ILUSTRÍSSIMOS SENHORES RESPONSÁVEIS PELO PROCESSAMENTO DO CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 0582/2021

Processo: **582/2021**

Chamamento Público **PSPT Nº 582/2021**

SOLVE TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA, Sociedade Empresária Limitada, inscrita no CNPJ sob o n. 15.282.741/0001-80, com sede no endereço SHC/SW, QRSW 04, Cl 01, Entrada 26, Sala 215, S/N, 3 Pavimento Parte 49 - Setor Sudoeste – Brasília – DF – Cep. 70.675-400, ora representada por seu diretor, Airton Cruz, brasileiro, divorciado, contador, portador da Carteira de Identidade nº 601.588 expedida pela SSP/DF, CPF n. 297.140.441-20, vem de forma respeitosa interpor **RECURSO ADMINISTRATIVO** em face da disponibilização junto ao portal desse SERPRO em 09/06/2021, da Nota Técnica, que em seu conteúdo divulga a classificação resultante do Procedimento de Solicitação de Proposta Técnica nº 582/2021. Após análise, verificamos que a pontuação atribuída à esta RECORRENTE não condiz com a qualificação técnica comprovada em nossa Proposta Técnica.

Requeremos o processamento do presente recurso, com sua remessa à autoridade superior, para que se proceda ao seu julgamento.

Nestes termos, pede e espera deferimento.

Brasília – DF, 15 de junho de 2021

Airton Cruz

Diretor

RAZÕES DE RECURSO ADMINISTRATIVO EM PREGÃO ELETRÔNICO

Processo: **582/2021**

Chamamento Público **PSPT Nº 582/2021**

ILUSTRÍSSIMOS SENHORES RESPONSÁVEIS PELO PROCESSAMENTO DO CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 0582/2021

Apesar de reconhecer a competência, honestidade e conhecimento dos Ilmos. Servidores, esta RECORRENTE discorda dos resultados divulgados e apresentará neste recurso, razões suficientes para provocar uma revisão.

I - PRELIMINARMENTE

No dia 25/05/2021, foi assinado digitalmente o edital de Chamamento Público PSPT Nº 582/2021 no âmbito desse SERPRO. Consubstanciado por seu Regulamento de Licitações e Contratos, bem como na Lei n. 13.303/2016, o procedimento seguiu os ritos, regras e definições dispostas junto ao citado edital.

O objeto do dito Chamamento é solicitação de proposta técnica para identificar empresas interessadas em regime de parceria de negócio na disponibilização de serviços de Robotic Process Automation - RPA na modalidade "como serviço" (as a service), com fundamento no Art. 28, §§ 3º, Inciso II, e 4º da Lei 13.303/2016 e no Art. 43 do Regulamento de Licitações e Contratos do SERPRO.

O recebimento das Propostas Técnicas perdurou entre 26/05/2021 e 28/05/2021.

O RECORRENTE, dentro do lapso temporal definido, ofereceu sua Proposta Técnica atendendo plenamente todas as exigências descritas junto ao citado edital. Em 09/06/2021, esse SERPRO disponibilizou junto ao link já informado neste recurso, a Nota Técnica PSPT n. 582/2021, listando as regras já constantes do edital de Chamamento, bem como tabelas contendo valores atribuídos para cada requisito ou item exigido.

A bem da verdade, em razão da realidade existente no mercado, a RECORRENTE informa que é empresa reconhecidamente experiente no segmento do objeto pretendido por esse SERPRO, possuindo vários cases de sucesso capazes de comprovar o seu know-how.

Em atendimento às exigências constantes do instrumento convocatório, fizemos constar junto à Proposta Técnica apresentada, nossas experiências, qualificações e melhores práticas, listando também todos os desafios, soluções e resultados, tendo inclusive, esse SERPRO como um de nossos clientes. Tivemos ainda o cuidado de demonstrar através dos atestados de capacidade técnica, nossa plena capacidade técnica, operacional e financeira para lograr êxito na disputa.

Importa-nos ainda destacar que apresentamos de forma detalhada o atendimento aos requisitos técnicos e demonstração da pontuação correspondente junto à quadro específico, indicando em quais clientes comprovamos nossa expertise em cada item ou critério.

Imperioso destacar que inexistem elementos capazes de impedir a obtenção final de pontuação máxima por parte desta RECORRENTE junto ao referido Chamamento.

Através deste recurso, bem como dos links que serão indicados, forneceremos evidências suficientes para que esse SERPRO conclua pelo atendimento integral dos requisitos por parte desta RECORRENTE.

II - TEMPESTIVIDADE

Destaca-se, *ab initio*, a tempestividade do presente recurso, em razão da seguinte informação divulgada junto ao link https://www.serpro.gov.br/consultas-publicas/sede/0582-2021:

> *"...A interposição de recurso deverá ser realizada exclusivamente de forma eletrônica, para o e-mail parceriarpa@serpro.gov.br, com a apresentação das razões de recurso, devidamente fundamentada no prazo de 09/06/2021 a 15/06/2021."*

Nesse contexto, o item 7.1 da Seção VII – DOS RECURSOS do edital de Chamamento Público PSPT Nº 582/2021, estabelece o prazo de 05 (cinco) dias úteis contados da realização do ato.

Dessa forma, tendo sido protocoladas as razões nesta data, forçoso concluir por sua plena tempestividade.

III - DOS FATOS E RAZÕES PARA REFORMAR A DECISÃO

Através da divulgação da Nota Técnica, tomamos conhecimento que nossa pontuação foi:

P	Fornecedor	Pontos Habilitação	Pontos Qualificação	Pontos Qualificação-RTE	Pontuação Total
8º	Solve	25	25	10	60

Houve por bem aos Ilustríssimos Senhores responsáveis pelo processamento do Chamamento Público, a divulgação da Nota Técnica PSPT n. 582/2021 contendo avaliação equivocada das evidências apresentadas por esta RECORRENTE, que além de deter a expertise técnica exigida, comprova o atendimento integral aos requisitos exigidos através dos atestados de capacidade técnica, casos de sucesso e evidências consignados junto à Proposta Técnica. Tais elementos nos deram plena e total confiança para ingressar no citado processo, certos de que atendemos a totalidade dos itens e alcançar a pontuação máxima possível.

Esta RECORRENTE apresentou em sua proposta, atestados de capacidade técnica com informações suficientes à comprovação de nossa experiência neste segmento. Além disso, nossa proposta possui detalhamento técnico com informações capazes de atender todos os requisitos exigidos, assim como registramos a disponibilidade de demonstração funcional dos serviços implementados e constantes nos respectivos atestados de capacidade técnica.

Objetivando fortalecer as informações já prestadas anteriormente pela SOLVE TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA, e ressaltando o registro de disponibilidade de demonstração funcional, via proposta técnica referente a este chamamento público, de número 582/2021, enviado dia 28/05/2021, disponibilizamos as evidências no formato de vídeos, aos preceitos descritos nos requisitos **Qualificação Técnica**, itens *2.1.3.7.22.*

2.1.3.7.35, 2.1.3.7.45, 2.1.3.7.58, 2.1.3.7.59, 2.1.3.7.67 e requisitos descritos na **Qualificação Técnica Específica, itens** *3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8,* relacionados as Planilhas "A" e "B" deste chamamento, dos quais foram gerados pelos serviços prestados pela SOLVE TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA junto ao próprio SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS (SERPRO), como tomador dos serviços no âmbito contratual de número 81844, assinado em 31/07/2020 cujo objeto descreve "*contratação de Solução de RPA (Robotic Process Automation), com serviços de instalação e configuração, automação de atividades, operação assistida e implementação de Centro de Excelência em RPA, sob demanda, obrigando-se a CONTRATADA a prestá-los nas condições estabelecidas, conforme descrito na especificação do objeto, consoante Edital nº 00448/2020 SERPRO/SEDE de 17 de Abril de 2020 e seus anexos, bem como proposta comercial de 11 de Maio de 2020, constantes do aludido processo.*".

Link contendo as evidências supracitadas: https://drive.google.com/drive/folders/1plHHcR0Ynq1igemCijAGFu_rjtvQDqkL)

Os requisitos que esta RECORRENTE solicita reanálise se referem à Qualificação Técnica e Qualificação Técnica Específica baseado em informações que já foram disponibilizadas tempestivamente junto à nossa Proposta Técnica. Junto ao link acima disponibilizado é possível constatar a veracidade do atendimento. Entretanto, esclarecemos abaixo de forma complementar, como foram atendidas as exigências:

a. Qualificação Técnica

Segundo o resultado divulgado, o parecer relativo à análise da documentação apresentada por esta RECORRENTE está assim descrito:

> *"As evidências apresentadas não foram suficientes para comprovar o atendimento dos itens 2.1.3.7.22, 2.1.3.7.35, 2.1.3.7.45, 2.1.3.7.58, 2.1.3.7.59 e 2.1.3.7.67"*

As informações acima não condizem com a demonstração encaminhada por esta RECORRENTE, tendo em vista:

Item 2.1.3.7.22

A plataforma Kryon de RPA, através dos seus componentes/Objetos de programação de robôs é possível automatizar diversas tarefas dentro dos ambientes Office e BrOffice, como escrita, leitura, salvamentos e aberturas de arquivos nessas duas plataformas. Como demonstrado no vídeo, o robô cria e escreve documentos em word (office) e Writer (BrOffice) com abertura e manipulação de textos, o mesmo para excel (office) e Calc (BrOffice) e criação e manipulação de apresentações Power point (office) e impress (BrOffice).

Item 2.1.3.7.35:

Conforme demonstrado no vídeo, a plataforma Kryon de RPA realiza diversos tipos de alterações em arquivos compactados. Conforme demonstrado na evidência visual o robô executa a leitura do conteúdo do arquivo compactado, em seguida insere um documento no arquivo compactado sem a necessidade de descompactação deste, e ao final realiza a extração do conteúdo em uma pasta no Windows Explorer.

Item 2.1.3.7.45:

Conforme demonstrado no vídeo, a plataforma Kryon RPA utiliza uma solução de gerenciamento de Identidades de Acesso para autenticação de serviços seguros "*Kryon User Management Tool*" onde são registrados todos os logs de auditoria com dados login, IP, token de acesso, data e horário. Além disso, dentro da plataforma Kryon existe a ferramenta chamada *Report Generator* que registra os logs dos processos e tarefas das atividades de execuções dos robôs.

Item 2.1.3.7.58:

Conforme demonstrado no vídeo, adicionamos uma tarefa no Console de gerenciamento dos robôs para processamento de uma planilha excel com carga de dados, onde teremos dois robôs realizando este processamento em conjunto.

O primeiro robô inicia a consulta ao banco de dados através de uma máquina física, este aciona o segundo robô alocado em uma máquina virtual que irá gerar a planilha

"RESULTADO2.XLSX" com a segunda metade dos dados consultados. O primeiro robô consolida os dados na planilha "RESULTADO1.XLSX" com a primeira metade dos dados consultados. Em seguida os dois robôs enviam e-mails com as planilhas geradas para os endereços cadastrados. É demonstrado a primeira planilha gerada com dados do intervalo entre (1 - 2500) processados pelo primeiro robô e a segunda planilha gerada com restante dos dados do intervalo entre (2501 - 5000) gerada pelo segundo robô.

Item 2.1.3.7.59:

Conforme demonstrado no vídeo, a plataforma Kryon de RPA realiza o monitoramento das atividades de saúde do servidor durante a execução do robô exibindo em tempo real através barra inferior a esquerda da tela de execuções, o consumo de processamento de CPU e memória. Sendo configurável para demonstrar qualquer outra informação sobre a saúde do servidor se desejável.

Item 2.1.3.7.67:

Conforme demonstrado no vídeo, a plataforma Kryon de RPA, executa a quebra de Captcha no site do SISGRU(www.sisgru.tesouro.gov.br) e realiza a quebra de Recaptcha no site do SGP (https://dessolucoes.corporativo.serpro/sgpval/home.jsp) do Serpro.

b. Qualificação Técnica Específica

Segundo o resultado divulgado, o parecer relativo à análise da documentação apresentada por esta RECORRENTE está assim descrito:

> *"As evidências apresentadas não foram suficientes para comprovar o atendimento dos itens 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8"*

As informações acima não condizem com a demonstração encaminhada por esta RECORRENTE. Conforme demonstrado junto a proposta, esta empresa possui cases que comprovam o atendimento aos requisitos, tendo disponibilidade para apresentação funcional dos robôs. Para subsidiar a reavaliação de nossa proposta por parte de V. Sas., demonstramos nos vídeos junto ao link acima disponibilizado, como são realizados todos os processos:

Item 3.1:

Cliente: SERPRO

Robô: Central de atendimento

Conforme demonstrado no vídeo e ainda, reforçando as informações que foram apresentadas anteriormente em nossa proposta (atestados e casos de sucesso), foi realizado o processo de leitura dos atendimentos de chamados no Portal de Serviços extraindo as informações para serem processadas no Portal Gov.br, após extração e criação do arquivo de saída o usuário foi informado da conclusão do processo por envio de mensagem via Telegram, como também, foi gerado indicadores para uma plataforma BI com as informações coletadas utilizando um serviço REST API de uma base de dados gerada a partir dos dados processados pelo robô.

Item 3.2:

Cliente: SERPRO

Robô: Perfil Gerencial

Conforme demonstrado no vídeo e ainda, reforçando as informações que foram apresentadas anteriormente em nossa proposta (atestados e casos de sucesso) os dados tanto negociais quanto de execução do robô foram registrados em tempo real em uma base de dados por meio um serviço protegido por um certificado SSL.

Item 3.3:

Cliente: SERPRO

Robô: Perfil Gerencial

Conforme demonstrado no vídeo e ainda, reforçando as informações que foram apresentadas anteriormente em nossa proposta (atestados e casos de sucesso), foi demonstrado que para acessar as informações geradas pelo robô é necessário um token de acesso no padrão JWT, que é gerado ao inserir um usuário e uma senha válidos,

bloqueando assim o acesso dos dados a qualquer pessoa não autorizada e sem um token válido.

Item 3.4:

Cliente: SERPRO

Robô: Central de atendimento

Conforme demonstrado no vídeo e ainda, reforçando as informações que foram apresentadas anteriormente em nossa proposta (atestados e casos de sucesso) que ao criar um usuário foi necessário indicar a qual cliente ele pertence. Quando o este usuário foi autenticado, foi retornado para ele um token (JWT) cujo qual é utilizado para cada requisição feita via API. A partir desse token foi possível extrair informações deste usuário, como a qual cliente ele pertence. Assim possibilitando negar visualizações e ações que não são devidas a ele, como por exemplo, acesso às informações de outros clientes.

Item 3.5:

Cliente: SERPRO

Robô: Perfil Gerencial

Junto com a nossa solução de RPA Kryon fornecemos a plataforma *Bot Analytics* que é baseada na tecnologia REST API para trafegar as informações processadas pelo robô, tanto de execução dele quanto dos dados de negócio gerados pelas automações, sendo assim, qualquer ferramenta de mercado que também possuir comunicação por este protocolo que é aberto será capaz de extrair os dados lá armazenados. Conforme demonstrado no vídeo e ainda, reforçando as informações que foram apresentadas anteriormente em nossa proposta (atestados e casos de sucesso) foram extraídos os dados dessa base via API e posteriormente foram gerados os painéis utilizando da plataforma Dash dentro da plataforma de análise Anaconda, de maneira automatizada. Quando os robôs executarem novos processos e gerarem mais dados, deve-se apenas atualizar a

requisição feita para buscar essas atualizações, que gerarão os gráficos de maneira automatizada.

Item 3.6:

Cliente: SERPRO

Robô: Perfil Gerencial

A partir da base de dados gerada pelos robôs é possível extrair os dados para manipulação. Conforme demonstrado no vídeo e ainda, reforçando as informações que foram apresentadas anteriormente em nossa proposta (atestados e casos de sucesso), utilizamos a ferramenta de mercado chamada Anaconda para extrair os dados via REST API dessa base, organizamos e exibimos os painéis de forma automatizada. Soma-se a isso a facilidade, uma vez que se tem os dados reunidos, de gerar análises preditivas e prescritivas utilizando-se de qualquer modelo matemático que venha se encaixar melhor a necessidade (objetivo) dos dados negociais e de execução dos robôs, assim simplificando a tomada de decisões.

Item 3.7:

Cliente: SERPRO

Robô: Perfil Gerencial

Conforme demonstrado no vídeo e ainda, reforçando as informações que foram apresentadas anteriormente em nossa proposta (atestados e casos de sucesso), para atender aos requisitos de geração de ROI, com a plataforma de RPA Kryon junto com a Bot Analytics, é possível monitorar 100% das transações dos robôs, possibilitando a comparação dos dados previamente levantados da execução da atividade por um humano e depois comparado com os dados de execução do robô gerando automaticamente os ganhos em tempo de execução do processo automatizado além de medir a possibilidade de crescimento e escalada da operação.

Item 3.8:

Cliente: SERPRO

Conforme demonstrado no vídeo e ainda, reforçando as informações que foram apresentadas anteriormente em nossa proposta (atestados e casos de sucesso), foi demonstrada a evidência de que a ferramenta de orquestração e análise, Kryon Console, responsável pelo gerenciamento de toda força de trabalho virtual com a visualização do painel contendo todas as informações das atividades dos robôs, tarefas, situações e históricos no formato web e no formato responsivo para dimensões diferentes adequadas aos dispositivos móveis atendendo o quesito de Ominichanel ou multicanal.

Assim, com risco de prejuízo claro à esta RECORRENTE e presentes requisitos que exigem a revisão com consequente adoção de medidas saneadoras por parte da autoridade responsável frente ao Chamamento, concluímos pela necessidade de se considerar todos os elementos trazidos neste recurso, bem como o emprego do diligenciamento em caráter complementar, que são os meios legais disponíveis e garantidores do devido processo legal.

Assim, considerando o fato das informações prestadas junto à nossa Proposta Técnica atenderem plenamente ao exigido junto ao edital de Chamamento, apresentamos um quadro demonstrando a justa pontuação que nos deve ser atribuída:

Fornecedor	Pontos Habilitação	Pontos Qualificação	Pontos Qualificação-RTE	Pontuação Total
Solve	25	50	80	155

Importante o registro de que a pontuação complementar requerida no quesito **Qualificação Técnica Específica**, está baseada apenas nos cases de sucesso implementados para o próprio SERPRO como cliente, sem a necessidade de diligências ou análises mais aprofundadas junto aos demais clientes que compõem nosso acervo. Não obstante a tal fato, colocamo-nos a disposição para maiores esclarecimentos sobre os demais cases expostos em nossa proposta.

IV - DOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS E LEGAIS

Junto ao edital de Chamamento, Regulamento de Licitações e Contratos desse Serpro e na Lei n. 13.303/2016, existem previsões legais que auferem o direito de representar contra as decisões, por intermédio de recurso administrativo.

Destacamos o art. 31 da Lei n. 13.303/2016:

*"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.".*

Ainda sobre a lei n. 13.303/2013, destacamos a previsão da possibilidade de diligenciamento. Muito embora a redação faça alusão à exequibilidade de propostas, tal fundamento não se restringe exclusivamente às comprovações financeiras e seus custos, mas em relação ao poder de executar o objeto. Exequibilidade pode ser financeira, intelectual, técnica, enfim, não há conceito limitador à apenas critério financeiro. A realização de diligências representa importante instrumento concedido aos servidores responsáveis pelo processo, para o esclarecimento de dúvidas relacionadas às propostas. Por trás dessa prerrogativa encontram-se a finalidade da busca da proposta mais vantajosa pela Administração, bem como a aplicação do formalismo moderado nos certames licitatórios ponderado com o princípio da vinculação ao instrumento convocatório.

V - DOS PEDIDOS

Considerando todos os fundamentos expostos, pleiteia-se, respeitosamente aos Ilmos. Servidores Responsáveis que seja, por fim, julgado procedente este recurso, REFORMANDO-SE A DECISÃO E TODOS OS PROCEDIMENTOS ADOTADOS, PERMITINDO A DIVULGAÇÃO DE NOVOS RESULTADOS, respeitando o quadro abaixo:

Fornecedor	Pontos Habilitação	Pontos Qualificação	Pontos Qualificação-RTE	Pontuação Total
Solve	25	50	80	155

Caso não entenda pela adoção das medidas legais descritas ao longo desta peça recursal, pugna-se pela emissão de parecer, informando quais os fundamentos legais que embasaram a decisão dos Ilmos. Responsáveis. Ainda assim, rogamos que ele seja levado ao conhecimento da autoridade máxima desse SERPRO, para ciência dos apontamentos realizados.

Nestes termos, pede deferimento.

Brasília – DF, 15 de junho de 2021

Airton Cruz

Diretor