

RESPOSTA AO PEDIDO DE IMPUGNAÇÃO Nº 01 – PE 09/2021

Processo Nº 0356/2021
Pregão Eletrônico nº 09/2021

1. DA INTRODUÇÃO

1.1. Trata-se de pedido de impugnação encaminhado pela empresa **SAÚDE SUPLEMENTAR SOLUÇÕES EM GESTÃO DE CONSULTORIA E TREINAMENTO LTDA**, referente ao **Pregão Eletrônico nº 09/2021**, cujo objeto é: “Contratação de uma empresa especializada na prestação de serviços continuados, com dedicação exclusiva de mão de obra, destinados à operacionalização da Central de Atendimento do Conselho Federal de Odontologia (CFO), envolvendo o planejamento, a implantação, a operação, a gestão, a administração, a supervisão, o monitoramento, a estrutura física com equipamentos e sistemas de atendimentos, recursos humanos, incluindo os serviços de atendimento ativo, receptivo e multimeios (formulário eletrônico, chat/chatbot, SMS), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.”

2. DA ADMISSIBILIDADE

2.1. Preliminarmente, cumpre ressaltar que o Edital de Pregão Eletrônico 09/2021 tem a sua abertura prevista para às 09:00 horas do dia 4 de outubro de 2021, e a presente impugnação foi encaminhada por meio de e-mail no dia 29 de setembro de 2021. Dessa forma, verifica-se que foi atendida a exigência do art. 24 do Decreto 10.024/2019, que prevê que qualquer pessoa poderá impugnar os termos do edital do pregão, por meio eletrônico, na forma prevista no edital até três dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, sendo, portanto, **TEMPESTIVA** a impugnação apresentada.

3. DAS ALEGAÇÕES E PEDIDOS DA IMPUGNANTE

3.1. A íntegra da impugnação apresentada pela IMPUGNANTE pode ser visualizada no Portal de Compras do Governo Federal - www.comprasgovernamentais.gov.br e no Portal da Transparência do Conselho Federal de Odontologia – CFO - <https://transparencia.cfo.org.br/licitacoes/pregao-eletronico/2021-2/>.

3.2. A Impugnante alega em breve síntese que:

1. O Edital não informa a quantidade média de atendimentos que deverão ser realizados pela empresa vencedora. No entanto, fixa que os serviços devem ser prestados por uma equipe composta por 3 atendentes e 1 supervisor, ficando difícil estimar se a equipe poderia dar conta do volume de atendimento;
2. Que o Edital impõe exigências rigorosas de SLA (*Service Level Agreement*);
3. Que os licitantes não têm segurança de que a equipe indicada no Edital será suficiente para atender ao objeto da contratação.

3.3. **Diante do exposto, requer a Impugnante que:** 1 – Seja flexibilizado as metas de SLA; 2 – Indicação do quantitativo de atendimentos previstos para a contratação, facultando às licitantes dimensionarem a equipe no tamanho que julgar adequada. A licitante finaliza requerendo esclarecimentos dos questionamentos solicitados na petição.

4. DA ANÁLISE

4.1. Inicialmente, informamos que os **pedidos de esclarecimentos da petição de impugnação foram respondidos de forma apartada**, sendo possível a consulta das respostas no **Comprasnet** e no **Portal da Transparência do CFO**;

4.2. **Instada a se manifestar, a equipe técnica e demandante assim se pronunciou:**

4.3. “Atualmente não existe um contrato para o objeto, portanto, não conseguimos apresentar os dados da volumetria e tempo de atendimento. No entanto hoje o CFO dispõe de um contrato de telefonia ativa e receptiva com 02 postos de 6h que atende a demanda atual do volume de ligações.”

4.4. “No entanto, entendemos a necessidade de apresentar maior clareza quanto ao volume de ligações atendidas atualmente pelo CFO para garantir a razoabilidade da exigência editalícia. Em relatórios elaborados pelo contrato atual de telefonia, foi observada uma média mensal de 1066 ligações atendidas. Significa na prática que são recebidas 48 ligações por dia útil e 24 ligações por Telefonista.”

4.5. “Ao considerar que estamos demandando 03 Atendentes isso significará uma média de 16 atendimentos por dia por Atendente, assim constata-se que, **mesmo que essa demanda dobre, a quantidade de Atendentes demandada mostra-se razoável para o atendimento.**”

4.6. “Informa-se que a demanda inicial e principal do público-alvo são atendidas pelos Conselhos Regionais (CRO’s) e não estão contempladas na contratação. A expectativa de atendimento será somente para as informações que não foram tratadas pelos CRO’s.”

4.7. “Assim, fica demonstrada a razoabilidade do dimensionamento quantitativo da equipe, conforme explicitado acima.”

4.8. “Ressalta-se ainda que, conforme indicado na **Nota de Esclarecimento nº 17: os 03 atendentes serão divididos em 2 postos de trabalho.**”

5. DA DECISÃO

5.1. Consubstanciado na análise e motivações da área técnica e demandante, **reconhece-se a impugnação para, no mérito, negar-lhe provimento**, entendendo, portanto, improcedentes as razões apresentadas para o pedido de impugnação ao Edital.

5.2. Por fim, devido às retificações ao Edital - apontadas na Nota de Esclarecimento nº 17 - bem como, em razão de outras que se fizerem necessárias, será **MARCADA NOVA DATA PARA A SESSÃO PÚBLICA**. Solicitamos que fiquem atentos às novas publicações.

Brasília, 1º de outubro de 2021.

Rangel Araújo

Pregoeiro