunto de funcionalidades que possibilite o acompanhamento da evolução do trabalho dos leituristas em tempo real, visualizando e acompanhando a rota percorrida pelo leiturista diretamente no mapa de forma nativa utilizando uma base espacial.

6.4.17.4. Sendo que a solução ofertada deve apresentar diretamente no mapa no mínimo as seguintes informações:

6.4.17.4.1. Apresentar a rota traçada pelo leiturista e o nº de leituras efetuadas naquela rota.

6.4.17.4.2. Deve ser identificada no mapa cada leitura efetuada, possibilitando acessar informações como: Endereço da leitura realizada. valor da leitura quando existir ou ocorrência para os casos que não foi informado leitura. Consumo faturado e ocorrência,

apresentando estas informações para cada uma das leituras feitas. A leitura efetuada é representada no mapa, que mostra o exato local e região da leitura.

6.4.17.4.3. Deverá possuir recursos para o monitoramento do roteiro efetuado pelo agente de leitura desde o início e retorno à base com informações sobre a distância percorrida e o tempo total do percurso com animação sobre o sentido de direção do percurso, a localização georreferenciada de cada unidade consumidora e suas respectivas informações.

6.4.17.4.4. Permitir identificar o status da leitura por cores, para leitura não efetivada, leitura efetivada, leitura efetiva calculada.

6.4.17.4.5. Funcionalidade que permita verificar quais leituristas estão on-line, e nesse caso, que a solução ofertada possibilite encaminhar mensagens para os seus dispositivos móveis.

6.4.17.4.6. Possuir quantitativos sobre as leituras realizadas, leituras a realizar, faturas calculadas e impressas, faturas calculadas e não impressas, reaviso, comunicado de excesso, faturas geradas a partir de ocorrências, leituras transferidas ao servidor, leituras aguardando transferência para o servidor.

Com relação a esse item 6.4.17.3 os recursos foram contemplados por soluções nativas disponibilizadas no SIG-GEOREDE conforme demonstrado na prova de conceito no momento da sua apresentação.

A solução ofertada possui todas as funcionalidades identificadas no edital e no termo de referência, atendendo assim às exigências estabelecidas. O módulo apresentado permite, em tempo real, o acompanhamento da evolução do trabalho dos leituristas, garantindo uma supervisão eficaz e detalhada das atividades realizadas, conforme apresentada nas imagens abaixo:

Figura 01: Visualização da rota sendo percorrida pelo leitorista em execução.

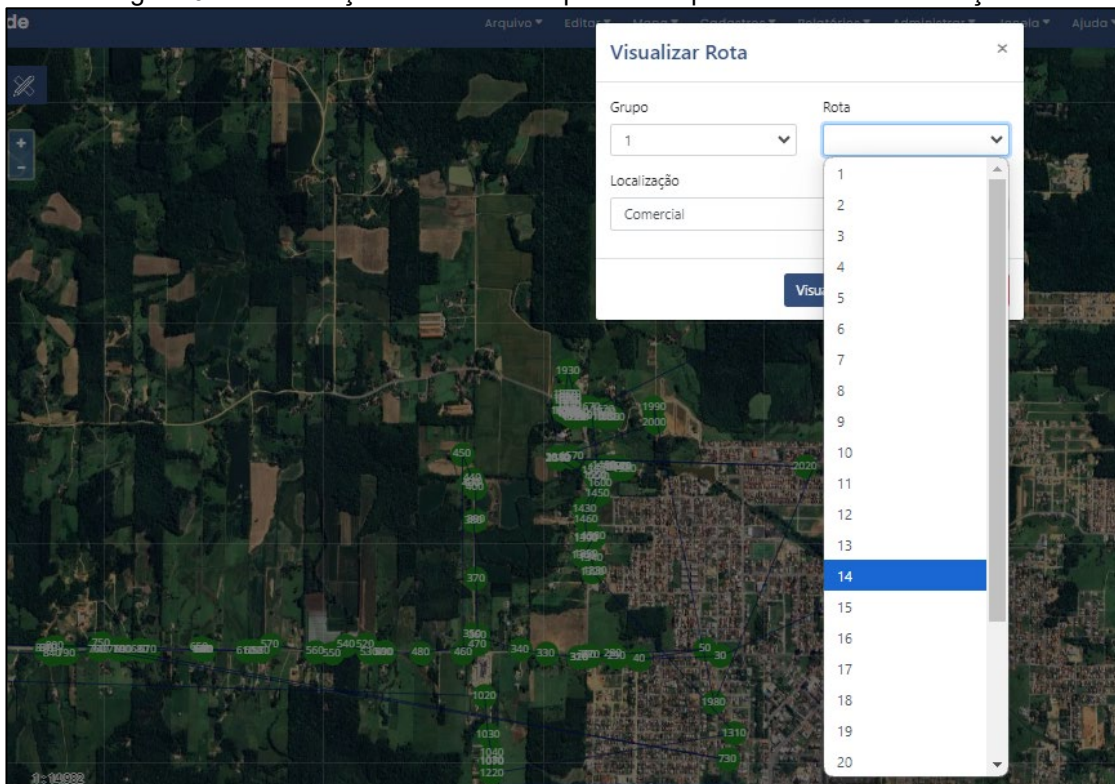


Figura 02: Informações enviadas do momento da leitura 08:05:19.

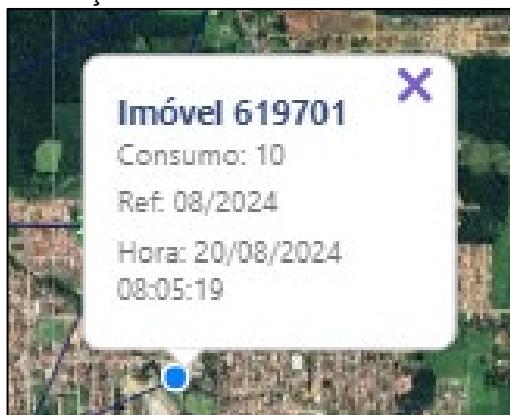


Figura 03: Informações enviadas do momento da leitura 08:07:57

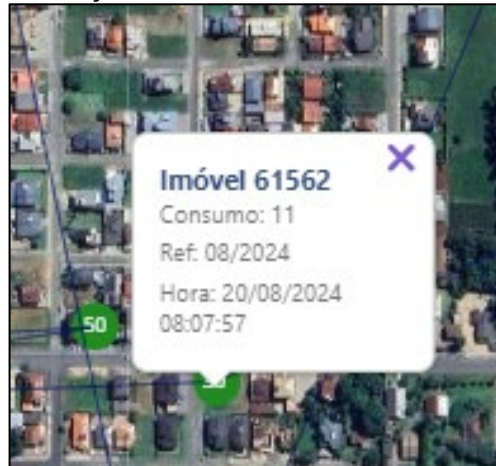


Figura 04: Informações enviadas do momento da leitura 08:09:14.

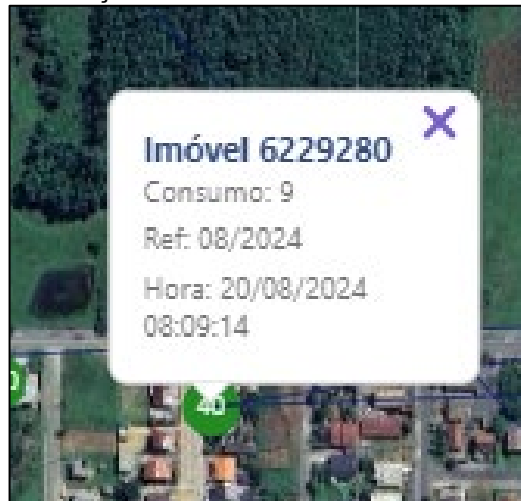
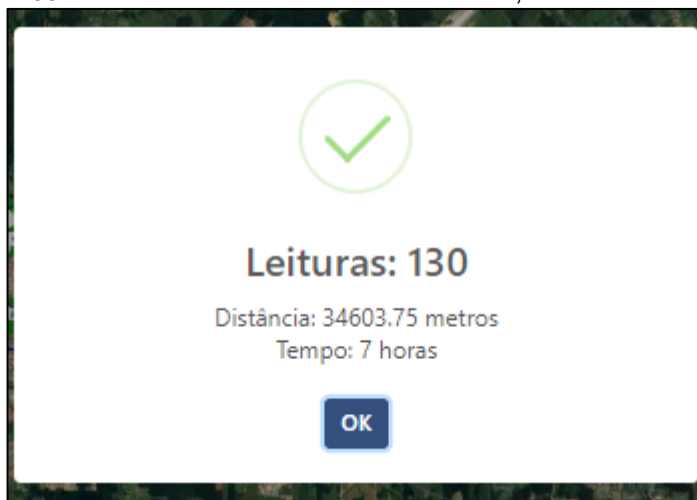


Figura 05: Número de leituras efetuadas na rota, a distância e tempo.



Foi apresentando o LIFE 360, unicamente por questões de redundância para a gestão de leiturista e aplicável caso a equipe queira fazer uma visualização do colega de equipe em campo no momento de trabalho, evidenciando-se assim uma ferramenta que poderia também ser acessado em dispositivos móveis.

Destaca-se que o sistema possibilita a visualização da rota percorrida pelo leiturista diretamente em um mapa, com a identificação de cada leitura efetuada. Além disso, a solução é completamente integrada ao sistema comercial ofertado, possibilitando o acesso a todas as informações cadastrais referentes à matrícula na qual a leitura foi realizada.

Com relação ao item 6.4.17.4 mencionado que fora atendido de forma parcial este item é desmembrado nos itens 6.4.17.4.1, 6.4.17.4.2, 6.4.17.4.3, 6.4.17.4.4, 6.4.17.4.5, 6.4.17.4.6, no item de acompanhamento de leiturista ou no item de Sistema SIG todos esses itens foram apresentados, gostaríamos de saber quais dos itens não foram atendidos de forma a considerar o item parcialmente atendido

Em face do exposto, resta evidenciado que a solução ofertada não apenas atende, mas superou as expectativas traçadas no edital, consolidando-se como uma ferramenta imprescindível para a gestão de atividades dos leituristas.

***Observação*: Call Center Integração Telefonia Computador (CTI)**

O Termo de Referência especifica que a solução ofertada deve fornecer um conjunto de recursos que permita sua total integração, de forma transparente, com a plataforma de telefonia da Autarquia, além de automatizar e agilizar os serviços de atendimento. A solução também deveria operar totalmente integrada à ferramenta de Contact Center URA, atendendo aos requisitos descritos no TR.

Durante a apresentação da solução, o serviço correspondente ao **item 6.17** não foi demonstrado. A empresa informou que não poderia atender ao tópico, pois a ferramenta em questão não possuía o módulo necessário.

Em resposta à sugestão da comissão para que apresentassem a solução via streaming, a empresa novamente não conseguiu demonstrar o módulo em funcionamento. Quando questionada pela comissão sobre a existência de outra localidade onde o serviço estivesse ativo, a empresa confirmou que, na data da apresentação, não havia nenhum lugar onde o serviço estivesse sendo utilizado.

Embora a empresa tenha mencionado que já prestou esse serviço anteriormente, justificou que o fazia através da plataforma Isabel, mas que o módulo específico não estava disponível na solução apresentada. Essa ausência do módulo crucial para a integração e automação dos serviços de atendimento, **conforme exigido pelo TR, comprometeu a avaliação da proposta, uma vez que a solução não pôde ser demonstrada ou comprovada em operação, o que é fundamental para atender ao que foi solicitado no Termo de Referência.**

Diante desses fatos, conclui-se que a solução apresentada pela empresa **não atende** às exigências de integração CTI descritas no TR, uma vez que faltou a demonstração do módulo essencial e funcionalidade requerida, comprometendo a conformidade com os requisitos estabelecidos.

6.17. Call Center Integração Telefonia Computador (CTI)

A solução ofertada deverá fornecer um conjunto de recurso que possibilite a sua integração total e de forma transparente com a plataforma de telefonia da Autarquia fornecendo uma solução para automatizar e agilizar os serviços de atendimento. Sendo que a solução ofertada deverá operar totalmente integrado a ferramenta de Contact Center URA, possibilitando automatizar e agilizar os serviços de atendimento e deve fornecer no mínimo as seguintes funcionalidades:

6.17.1. Fornecer recurso para a automatização do atendimento telefônico, permitindo disponibilizar informações sobre: falta de água, endereços de postos de atendimento, instruções para reabertura de água e novas instalações, valor e data de vencimento de faturas pendentes, sem a necessidade de transferir a ligação para um atendente, ou seja, o sistema obtém as informações de forma direta no banco de dados, aciona scripts de áudio previamente gravados e gera a informação para o cliente.

6.17.2. Identificar automaticamente clientes que estão ligando de regiões com problemas de abastecimento pontuais, sendo que nesse caso o sistema deve obter as informações de forma direta no banco de dados, aciona scripts de áudio previamente gravados e gera a informação para o cliente do problema e previsão de retorno sem a necessidade de transferir a ligação para um atendente.

6.17.3. Caso seja necessário, a transferência para o atendente por solicitação do cliente, a solução/sistema ofertado identifica o cliente que está ligando e quando atendente atender a ligação deve ser aberto automaticamente os dados do cliente que está ligando na tela do atendente.

6.17.4. Possibilitar a geração de campanhas de telemarketing ativo, onde através de filtros e parametrizações definidas na solução/sistema ofertado, selecionar um conjunto de clientes, para que o sistema realize de forma automática ligações telefônicas com mensagens para no mínimo as seguintes situações: pesquisas de satisfação, avisos de manutenção preventiva, campanhas educativas ou informativas e cobrança de clientes inadimplentes.

6.17.5. Possibilitar monitorar em tela a fila de atendimento das ligações recebidas pelo Call Center, podendo visualizar tempo de espera médio, abandonos e estatísticas de atendimento.

Durante a fase de prova de conceito, foi apresentada a solução ofertada, bem como suas funcionalidades e configurações a qual proporciona recursos que permitem a completa integração com a plataforma de telefonia da autarquia, contribuindo para a automatização e agilização dos serviços de atendimento ao público.

A solução apresentada disponibiliza mecanismos destinados à automatização do atendimento telefônico, viabilizando a entrega de informações referentes a: interrupções no abastecimento de água, endereços

dos pontos de atendimento, orientações para a reabertura do fornecimento de água e novas instalações, além de informações sobre valores e datas de vencimento de faturas pendentes, tudo isso sem a necessidade de transferência da ligação para um atendente. O sistema obtém as informações de forma direta do banco de dados, ativa scripts de áudio previamente gravados e fornece as informações pertinentes ao cliente. Adicionalmente, identifica automaticamente clientes que realizam chamadas de regiões afetadas por problemas de abastecimento e gera as informações necessárias sem requerer a transferência da ligação para um atendente e demais informações de acordo com o detalhamento do edital.

É importante destacar que, ocorreu somente a apresentação da solução, uma vez que não foi considerada a obrigatoriedade de exibir o funcionamento pleno da mesma em função da necessidade da integração com o sistema de telefonia da autarquia SAAE-Costa Rica.

Entretanto, caso reste alguma dúvida ao SAAE- Costa Rica de que a empresa LOGPRO possui a solução que atende plenamente ao edital, solicitamos a autorização de um cliente que já possui a solução instalada a qual já foi autorizada para proceder com a demonstração de seu funcionamento integral que pode ser apresentada a qualquer momento caso a equipe assim achar necessário.

IV.DA PROPOSTA MAIS VANTAJOSA E DA COMPROVAÇÃO DE ATENDIMENTO AO EDITAL PELA EMPRESA LOGPRO HABILITADA PROVISÓRIAMENTE NO CERTAME

O princípio da economicidade visa justamente evitar sobrepreços, preços inexequíveis ou o superfaturamento na execução de bens e serviços contratados pela Administração Pública, obviamente, é uma condição inerente à seleção da proposta mais vantajosa. Ao selecionar a melhor proposta, seleciona-se também aquela que oferece a melhor relação custo-benefício, o que pressupõe a inexistência de qualquer espécie de irregularidade relacionada aos valores contratados.

Ressaltamos novamente que empresa recorrente e habilitada no certame apresentou toda sua documentação rigorosamente como previsto em edital e também apresentou a proposta mais vantajosa e econômica para a licitante em relação a concorrente que apresentou sua proposta com valor superior em relação a proposta vencedora.

Considerando a economicidade, a qualidade, a eficiência e demais circunstâncias que se reputem essenciais para a efetivação da satisfação do interesse público, a proposta mais vantajosa corresponderá àquela que melhor atenda às exigências e necessidades da Administração Pública. A seleção dessa proposta, portanto, assegura a contratação do melhor serviço ou bem disponível no mercado pelo ente público.

No caso em apreço, a empresa LOGPRO apresentou a proposta que se revelou mais vantajosa em comparação àquela apresentada pelo concorrente. A referida empresa demonstrou, no âmbito da prova de conceito, os produtos que serão fornecidos à contratante, bem como suas respectivas funcionalidades. Todos os produtos apresentados são de procedência assegurada e qualidade comprovada, o que evidencia, de forma inequívoca, a aptidão e capacidade técnica da empresa para o cumprimento do objeto licitado.

A seleção da proposta mais vantajosa configura-se como um mecanismo utilizado pela Administração Pública para a contratação de bens e serviços que garantam a melhor relação custo-benefício disponível para a satisfação do interesse público.

Nesse sentido, tem-se a orientação do Tribunal Superior de Justiça:

Logpro Serviços Administrativos Para Terceiros LTDA
Avenida Felipe Schmidt, nº 2244 – Edifício Milena -1º andar, Salas 11 e 12
Centro - Braço do Norte – CEP: 88750-000 - Santa Catarina / SC
Fone: (48) 3658 – 8086 / E-mail: contato@logpro.com.br

“as regras do edital de procedimento licitatório devem ser interpretadas de modo que, sem causar qualquer prejuízo à administração e aos interessados no certame, possibilitem a participação do maior número possível de concorrentes, a fim de que seja possibilitado se encontrar, entre várias propostas, a mais vantajosa.” (Mandado de Segurança 5.606-DF)

A finalidade é atender à necessidade administrativa identificada, cuja solução é oferecida pela iniciativa privada, visando obter as melhores condições de contratação pelo ente público, ou seja, a melhor proposta.

Verifica-se, por meio dos Atestados Técnicos e de toda a documentação apresentada pela recorrente, que essa detém ampla experiência no segmento objeto da licitação. Dessa forma, demonstrou possuir expertise condizente em termos de características, quantidade e prazo com o objeto licitado.

Cabe observar uma diferença de 44,37 % entre a proposta da LOGPRO e a proposta da concorrente.

Colocação dos Participantes			
Número : 12/2024 / Processo: 12			
Produto : 01			
Participantes em Ordem de Classificação			
Fornecedor	CPF/CNPJ	Lance	Observações
LOGPRO SERVICOS ADMINISTRATIVOS PARA TERCEIROS LTDA	17.211.866/0001-44	178.698,00	Ltda/Clrell
J Tech soluções em Informática Ltda	05.766.304/0001 88	258.000,00	DEMAIS

Portanto, reiteramos que a empresa LOGPRO cumpriu integralmente todas as exigências documentais estabelecidas no edital e apresentou a proposta mais vantajosa em relação ao concorrente, cuja a oferta foi mais elevada em relação a proposta vencedora, violando os princípios da isonomia e da competitividade.

V.PEDIDOS

- a) O conhecimento e devido processamento do presente recurso pois tempestivo e adequado;
- b) Seja reconsiderado o resultado da prova de conceito, declarando a empresa como vencedora do presente certame.

Caso assim não entenda, que o presente recurso seja encaminhado à autoridade Superior, para conhecê-lo e certamente, dar-lhe provimento.

Braço do Norte, 04 de setembro de 2024.

Saulo José Possamai

Administrador

CPF 564.807.509-00

LOGPRO SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS PARA TERCEIROS LTDA ME