



ESTADO DE GOIÁS
CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS
COMISSÃO DE ESTUDOS E PESQUISAS MERCADOLÓGICAS DO PROJETO ASSISTENTE
VIRTUAL INTELIGENTE

PROCESSO N.º : 201411867000054
ASSUNTO : Comissão
Pregão Eletrônico SRP nº 01/2015-CGE

DELIBERAÇÃO Nº 01/2015-CREPM/CGE. 1. Trata-se de procedimento licitatório instaurado por esta Controladoria-Geral do Estado (CGE), visando a formalização de registro de preços para eventual contratação de empresa especializada na implantação de solução WEB de serviços inteligentes multicanal de autoatendimento, com emulação humana, por intermédio da criação de um assistente virtual inteligente, com uso de rede neural, incluindo prestação de serviços de configuração, customização, treinamento, suporte técnico e manutenção, de acordo com as condições e especificações estabelecidas no Edital e seus anexos.

2. Inicialmente, registra-se que esta Comissão Especial julgou pertinente o encaminhamento dos autos à Advocacia Setorial desta CGE (Despacho nº 01/2015-CREPM/CGE, fls. 1.558/1.561). Contudo, foi remetido à CGE pelo proponente, a documentação acostada às fls. 1.564/1.569, tendente a reafirmar e agregar informações para elidir possíveis dúvidas quanto à qualificação técnica da empresa YES 2M MÍDIA MÓVEL LTDA., razão pela qual retornaram-se os autos a esta Comissão, nos termos do Despacho nº 89/2015-AS/CGE (fls. 1.570/1.572).

3. A nova documentação (fls. 1.564/1.569), apesar de apresentada de forma intempestiva pelo licitante, contribui para subsidiar a manifestação desta Comissão, acerca do atendimento do subitem 10.3.1.5. Qualificação Técnica, alínea "a", do Edital de Licitação do Pregão Eletrônico SRP nº 01/2015-CGE, não contrariando, inclusive, o disposto no art. 43, § 3º, da Lei Federal nº 8.666/1993, pois trata-se de documentação que auxilia no esclarecimento das diligências apontadas, no que tange ao Atestado de Capacidade Técnica.



ESTADO DE GOIÁS
CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS
COMISSÃO DE ESTUDOS E PESQUISAS MERCADOLÓGICAS DO PROJETO ASSISTENTE
VIRTUAL INTELIGENTE

4. Como já relatado no bojo do Despacho nº 01/2015-CREPM/CGE (fls. 1.558/1.561), a empresa **DIRECT TALK COMÉRCIO E TECNOLOGIA LTDA.**, emitente do Atestado de Capacidade Técnica, não é a usuária final da solução implantada no site da Magazine Luiza, possuindo, em pleno vigor, um Contrato de Licença de Uso de Software, Prestação de Serviços e Outras Avenças (Cópia às fls. 1548/1.551), com a **YES 2M MÍDIA MOVEL LTDA.**, o qual permite a aplicação do sistema ATV, em qualquer site sob responsabilidade da **DIRECT TALK**, ainda que o domínio seja de terceiros, como é o caso em tela.

5. O referido contrato, encaminhado com o intuito de comprovar a relação jurídica entre as partes envolvidas no Atestado de Capacidade Técnica, não versa de forma clara que a disponibilização da licença de uso de software denominado sistema ATV refere-se ao Assistente Virtual Inteligente, tampouco relata que o software é aquele implantado no site da **MAGAZINE LUIZA**. Contudo, com base na nova documentação, especificamente a Declaração de Prestação de Serviços e Qualificação Técnica emitida pela detentora do domínio (fl. 1.569) é possível verificar que o Sistema ATV é o mesmo discriminado no contrato.

6. Não obstante, podemos vislumbrar na Declaração de Prestação de Serviços e Qualificação (fl. 1.569), a compatibilidade das informações apresentadas pela **MAGAZINE LUIZA**, com aquelas prestadas pela **DIRECT TALK COMÉRCIO E TECNOLOGIA LTDA.**, e as exigidas no subitem 10.3.1.5. Qualificação Técnica, alínea "a.1", do Edital de Licitação, com a identificação da qualidade das sessões de atendimento realizadas pelo Assistente Virtual, quantidade de perguntas respondidas superior a 1.1 milhão/ano em língua portuguesa brasileira, e ainda, o percentual de respostas corretas não inferior a 90 % (noventa por cento).



ESTADO DE GOIÁS
CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS
COMISSÃO DE ESTUDOS E PESQUISAS MERCADOLÓGICAS DO PROJETO ASSISTENTE
VIRTUAL INTELIGENTE

7. Com isso, fica evidenciado que realmente a **DIRECT TALK COMÉRCIO E TECNOLOGIA LTDA.**, apesar de não ser a usuária final da solução tecnológica, detém as ferramentas necessárias para aferir a quantidade de acessos e as outras informações requeridas no Edital, como afirmado na Resposta à Diligência nº 02/2015-CGE, ratificada pelo expediente lançado às fls. 1.565/1.567, sendo, também, responsável pelo controle dos dados aferidos na prestação dos serviços ao cliente final por meio da “área de admin” do sistema.

8. Noutro giro, é importante destacar que a **DIRECT TALK** afirma taxativamente no “**Termo de Ratificação de Atestado Técnico**” que a **YES 2M MÍDIA MÓVEL LTDA.**, prestou serviços completos de assistente virtual inteligente, bem como foi afirmado em diversos pronunciamentos da YES, em respostas às diligências, que a prestação de serviço foi realizada diretamente pela mesma, englobando além da disponibilização do software, venda, instalação, configuração e manutenção do software agente virtual inteligente e outros serviços atinentes.

9. Irrefutavelmente, o art. 30, da Lei Federal nº 8.666/1993 ao limitar a comprovação de qualificação técnica da empresa, especificamente quanto a aptidão para o desempenho das atividades pertinentes e compatíveis com o licitado, objetivou possibilitar a Administração Pública a verificação de que o licitante possui os requisitos necessários para oportunizar o serviço ou objeto pretendido, por meio da apresentação de atestados tendentes a comprovar a execução de determinado feito de forma satisfatória e a experiência profissional do licitante.

10. Neste sentido, vislumbra-se nos diversos documentos acostados em respostas às diligências promovidas pela equipe técnica da CGE, que a empresa YES prestou efetivamente os serviços completos de assistente virtual inteligente, informando, inclusive, que os serviços podem ser verificados no site www.magazineluiza.com.br, restando demonstrada a aptidão técnica da referida empresa.




ESTADO DE GOIÁS
CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS
COMISSÃO DE ESTUDOS E PESQUISAS MERCADOLÓGICAS DO PROJETO ASSISTENTE
VIRTUAL INTELIGENTE

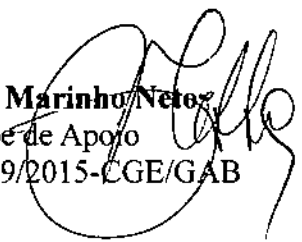
11. Nesta linha, soçobrou a dúvida aventada pela Comissão no item 7 do Despacho nº 01/2015-CREPME/CGE (fls. 1.558/1.561), acerca da validade do Atestado emitido por pessoa terceira, sem ser aquele que recebe diretamente a prestação de serviços, uma vez que o liame contratual da YES, responsável pela disponibilização do Assistente Virtual Inteligente, foi estabelecido com a empresa **DIRECT TALK**, o que não poderia ser diferente, pois como afirmado, a mesma de fato prestou serviços à **DIRECT TALK**, com a aplicação direta no site da **MAGAZINE LUIZA**.

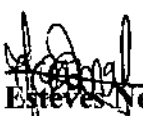
12. Ante ao exposto, e com base estritamente no arcabouço documental apresentado pelo licitante detentor da segunda melhor proposta à CGE, e ainda, com supedâneo no art. 6º, inciso XVI, da Lei Federal nº 8.666/1993, entende-se por atendido o subitem 10.3.1.5. (Qualificação Técnica) do Edital de Licitação, estando a empresa apta a ser declarada vencedora da licitação.

13. É o entendimento, salvo melhor juízo.

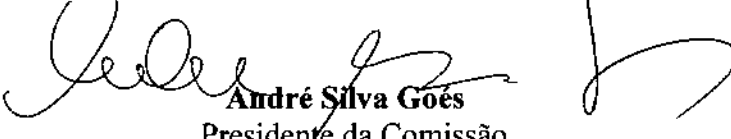
Comissão de Estudos e Pesquisas Mercadológicas do Projeto Assistente Virtual Inteligente, Controladoria-Geral do Estado, em Goiânia, aos 12 dias do mês de junho de 2015.


Danilo Borges Garcia Carvalho
Equipe de Apoio
Portaria nº 23/2014-CGE/GAB


Denilson Marinho Neto
Equipe de Apoio
Portaria nº 129/2015-CGE/GAB


Igor Esteves Nery Bosso
Fregoeiro
Portaria nº 23/2014-CGE/GAB

De acordo:


André Silva Goês
Presidente da Comissão
Portaria nº 23/2015-GAB/CGE