



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

RESPOSTA À IMPUGNAÇÃO

REFERÊNCIA: EDITAL DE CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº 01/2022

Trata-se de impugnação, interposta por **CAMILA VALADARES RIBEIRO**, brasileira, solteira, advogada, portadora da carteira de identidade n. MG-14.424.267, inscrita no CPF sob o n. 130.401.736-26 e registrada na OAB/MG sob o n. 213.397 com fundamento no art. 41, § 1º da Lei 8.666/93.

DAS PRELIMINARES

A Impugnação, de Ordem Técnica, foi interposta tempestivamente, na condição de cidadã comum, por **CAMILA VALADARES RIBEIRO**, qualificada na peça exordial, doravante denominada **IMPUGNANTE**, em desfavor dos termos do Edital de Concorrência Pública nº 01/2022 – do tipo **MENOR PREÇO**, cujo objeto é a **PRESTAÇÃO INTEGRADA DE SERVIÇOS DE GESTÃO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO EM UNIDADES POUPA TEMPO, INCLUINDO PLATAFORMA DE SERVIÇOS DIGITAIS**.

DAS ALEGAÇÕES DA IMPUGNANTE

Em linhas gerais, sob alegação da verificação, de maneira incontestada, que o Edital viola expressamente os preceitos contidos na Lei de Licitações, e demais, que se aplicam ao procedimento licitatório, não restou a requerente alternativa, senão a interposição da presente impugnação. Foram elencadas as inconsistências no Edital, que, segundo a impugnante, devem ser observadas, em atendimento aos princípios consignados no artigo 3º da Lei 8.666/93, princípios estes que lhe servem de sustentáculo, além de representar seu fundamento jurídico

Da ausência de especificações técnicas do objeto e seus componentes.

a) O Anexo V do Edital, que dispõe sobre as diretrizes gerais para a prova de conceito, foi omissivo quanto à algumas funcionalidades que a plataforma tecnológica fornecida pelos licitantes deverá conter, bem como foi omissivo em fixar os critérios para análise e avaliação das amostras. No item 1.5 do quadro de funcionalidades, disposto no item 5 do Anexo V do Edital, consta que o cidadão deverá “ingressar na plataforma através de validação da biometria facial cadastrada no item 1.4”. No entanto, não há nenhuma informação sobre os mecanismos de segurança a serem avaliados durante a homologação da funcionalidade de biometria facial. Também não há especificação ou plano de avaliação das regras de segurança aplicáveis à guarda dos documentos e informações biométricas dos cidadãos, o que é preocupante, pois a Administração pode definir como vencedor um licitante que forneça solução que viole a Lei Geral de Proteção de Dados nº 13.709/2018

(LGPD). No que tange ao item 13 da tabela de funcionalidades, dispõe que a plataforma tecnológica deve “possuir funcionalidade que permita a realização de um atendimento online, onde o cidadão e o atendente interajam através de vídeo conferência, dentro da plataforma tecnológica. A funcionalidade de videoconferência é um item central no processo de atendimento. Não há, no entanto, a enumeração dos requisitos mínimos para aceitação do recurso durante a prova de conceito. **A ausência de especificações técnicas** impedem a avaliação e **impactam** de forma decisiva no que diz respeito à qualidade dos serviços prestados ao cidadão e **na composição de custo e de manutenção da solução a ser ofertada**. Assim, **mostra-se indispensável a reformulação dos itens 1.5, 13, 14.1, 14.2 e 20.15 constantes no quadro de funcionalidades – item 5 do Anexo V do Edital, para especificar o critério de avaliação das amostras durante a prova de conceito**

Da restrição à competitividade. Direcionamento do certame.

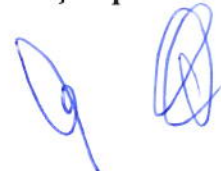
a) O item 11 do quadro de funcionalidades constante no item 5 do Anexo V do Edital, dispõe que a solução deve “disponibilizar Assistente Virtual (chatbot), com funcionalidade conversacional e transacional”. Trata-se de recurso tipicamente desenvolvido sob medida, após a finalização do certame, contando inclusive com a participação orientação/validação ativa do órgão contratante durante o processo de desenvolvimento. **A presença desse item corrobora a ideia de que existe forte direcionamento a um fornecedor específico da solução.**

b) O item 14.3 da tabela de funcionalidades, constante no item 5 do Anexo V do Edital, dispõe que a solução deve “permitir criar realce e caixa de texto nos documentos, que estão em análise, para facilitar ao cidadão a compreensão da razão da recusa do mesmo”. O respectivo **item descreve a funcionalidade de ferramenta pré-existente, não convencional**, dificilmente encontrado por fornecedor **que não seja o fornecedor específico**, o que, novamente, constitui flagrante direcionamento ao certame.

Da Qualificação Técnica

a) A Lei de Licitações autoriza a Administração a exigir a comprovação da capacidade técnico-operacional, nos moldes do art. 30, inciso II desta lei, sendo vedado, contudo, a exigência de comprovação de atividade ou de aptidão que inibam a participação na licitação, conforme §5º deste mesmo artigo. Verifica-se contudo que várias das exigências, a serem comprovadas através da apresentação de atestados, referem-se à itens cuja comprovação já está prevista na Prova de Conceito, tais como o login com recuperação de senha (e.2), gestão de atendimento presencial ou virtual (e.5), exibição de alertas de comunicação (e.6). Ora, havendo comprovação dos requisitos na prova de conceito, qual a necessidade de comprovação por apresentação de atestado técnico? Alguns itens, de qualificação técnica, como o e.9, e.10, e.11, e.12., não estão atrelados ao objeto da contratação, não havendo sequer justificativa e embasamento para os volumes específicos exigidos, o que direciona explicitamente o certame à fornecedor específico

b) Ainda, no item 6.6.1 do Edital, há a **exigência de atestados se referem à comprovação de serviços que não são objetos do presente certame**, tais como:



b.1) Atestado de comprovação de boas práticas de mercado para Desenvolvimento de Software;

b.2) Atestado comprovando a prestação de serviços de desenvolvimento de integração de aplicações, por meio do uso do padrão SOA

A impugnante reitera que **o objeto do presente contrato é fornecimento de software e de serviços de plataforma digital, e não o desenvolvimento de integração de aplicações e desenvolvimento de software.** Portanto, não faz sentido exigir atestado técnico para comprovar prestação de serviço diversa do objeto do certame.

Da ilegalidade em condicionar a habilitação à compromisso de terceiro.

a) As exigências de habilitação que podem ser impostas pela Administração no procedimento licitatório estão previstas no rol taxativo dos artigos 27 a 31 da Lei 8.666/93. O instrumento editalício prevê a apresentação de documentação (certidão atualizada de Propriedade ou Matrícula atualizada do imóvel, expedida pelo cartório imobiliário competente, comprovando a propriedade do imóvel; declaração de compromisso do proprietário com o LICITANTE, em relação à disponibilidade de cada imóvel) que não encontra respaldo legal, haja vista que tais documentos não estão no rol de documentos previstos na legislação em vigor. Essa exigência configura “compromisso de terceiro estranho à relação contratual” e encontra respaldo no art. 3º, §1º. I da Lei 8.666/93. Além disso, a Administração não motivou a necessidade do dispêndio técnico e financeiro que causará às licitantes para a obtenção dos documentos e estabelecimentos de relações jurídicas tão e somente para participar do certame. Portanto, necessária a remoção da letra e) do Edital e seus respectivos subitens (e.1, e.2, e.3, f), constantes no item 6.7.1.

b) No Termo de Referência (Anexo I do Edital) a LICITANTE, com o intuito de atender as regiões do Estado do Rio de Janeiro, estabeleceu critérios de distribuição baseados em área geográfica, dados demográficos da população local e demanda do entorno, para classificar e implantar 20 (vinte) Unidades Poupa Tempo RJ, sendo 01(um) Centro de Serviços Digitais e 01 (uma) Administração Central. Ocorre que o prazo concedido para apresentação dos documentos relativos aos imóveis, dispostos no item acima mencionado, qual seja, 30 (trinta) dias a contar da publicação do edital, é exíguo, considerando a complexidade da análise imobiliária necessária ao presente caso.

A impugnante conclui solicitando providências quanto aos fatos e fundamentos jurídicos apresentados, e pede deferimento.

Do encaminhamento por parte da Presidente da Comissão Permanente de Licitação



Pelo caráter técnico das impugnações interpostas, submeto à autoridade superior, para análise das alegações ventiladas na peça apresentada, e decisão.

Cristina Flores

Presidente da Comissão Permanente de Licitação

SECC

DA DECISÃO

Considerando a Impugnação ofertada, face a publicação do edital da Concorrência Pública 001/2022- POUPA TEMPO, formulado pela cidadã interessada **CAMILA VALADARES RIBEIRO**, acostada ao indexador 35587269, prestamos os seguintes esclarecimentos:

Em breve síntese, a Impugnante argui que, ao seu entender : i) omissão do Instrumento Convocatório diante da suposta ausência das especificações técnicas do objeto e seus componentes intra Anexo V, quanto à algumas funcionalidades que a plataforma tecnológica fornecida pelos licitantes deverá conter, bem como, quanto aos critérios para análise e avaliação das amostras; ii) restrição à competitividade e direcionamento do certame, alegando que há itens editalícios que restringiriam a participação de outras empresas pelo não atendimento dos requisitos solicitados; iii) exigências editalícias de apresentação de atestado técnico que se referem à itens cuja comprovação já estaria prevista na Prova de Conceito, tais como o login com recuperação de senha (e.2), gestão de atendimento presencial ou virtual (e.5), exibição de alertas de comunicação (e.6) e que alguns itens, como o e.9, e.10, e.11, e.12., não estão atrelados ao objeto da contratação, não havendo justificativa e embasamento para os volumes específicos exigidos, o que supostamente direciona o certame à fornecedor específico e iv) a exigência de compromisso de terceiros prejudica o caráter competitivo do certame.

Cabe ressaltar, preliminarmente, que previamente à publicação do Edital, foram realizados amplos e profundos Estudos Técnicos, sendo destaque o Estudo Técnico Preliminar (Doc. SEI nº 17392398) o qual abordou as justificativas técnicas sobre a decisão de contratar os serviços de gestão de atendimento ao cidadão, incluindo plataforma de serviços digitais, envolvendo a implantação, operação, manutenção e disponibilização e adequação de espaço, de unidades Poupa Tempo RJ nos quantitativos previstos e nas exigências de qualificação técnica alocadas, orientadas as exigências pela necessidade de aferição das condições técnicas para execução a contento o objeto do certame.

A exigibilidade técnica não é exacerbada tampouco direciona a licitação à uma empresa, pois prevê o instrumento convocatório a possibilidade de constituição de consórcio para sanar a falta de atestação técnica no item de plataforma digital, viabilizando-se a ampla concorrência e a contratação mais vantajosa à Administração Pública.

A exigência de comprovação de fornecimento de serviço de plataforma digital e suas especificidades atende aos ditames da lei 8666/93, em seu artigo 30, inciso II, sendo de maior relevância o atendimento presencial e virtual,

assim como, tal exigência é essencial a demonstração de aptidão do licitante ao desempenho de atividade pertinente e compatível com as características, quantidades e prazos objeto da Licitação.

Não obstante o TCU reconheceu, por meio da publicação da Súmula nº 263, que:

“Para a comprovação da capacidade técnico-operacional das licitantes, e desde que limitada, simultaneamente, às parcelas de maior relevância e valor significativo do objeto a ser contratado, é legal a exigência de comprovação da execução de quantitativos mínimos em obras ou serviços com características semelhantes, devendo essa exigência guardar proporção com a dimensão e a complexidade do objeto a ser executado.”

No que tange a exigência de comprovação de qualificação técnica acostada no Edital, está em consonância com os esclarecimentos do Enunciado PGE nº 39. A qualificação técnica prevista é capaz de avaliar se o potencial licitante possui experiência e condições técnicas suficientes para executar o objeto do certame, evitando a contratação de empresas desqualificadas e interrupção do serviço contratado.

Nesse sentido o edital delimitou as parcelas de maior relevância nas comprovações das qualificações técnicas em:

- Recepção, informação, orientação e atendimento presencial, com volume médio de 20.000 (vinte mil) atendimentos por dia;
- Gestão, gerenciamento ou administração em atendimento de no mínimo, 50 (cinquenta) serviços públicos diferentes;
- Implantação de no mínimo 4 (quatro) unidades de atendimento com no mínimo 2.000 m²;
- Gerenciamento do atendimento em central de atendimento presencial ao cidadão com no mínimo 300 pontos de atendimento;
- Atendimento presencial com gestão simultânea de, no mínimo, 4(quatro) unidades com total de 200 funcionários;
- Desenvolvimento de software e realizado a gestão e operação de plataforma de serviços digitais (via web);
- Migração de processos de serviços públicos para padrão digital;
- Desenvolvimento de integração de aplicações, por meio do uso do padrão SOA ("Services Oriented Architecture");



Nesse sentido, há validade considerar como “parcela de maior relevância técnica” o conjunto de exigências e elementos que diferenciam a característica do objeto, qual seja a prestação de serviços de atendimento ao cidadão, caracterizando a complexidade do tipo de serviço, e sendo de suma importância para alcançar os objetos do programa Poupa Tempo RJ.

Em função disso, cabe esclarecer que o projeto possui características que amparam as exigências da qualificação técnica em até 50% para não limitar a concorrência, qual sejam:

- 20 unidades Poupa Tempo; (Edital exigiu comprovação de no mínimo 4 unidades);
- Projeção de 55.100 atendimento/dia (Edital exigiu comprovação mínima de 20.000 atendimentos);
- Programa prospecta mais de 400 serviços públicos diferentes (Edital exigiu comprovação de no mínimo 50 tipos de serviços);
- Projeção de mais de 600 pontos de atendimento (Edital exigiu comprovação de no mínimo 300 pontos);
- Projeção de mais 31.300 m² para as 20 unidades (Edital exigiu comprovação de no mínimo 4 unidades com 2.000m²);
- RH com mais de 1.000 funcionários (Edital exigiu comprovação de no mínimo 200 funcionários);

Aponte-se que as exigências trazidas no Edital não representam nenhuma restrição à concorrência especialmente por balizarem quantitativos de serviços que podem ser facilmente atingidos por inúmeras empresas que atuam no mercado de gestão integrada de atendimento ao cidadão.

O Programa de gestão de atendimento integrado ao cidadão, encontra-se extremamente difundido no país, e, em uso por 23 dos 26 Estados da Federação, contabilizando-se mais de 400 (quatrocentas) unidades físicas distribuídas pelo país, já tendo sido realizados mais de 100 milhões de atendimentos.

Importante destacar aqui, que o Estado de São Paulo, a título de exemplo, como detentor de solução tecnológica própria, licitou outros serviços, em 7 lotes, sendo o menor lote composto de 4 unidades e o maior de 21 unidades.

Já o menor projeto de atendimento integrado ao cidadão é o Programa Poupa Tempo RJ, em andamento no Estado do Rio de Janeiro, com apenas 3 unidades. Sendo todos os demais 22 Estados, gestores de Programa de

Atendimento integrado ao Cidadão, detentores de mais de 4 unidades, portanto, elegíveis ao preenchimento das exigências de atestação técnica para fins de habilitação no Certame, comprovadamente não há direcionamento algum das condições de habilitação e tampouco restrição à competitividade.

Somente essa equação de mercado já é suficiente para o indeferimento à impugnação trazida e sua pretensa alegação de restrição à competitividade.

Mais ainda, não só não limita, como delimita para o Certame fluminense, potenciais licitantes devidamente capacitados.

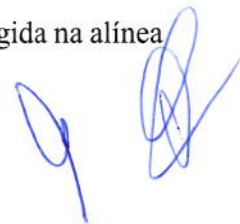
Como se pode observar, a aferição da exigência técnica do Edital possui patamares dentro dos limites de valorização das qualificações previstas pela PGE e pelos tribunais superiores, sem que isso venha a restringir o caráter competitivo entre licitantes que possuam expertise para operar centrais de atendimento nos moldes do edital em destaque.

Há interpretação equivocada da empresa impugnante. A exigência dos atestados observou o percentual aceitável pelos tribunais superiores para não limitar a participação de concorrentes, assim como parcelas de maior relevância do objeto a ser contratado. Ao definir 20 unidades Poupa Tempo RJ foi observado o percentual necessário para a qualificação técnica visando não restringir a concorrência e não perder a qualificação para a execução dos serviços.

Cabe ressaltar, que admite-se o somatório de atestados, caso uma Empresa sozinha não alcance o quantitativo previsto de qualificação técnica, na modalidade de participação como Consorciada, estar-se-ia buscando no mínimo licitante que detenha expertise em gerenciar pessoas em 20 unidades, numa população estimada no ano de 2021 para o Estado do Rio de Janeiro de 17.463.349, segundo IBGE. Concluindo-se que essa exigência é razoável e não restringe a competitividade.

Não se trata de restrição de participação de empresas. O mercado de Central de Atendimento ao Cidadão possui várias empresas com qualificação técnica capazes de participar do projeto Poupa Tempo RJ, vide exemplo os diversos editais com grande participação de empresas, como ocorreu no pregão SP 008/2020, com mais de 15 empresas participando da licitação. A Exigência de comprovação de qualificação técnica não frustra o caráter competitivo.

A exigência de qualificação técnica comprobatória de desenvolvimento de software também é imperiosa e não pode ser suprimida ou resumida à atestação de fornecimento de Plataforma digital, esta última já exigida na alínea “c” do item 6.6.1 do Edital.



Cumpra ressaltar que a exigência de comprovação de desenvolvimento se ampara na necessidade constante de aprimoramento, adequação e desenvolvimento de novas interfaces da solução tecnológica à frente das inúmeras interações esperadas junto aos parceiros públicos e privados que o programa Poupa Tempo se propõe.

Ter um prestador que não detenha a expertise e comprovação em seu objeto social ou no ente consorciado, de prestação dos serviços objeto do Edital, é tornar o Estado e o cidadão reféns de cláusulas contratuais alheias a relação do contrato público que se projeta.

Justamente por isso, no Estado do Rio de Janeiro somente neste Certame foi prevista a formação de Consórcio em detrimento à subcontratação do objeto de maior relevância, esta vedada expressamente.

Noutro giro, a exigência editalícia, de apresentação de “*declaração de compromisso do proprietário com o Licitante*”, se justifica pela necessidade do Estado em conhecer os locais no momento do certame para não prejudicar o cidadão ou estar fora dos conceitos de acessibilidade e estrutura necessária para o projeto. Não se tratando de “compromisso de terceiro” e sim, compromisso do Licitante de que vai cumprir em momento futuro, após a adjudicação do objeto, a execução dos serviços dentro das condições previstas.

O modelo de exigência é adotado no Estado do Rio de Janeiro desde o ano de 2008 e não interfere na concorrência pois não há necessidade de apresentação, durante o processo de licitação, de contrato prévio de locação, não onerando assim o Licitante, bastando uma carta de disponibilidade.

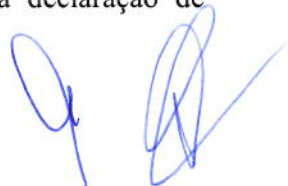
Outrossim, ao contrário das alegações da Impugnante, a exigência de Carta de Disponibilidade de Imóvel, não se traduz em exigências ilegais que violem as previstas na Lei 8666/93, sendo lícita, por força do disposto no artigo 30, quando a norma prevê indicação das instalações, *litteris*:

“Art. 30. A documentação relativa à qualificação técnica limitar-se-á a:

(...) II - comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, e indicação das instalações e do aparelhamento e do pessoal técnico adequados e disponíveis para a realização do objeto da licitação, bem como da qualificação de cada um dos membros da equipe técnica que se responsabilizará pelos trabalhos;

(...)- grifos e negritos nossos

De igual modo, não procede a alegação de prazo insuficiente para comprovação e regularização da documentação relativa aos imóveis, por serem dispensados ao ato de abertura da sessão, do Contrato de Locação ou quaisquer outras espécies, para fins de instalação das unidades de atendimento, somente uma mera declaração de disponibilidade por cidadão legítimo para tal.



Documentação essa de conhecimento público desde a realização da Audiência Pública na data de 15 de setembro de 2021 (Doc. Sei nº 22655451 e Publicação Aviso Audiência Pública Doc. Sei nº 21443627), não cabendo argumentar que o prazo exíguo foi de 30 dias a contar da publicação do Edital para tomar conhecimento acerca da qualificação e exigências para habilitação do licitante.

Corroborado o fato do prazo ser apto ao cumprimento das diligências necessárias a habilitação, a possibilidade de emissão das certidões dos imóveis através do sistema online de solicitação de serviços, em que o pedido de certidões pode ser feito via sítio eletrônico e entregue em poucos dias úteis. Além disso, há diversos sítios eletrônicos que reúnem esse tipo de serviço, sendo destaque a possibilidade de obtenção das matrículas a partir do sítio www.registroidmoveis.org.br, a título meramente exemplificativo.

Entendemos portanto, que a exigência e o prazo concedido foram legais e suficientes à adoção de providências por parte dos Licitantes de localização de imóveis disponíveis nos moldes previstos no Instrumento Convocatório e seus anexos.

No que tange a plataforma virtual de atendimento a ser fornecida para a prestação dos serviços não requer variação técnica com característica peculiar para a execução dos serviços, sendo, para isso, cabível a apresentação na licitação de soluções padronizadas no mercado de atendimento.

Configura-se ainda infundada a alegação da Impugnante de suposta ausência de especificações técnicas do objeto e seus componentes do Anexo V do Edital, que dispõe sobre as diretrizes gerais para a prova de conceito, se revestindo o Instrumento Convocatórios e seus anexos de precisão, clareza e objetividade, fixando critérios para análise e avaliação das amostras.

Cumprir destacar que a etapa da prova conceito, prevista no item 10 do Termo de Referência, com base nas diretrizes do anexo V do edital, admitiu a exigência de apresentação de amostras para que a Administração se certifique da qualidade dos produtos que pretende contratar, ainda que não se trate de aquisição de bens, mas de prestação de serviços (caso em que se usa denominar tal fase como “prova/teste de conceito técnico”). A viabilidade de se realizar prova de conceito já foi reconhecida pelas Cortes de Contas, sendo de se destacar o paradigmático Acórdão 2.763/2013-TCU-Plenário.

Nesse sentido, o item 3 do Anexo V, diferente do que aduz a Impugnante, é bastante objetivo e expresso ao dispor as diretrizes e os requisitos funcionais mínimos para a plataforma tecnológica, a saber:

3. AVALIAÇÃO DOS REQUISITOS MÍNIMOS FUNCIONAIS

3.1. Plataforma Tecnológica de Serviços de Atendimento ao Cidadão

A CONTRATADA deverá disponibilizar serviços de Plataforma Tecnológica que permita aos cidadãos



realizarem serviços de forma virtual e presencial, possibilitando que o cidadão consulte, realize serviços digitais, agende a realização dos serviços, reagende ou cancele agendamento para a realização dos serviços parcialmente presenciais.

A Plataforma Tecnológica deverá atender, minimamente, aos seguintes requisitos funcionais:

- Permitir que o cidadão se cadastre, confirmando sua solicitação por validação de e-mail, gerando um cadastro único na plataforma, para obter um usuário e senha com os quais possa acessar os serviços oferecidos;
- Permitir, também, que o cidadão se cadastre e acesse a plataforma através de biometria facial, e realize procedimento de prova de vida por desafio ou estática;
- Possuir informações sobre serviços e detalhes de como e onde realizá-los, documentação necessária, valor a ser pago, para que o cidadão possa consultar informações e/ou serviços sem ter que realizar cadastro na plataforma;
- Possuir mecanismos eletrônicos de comunicação com o cidadão para informá-lo sobre documentos carregados que não estejam em conformidade com o padrão de qualidade necessário, bem como solicitar e permitir a troca dos mesmos;
- Permitir a geração de documentos pré diligenciados com as informações cadastradas e/ou com as inseridas pelo cidadão;
- Validar o formato identificador dos documentos, que foram inseridos na plataforma, quando possuírem;
- Possuir opção para o cidadão solicitar agendamento, reagendamento ou cancelamento para os serviços que necessitam de atendimento presencial;
- Permitir ao cidadão selecionar a data, horário e local de atendimento, além de poder revisar os requisitos necessários para o serviço que está sendo agendado;
- Controlar agendamentos de serviços para o mesmo cidadão, evitando marcações indevidas e em duplicidade de agendas;
- Apresentar um mapa onde o cidadão possa visualizar a localização da Unidade de Atendimento;
- Possibilitar o envio de mensagens ao cidadão relacionadas aos serviços solicitados;
- Permitir acompanhamento do estágio das solicitações realizadas através da plataforma;
- Possuir mecanismo de aviso e liberação de agendamento de presença física em Unidade de Atendimento, quando for necessária, após avaliação e aprovação dos requisitos e documentos encaminhados previamente ao serviço solicitado;
- Possuir um Assistente Virtual (*chatbot*) dotado de inteligência artificial (IA) que interage com o cidadão e que seja capaz de prestar informações e de orientá-lo na realização de um serviço, indicando os passos a seguir e direcionando-o para a execução dos serviços de forma assertiva;
- Disponibilizar as funcionalidades da plataforma em arquitetura responsiva, permitindo a utilização em qualquer tipo de dispositivo, tais como computadores, celulares, tablets, totens de autoatendimento etc;
- Deverá ser possível a realização de um atendimento de forma online através da plataforma tecnológica, onde o cidadão e o atendente irão integrar de forma síncrona.

3.2.Gestão do Carregamentos de Documentos (Uploads)

- Permitir que os funcionários de *backoffice* da CONTRATADA tenham acesso para avaliação e revisão revisem dos documentos carregados pelo cidadão na plataforma, indicando se os documentos atendem ou não aos requisitos de cada serviço, com o objetivo de dar ciência ao cidadão;
- Ter opção para configurar as validações que devem ser realizadas por tipo de documento carregado pelo cidadão;
- Comunicar ao cidadão, de forma clara, a razão do documento não atender aos requisitos do serviço. Essa opção deve permitir inserir detalhes do que deve ser corrigido pelo cidadão, bem como criar realces nos documentos e inserção de caixas de texto para escrever observações;
- Consultar as solicitações cadastradas pelo cidadão, seu status, atribuir solicitações a funcionários e, ainda, fazer a liberação dos serviços cujos requisitos já foram analisados, disponibilizando-as para a realização do agendamento, caso alguma etapa necessite de atendimento presencial;
- Permitir a comunicação eficaz com o cidadão por pelo menos um dos meios: SMS, WhatsApp, *pushing* do APP ou e-mail.

3.3.Gestão do Atendimento Presencial

- A Plataforma Tecnológica deverá permitir gerenciar o atendimento presencial dos cidadãos nas Unidades

de Atendimento, atendendo, minimamente, aos seguintes requisitos:

- Possibilitar a realização do agendamento do atendimento;
- Permitir a chamada automática de senhas quando o atendente estiver disponível, também como a transferência de senhas para outros guichês e, ainda, cancelar ou suspender senhas de atendimento;
- Possuir controles de emissão de chamadas de senhas preferenciais, em concordância com a legislação vigente;
- Possuir configuração para atendimento dos cidadãos que possuem agendamento prévio, para que seja possível escolher se a senha será chamada diretamente no horário programado, ou se deve ser antecipadamente ativada na recepção da Unidade de Atendimento, antes de ser chamada;
- Permitir a programação dos tempos máximos de atendimento por cada um dos serviços existentes nas Unidades de Atendimento, podendo variar de unidade a unidade, e de serviço a serviço;
- Permitir ao cidadão realizar a avaliação do serviço prestado, seja através de dispositivos físicos conectados a um guichê ou ponto de atendimento (PA), ou de forma virtual, assim que finalizado o atendimento através de meios de relacionamento, tais como, SMS, e-mail etc;
- Permitir que as senhas emitidas obedeçam a critérios de diferenciações por serviços, por agendamento e prioridades;
- Permitir o registro de todos os guichês ou pontos de atendimento (PAs) existentes nas Unidades de Atendimento e o portfólio de serviços pode ser atendido pelos mesmos;

3.4.Outras Funcionalidades

- Dispor de canal de comunicação e relacionamento com o cidadão para envio de avisos, notificações e informações a fim de tratar assuntos referentes aos serviços que passaram a vigorar ou que sofreram alterações, assim como a divulgação de campanhas em curso realizadas por órgãos públicos, com caráter informativo de cunho social;
- Prover mecanismos anti-duplicidade, a partir da utilização de campos chaves, a fim de evitar a criação de um novo cadastro de cidadão, já existente;
- Armazenar log de todos os acessos ao cadastro e manutenção dos cidadãos e suas respectivas ações, incluindo identificação do usuário, horário, data e as ações efetuadas, gerando um histórico de transações, que permita realização de auditoria por meio de consulta aos logs com o histórico das operações e comunicações;
- Emitir o registro do agendamento realizado, para impressão por parte do cidadão visando facilitar o atendimento.

3.5.Gestão da Operação

- A Plataforma Tecnológica deverá possuir mecanismos de controle e gestão operacional para controle do fluxo de trabalho das Unidades de Atendimento, com atendimento mínimo das seguintes funcionalidades:
- Disponibilizar painéis de monitoramento em tempo real das Unidades de Atendimento, disponibilizando informações por Demanda por Órgão, Total de Atendimentos de Tempo Médio de Atendimento (TMA), Tempo Médio de Espera (TME), Tempo Médio de Deslocamento (TMD), Tempo de Espera da senha mais antiga na fila, Tempo de Espera Máxima;
- Disponibilizar um painel de monitoramento que apresente a quantidade de guichês logados, ociosos, em atendimento, aguardando senha, desconectados, pausados, fechados e suspensos;
- Disponibilizar relatório por Demanda do Órgão, Total de Atendimentos, Tempo Médio de Atendimento (TMA) e Tempo Médio de Espera (TME);
- Disponibilizar relatório de senhas emitidas de um dia ou período, em uma determinada Unidade de Atendimento, ou em várias unidades;
- Disponibilizar relatório de senhas emitidas por cidadão, que permite pesquisar e visualizar todas as suas senhas em qualquer Unidade de Atendimento;
- Permitir a total administração dos perfis de grupos de usuários que são geridos por um Administrador que tem permissão de manter os acessos;
- Possuir um cadastro de mensagens institucionais personalizadas para cada painel de chamada de senha, sendo a exibição de forma cíclica e contínua;
- Os Relatórios devem estar disponíveis no formato Web com a possibilidade de exportação dos dados do relatório para planilha eletrônica e PDF.
- Deverá consolidar as informações da operação de todas as Unidades de Atendimento, por meio de um único repositório, para mineração e utilização em *Dashboards*, Relatórios Gerenciais e Gráficos, e

mensurar os seguintes indicadores:

- Grau de Satisfação Geral (GSG) - grau de satisfação do atendimento do guichê ou ponto de atendimento (PA), por meio de dispositivo físico de avaliação do atendimento;
- Tempo Médio de Deslocamento (TMD) - tempo médio entre o cidadão ser chamado pelo painel de senha e iniciar o atendimento no guichê ou ponto de atendimento (PA);
- Efetividade de Atendimento (EFA) - quantidade de senhas canceladas da operação (Senhas Atendidas (SA) em relação às Senhas Emitidas (SE));
- Aderência ao Horário de Trabalho - avaliar o tempo de disponibilidade do atendente em relação ao tempo estabelecido no contrato de trabalho;
- Total de atendimentos por atendentes - comparativo da quantidade de atendimentos por atendentes;
- Taxa de Ocupação Guichês ou Pontos de Atendimento - taxa de ocupação dos guichês ou pontos de atendimento (PAs) da operação;
- Total Atendimentos Realizados x Atendimentos Avaliados - quantidade de atendimentos realizados que foram avaliados;
- Comparecimento de Atendimentos Agendados - efetividade do comparecimento dos cidadãos que realizaram agendamento;
- Análise de Pico de Atendimento - analisar sazonalidade, período de maior volume de atendimento
- Demanda de serviços por órgão – ranking dos órgãos e serviços com maior demanda na unidade;
- Em relação à plataforma tecnológica, o monitoramento operacional deverá disponibilizar, no mínimo os seguintes indicadores:
 - Ranking de serviços mais demandados pela plataforma;
 - Horários de pico na plataforma;
 - Horários de pico por serviço;
 - Quantidade de cidadãos cadastrados;
 - Quantidades de atendimentos realizados por meio da plataforma;
 - Páginas mais visualizadas.

O anexo em questão é ainda mais extenso e detalhado, de maneira que não se vislumbra qualquer espaço para a subjetividade apontada de forma equivocada pela Impugnante.

Ademais, é de se destacar que a prova conceito é exigência de requisitos mínimos e objetivos, conforme exposto e demonstrado exemplificadamente acima, relacionada com a fase de julgamento das propostas, devendo ser exigida apenas do licitante que se encontrar provisoriamente em primeiro lugar, conforme determina o §4º do art. 15 do Decreto nº 46.642/2019.

Não prospera, portanto, a impugnação apresentada.

Inexiste, portanto, qualquer ato praticado relativo ao Edital de Concorrência Pública nº 01/2022 está devidamente registrado no mencionado sítio eletrônico, de acesso público a qualquer cidadão.

DA CONCLUSÃO



Diante de todo exposto e exaurido, o presente Certame se reveste de legalidade, encontrando-se em estrita sintonia com a garantia à competitividade e ampla concorrência visando a vantajosidade da contratação e, em observância ao interesse e finalidade pública, não sendo acatada a impugnação oposta, rogando pelo prosseguimento do certame, mantido o objeto a ser licitado, as condições de participação e critérios de julgamento da proposta.

Rio de Janeiro, 06 de julho de 2022.



FABIO TADEU NICOLSI SERRÃO

Subsecretário de Administração

