



## **Recurso Administrativo**

12 de junho de 2023

**AO CHEFE DA UNIDADE DE GESTÃO TÉCNICA DA CELESC DISTRIBUIÇÃO S.A. – Sr. Carlos Eduardo Marcussi Gomes**

**Chamada Pública nº. 001/2023**

**DIGITRACK MOBILIDADE E TECNOLOGIA LTDA.**

(“DIGITRACK”), pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ sob o n.º 07.821.585/0001-50, com sede Setor Bancário Sul, quadra 02 bloco E, nº 12, salas 404 a 406, Asa Sul, Brasília/DF, vem, respeitosamente perante este ilustre Pregoeiro, com fulcro no art. 86, item 12 do Regulamento de Licitações e Contratos da CELESC<sup>1</sup>, interpor **RECURSO ADMINISTRATIVO** em face da decisão que a desqualificou indevidamente do certame, o qual requer seja recebido e, após analisado, seja reformada a decisão proferida, pelos fatos e fundamentos a seguir expostos:

**I - DA TEMPESTIVIDADE**

Conforme verifica-se do item 7.2.1.do Edital do certame em epígrafe<sup>2</sup>, é de 5 (cinco) dias úteis o prazo para interposição de Recurso Administrativo em face da decisão de desqualificação.

Assim, considerando que a decisão neste caso foi publicada no dia 06/06/2023 e o feriado de Corpus Christi, tem-se que o prazo para a apresentação do presente recurso, iniciado em 07/06/2023, dar-se-á por encerrado em 14/06/2023.

Tempestivo, portanto, o presente recurso.

---

<sup>1</sup> 12 – Da decisão acerca da pré-qualificação cabe recurso no prazo de cinco dias úteis, contados a partir da data da intimação

<sup>2</sup> 7.2.1. O recurso deverá ser dirigido às autoridades signatárias do presente Edital, via e-mail, desde que interposto no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da publicação da relação preliminar de empresas pré-qualificadas no sítio eletrônico da CELESC, sob pena de preclusão.

## II – DOS FATOS

Com o intuito de “prospectar e pré-qualificar empresas para fornecimento de um Sistema WFM (Workforce Management) integrado aos sistemas legados da CELESC”, esta c. Concessionária, deflagrou a Chamada Pública nº. 001/2023, da qual participaram as empresas ALIX Tecnologia Corporativa EIRELI, Engineering Do Brasil S/A, V2 Tecnologia LTDA. e a ora Recorrente, DIGITRACK Mobilidade e Tecnologia LTDA.

Enviada a documentação de habilitação, foi feita a análise jurídica e técnica de toda a documentação, tendo a DIGITRACK sido desqualificada por suposto não atendimento ao subitem 3.4.1 no requisito 1-002 do Anexo 1 (Formulário de requisitos para Pré-qualificação de fornecimento de Sistema WFM), qual seja:

*“O WFM deve possuir algoritmo de despacho automático para ordens de serviços geradas sob demanda, roteirizar serviços pré-agendados em pacotes e considerar as condições do tráfego no despacho de serviços sob demanda.”*

Ocorre que, ao contrário do que foi estabelecido na análise da CELESC, a Recorrente atende plenamente o requisito, eis que (i) a plataforma conta com a funcionalidade de “melhor equipe”, que atende os Despachos Automáticos definidos no edital, e (ii) a solução da DIGITRACK, possui a opção de, através do recurso API da Google (Serviço Directions), incluir as condições de trânsito em tempo real como fator a ser computado pelo algoritmo.

Destarte, e conforme ficará demonstrado adiante, a Recorrente acredita que a análise da CELESC não tenha se atentado a essas especificidades, sendo necessário reparar o entendimento adotado no parecer técnico que a desqualificou, sendo certo que a solução Digiteam é plenamente viável para atender as necessidades da Concessionária.

### **III – DAS RAZÕES DE REFORMA DA DECISÃO – Pleno Atendimento das Especificidades do Sistema WFM**

Conforme depreende-se dos documentos do certame, o Parecer de Julgamento Técnico elaborado pela CELESC, o recurso da DIGITRACK foi considerado insuficientes nos seguintes termos:

*“1) Não considera as condições do trânsito para despacho automático.*

- Declara em sua resposta que usa abordagem meta heurística para otimizar a alocação de serviços em equipes.*
- Também mostrou na Apresentação Dirigida realizada no dia 15/03/2023 que não considera as condições do trânsito em tempo real para roteirização e despacho de serviços.*

*2) Não possui despacho automático para serviços emergenciais conforme descrito na especificação detalhada.*

- O requisito 8-156 descreve explicitamente que o despacho automático pelo WFM inclui o assinalamento da equipe de campo ao serviço enviado para ADMS. O fornecedor declarou que atende esse requisito com alteração futura. O que significa que sua funcionalidade de despacho automático, no que a Celesc descreve como tal, não está pronta e o fornecedor reconhece isso. Este entendimento é reforçado nas respostas de necessidade de alteração e futuro nos requisitos 8-155 e 15-053.”*

Contudo, as considerações feitas pela CELESC apenas apresentam uma compreensão equivocada a respeito das efetivas utilidades oferecidas pela plataforma da Recorrente e já abordadas através da documentação e apresentações realizadas, conforme passará a demonstrar a seguir.

#### **III.1 – ALGORITMO QUE CONSIDERA AS CONDIÇÕES DO TRÂNSITO EM TEMPO REAL PARA O PROCESSAMENTO DO DESPACHO AUTOMÁTICO**

Inicialmente, a concessionária entendeu que a solução da empresa não estaria considerando as condições de trânsito em tempo real, eis que o comentário da empresa quanto ao item mencionou apenas que *“Digiteam tem um modulo que utiliza uma abordagem meta-heurística para otimizar a alocação de serviços em equipes considerando objetivos como menor percurso, SLA e prioridade.”*

Ocorre que, abordagem meta-heurística comentada pela DIGITRACK refere-se especificamente à roteirização dos serviços pré-agendados em pacotes, não aos despachos automáticos.

**Ou seja, trata-se tão somente de um mecanismo de planejamento dos pacotes de ordens de serviço.**

Não há dúvidas de que as condições de trânsito são devidamente avaliadas pelo algoritmo do Digiteam, que faz uso do recurso API da Google (Serviço Directions), fato este que devidamente esclarecido em apresentação e em documentação específica deste recurso do Google Maps.

**A funcionalidade oferecida pela Recorrente conta com a opção de marcar “Considerar condições de trânsito” como parâmetro no preenchimento dos Dados Gerais do assistente de planejamento em pacotes,** conforme se vê abaixo:

Executar algoritmo de planejamento

1 Dados gerais

2 Equipes

3 Demandas

4 Resumo

Data do planejamento: 06/06/2023

Início da jornada: 18:25

Política para executar: Seleccionar ...

Considerar a localização da equipe

Agrupar geograficamente

Considerar condições do tráfego

Validar as indisponibilidades

Ajustar usando rotas de Google

De fato, durante a apresentação, foi feito o questionamento se a plataforma permitia ajustes no planejamento, após despacho, da ordem de serviço conforme as mudanças no trânsito em tempo real.

Conforme esclarecido na ocasião, reforça a empresa que a forma como a plataforma se adequa às condições de trânsito em tempo real **é permitindo que, já em campo, o agente possa verificar eventuais alterações do tráfego diretamente no aplicativo.**

Contudo, para que não haja quaisquer dúvidas do cumprimento do requisito, a DIGITRACK elaborou novo vídeo explicativo demonstrando de que forma o sistema oferecido faculta o usuário a considerar as condições de tráfego nos despachos. Inclusive, através do vídeo, **comprova o recurso identificando-se como parte das funcionalidades atuais da plataforma (anexo II).**

Assim, percebe-se que o entendimento da CELESC quanto ao suposto não atendimento do requisito “*considerar as condições de trânsito em tempo real*” se deu por simples erro de comunicação no momento da apresentação, sendo certo que o Digiteam contempla em seu algoritmo a possibilidade de considerar as condições de tráfego em tempo real.

### **III.2 - DESPACHO AUTOMÁTICO PARA SERVIÇOS EMERGENCIAIS**

Em adição à irregularidade acima mencionada, considerou-se também que a solução da DIGITRACK não possui despacho automático para serviços emergenciais conforme os seguintes termos:

*“O requisito 8-156 descreve explicitamente que o despacho automático pelo WFM inclui o assinalamento da equipe de campo ao serviço enviado para ADMS. O fornecedor declarou que atende esse requisito com alteração futura. O que significa que sua funcionalidade de despacho automático, no que a Celesc descreve como tal, não está pronta e o fornecedor reconhece isso. Este entendimento é reforçado nas respostas de necessidade de alteração e futuro nos requisitos 8-155 e 15-053.”*

**Contudo, mais uma vez, estamos diante de simples desentendimento quanto aos esclarecimentos feitos pela DIGITRACK.**

Isso porque, a plataforma conta com a funcionalidade de “melhor equipe”, que seria utilizada para atender Despachos Automáticos (Caso de uso 1), a qual possui todas as condições necessárias para concretizar a integração com o sistema ADMS.

O comentário feito pela DIGITRACK a respeito do recurso foi tão somente no sentido de conforme desenhado no requisito 15-053, Caso de Uso 1 : “Despacho Automático” exige a integração entre as plataformas (ADMS e WFW), mas não que a plataforma não estaria pronta para implantação.

Na coluna comentário dos itens 8-155, 8-156 e 15-053 se esclarece de forma consistente que o entendimento da Digitrack se refere a “futuro” no sentido da necessidade de implementar-se as integrações que são gaps regulares em implantações de sistemas desta natureza.

*"Abordagem para as integrações.*

*Será necessário definir estratégia de integração com o OMS, assim como mapear os de-paras e regras de transformação em cada caso. Depois criar um microsserviços de integração na nossa plataforma de iPaaS."*

**É certo que o Digiteam possui todas as faculdades necessárias para tanto, sendo apenas necessário materializar na prática a integração entre os sistemas individuais.**

Dessa forma, não há sentido em entender que a plataforma oferecida não contempla os Despachos Automáticos descritos no edital, sendo certo que o Digiteam está preparado para implementação e integração com o ADMS.

#### **IV – DA NECESSÁRIA SOLICITAÇÃO DE ESCLARECIMENTOS CASO NÃO CONSIDERADOS ATINGIDOS OS REQUISITOS**

Como se viu, todos os motivos para a desqualificação da DIGITRACK não passaram de conclusões equivocadas quanto à plataforma Digiteam, geradas em detrimento do que foi abordado na documentação e nas apresentações produzidas pela Recorrente.

Ora, ainda que se entenda que a Recorrente não tenha apresentado satisfatoriamente todas as informações necessárias para a habilitação técnica, o que se admite tão somente em função do Princípio da Eventualidade, **é certo que a CELESC não poderia apenas desqualificar a empresa sem antes consultar a licitante sobre eventuais pendências.**

Tais providências, além de possuírem previsão expressa no item 9.6 do Edital em epígrafe (abaixo transcrito), são amplamente defendidas jurisprudência pátria e consideradas essenciais para garantir a lisura e vantajosidade do certame

*9.6. É facultado à CELESC, **em qualquer fase da pré-qualificação**, nos termos do Art. 67 do Regulamento, **promover as diligências que entender necessárias, adotando medidas de saneamento destinadas a esclarecer informações, corrigir impropriedades formais na documentação ou a complementar a instrução do processo, mesmo para apresentação do documento novo.***

Ainda que o edital mencione trata-se de uma “faculdade” da CELESC, não pode a concessionária deixar de lado a busca por preços vantajosos e o atendimento do interesse público em razão de formalismos exacerbados ou dúvidas passíveis de esclarecimentos.

Isso porque, **o objetivo final da licitação é a seleção da empresa que apresentar proposta mais vantajosa, devendo ser garantida de forma plena a concorrência entre o maior número de licitantes concorrentes possíveis.**

Assim, é necessário adotar todas as providências cabíveis para verificar a presença das qualificações técnicas de cada licitante, impedindo, inclusive, a desqualificação por motivos injustos, como ocorreu neste caso.



Nesse sentido, já se manifestou o Tribunal de Contas da União:

*“10. Para a SecexDefesa, porém, a conduta da Senasp/MJSP teria sido equivocada, pois a inclusão de documentos que visem corrigir erros na documentação originalmente enviada pelo licitante é medida acolhida pela jurisprudência desta Corte, em homenagem aos princípios do formalismo moderado e da verdade material. A inclusão de documento novo não seria admitida apenas se, dessa inclusão, resultasse alteração substancial da condição da empresa na licitação, provocando quebra de isonomia entre os licitantes. (...)”*

**62. Ademais, para o MP/TCU, a supressão, mediante diligência, de elementos cuja ausência poderia conduzir à inabilitação do licitante encontra fundamento nos princípios do formalismo moderado, do interesse público e da razoabilidade, assim como no princípio da cooperação entre os atores do processo, ressaltado pelo Código de Processo Civil, cuja aplicação tem caráter subsidiário no rito procedimental do controle externo.**

*(...)Nesse sentido, o entendimento é pela possibilidade de serem supridos, mediante diligência, elementos cuja ausência possam conduzir à inabilitação ou desclassificação de licitante (vide Acórdãos 4.063/2020, 2.873/2014 e 918/2014, todos do Plenário).*

**81. Isso porque, considerando que o edital não constitui um fim em si mesmo, mas, sim, um instrumento para a consecução das finalidades da licitação, a interpretação e aplicação das regras nele estabelecidas devem sempre ter por norte assegurar a contratação da proposta mais vantajosa e a igualdade de oportunidade de participação dos interessados. A contrario sensu, deve-se evitar o apego a formalismos exagerados, que não contribuem para esse desiderato.”**

(ACÓRDÃO TCU 1214/2021 - PLENÁRIO, Relator BENJAMIN ZYMLER, Representação nº. 006.473/2021-0, Data da sessão 26/05/2021)

Ou seja, o Órgão de controle entende que se deve evitar o desnecessário afastamento de licitantes da disputa, privilegiando a concorrência do certame, bem como resguardando o interesse público.

Neste caso, a solicitação de esclarecimentos à DIGITRACK é medida que se impõe (necessária para garantir a vantajosidade da contratação), sendo certo que a desqualificação da Recorrente de forma tão leviana restringe a competitividade do certame, o que não se pode admitir.

## **V – DO PEDIDO**

Por todo o exposto acima, a DIGITRACK requer seja reformada a decisão que a desqualificou do certame, tendo em vista que esta Empresa atendeu integralmente ao disposto no subitem 3.4.1 no requisito 1-002 do Anexo 1 (Formulário de requisitos para Pré-qualificação de fornecimento de Sistema WFM), eis que (i) a plataforma conta com a funcionalidade de “melhor equipe”, que atende os Despachos Automáticos definidos no edital, e (ii) a solução da DIGITRACK, possui a opção de, através do recurso API da Google (Serviço Directions), incluir as condições de trânsito em tempo real como fator a ser computado pelo algoritmo.

Nestes termos pede deferimento.  
Florianópolis/SC, 12 de junho de 2023.

---

**DIGITRACK MOBILIDADE E TECNOLOGIA LTDA.**

## ANEXO 1 – ROTEIRO DO VÍDEO DEMONSTRATIVO PARA A CELESC

1. Esclarecer o propósito: Demonstrar que a plataforma **Digiteam** atende integralmente o item 1-002 do Anexo I que diz:

*O WFM deve possuir algoritmo de despacho automático para ordens de serviços geradas sob demanda, roteirizar serviços pré agendados em pacotes e considerar as condições do tráfego no despacho de serviços sob demanda.*

2. O vídeo será gravado sem interrupção ou qualquer edição.
3. Estamos utilizando a mesma versão e ambiente utilizado na demonstração dirigida do dia 15 de março de 2023.
4. Daremos ênfase nos itens **8-155**, **8-156** e **15-053**, que foram utilizados para sustentar desqualificação. Como detalhado no recurso do qual este vídeo será anexo, estes itens foram colocados como **FUTURO** não porque o sistema não atende e sim, porque no nosso entendimento estes requisitos requerem integração. Para confirmar isto é só verificar o que foi colocado no comentário destes três itens"

*"Abordagem para as integrações. Será necessário definir estratégia de integração com o OMS, assim como mapear os de-paras e regras de transformação em cada caso. Depois criar um microsserviços de integração na nossa plataforma de iPaaS."*

5. O item **15-053**, especialmente, está claro em apresentar o diagrama onde os três casos de uso a considerar, inclusive o "**Caso de uso 1**", de nome "**Despacho automático**" requer evento de integração vindo do ADMS.
6. Vamos demonstrar de forma clara como a nossa plataforma **atende sim** o requisito. Usaremos o **CASO DE USO 1 – Despacho automático** que faz parte o item **15-053**.
7. Para isso simularemos a **ADMS** e sua integração com Digiteam utilizando a nossa API de "**Enviar serviço**" com os atributos para "**assinalamento otimizado da equipe**", detalhes desta API no ambiente CELESC de demonstração, [/api-v1/orders/import](#)
8. O cenário é o seguinte, o ADMS consumindo a API [/api-v1/orders/import](#), vai criar uma OS emergencial de MANOBRA no Digiteam e solicitar para que seja feito o despacho automático conforme parâmetros específicos na API:

```
"orderDispatchParameters": {
  "allocationStrategy": "string",
  "dispatchOrders": true,
  "includeOnlyActiveWorkUnits": true,
  "journeyExtraHours": 0,
  "maxRadiusInKm": 0,
  "tryToAllocateIntoWorkUnitAutomatically": true,
  "useTrafficCondition": true,
  "validateMinQuantityOfMembers": true,
  "validateWorkUnitSkill": true
},
```

9. O payload a utilizar é o seguinte:

```
{
  "orders": [
    {
      "applicantAddress": "SHCS Comércio Local Sul 202",
      "applicantCode": "3434",
      "applicantName": "MARIA ROMERO",
      "applicantPhoneNumber": "(61) 879809801",
      "city": "BRASÍLIA",
      "commercialSystemRequestCode": "MAN202306071801",
      "consumerUnitAddress": "SHCS Comércio Local Sul 202",
      "contactCellphoneNumber": "(61) 879809809",
      "contactPhoneNumber": "",
      "contractSlaCalculationOption": "CALCULATE_USING_PARAMETER",
      "country": "BRASIL",
      "dispatchWithTimeout": null,
      "extraFieldList": [
      ],
      "latitude": -15.80455,
      "latitudeServiceLocation": -15.80455,
      "location": "1",
      "longitude": -47.88558,
      "longitudeServiceLocation": -47.88558,
      "neighborhood": "ASA SUL",
      "notes": "TESTE DE DESPACHO AUTOMATICO",
      "orderTypeCode": "MA01",
      "organizationUnitCode": "DF",
      "originSystemEventDate": null,
      "overrideEstimatedDuration": null,
      "positionResolverAccuracy": "HIGH",
      "positionResolverProvider": "AMAZON_LOCATION_SERVICE",
      "postalCode": "string",
      "preferenceAddressForGeocoding": "HCS Comércio Local Sul 202",
      "priority": 4,
      "reason": null,
      "serviceAddress": "SHCS Comércio Local Sul 202",
      "serviceAddressNumber": "",
      "serviceDueDate": null,
      "serviceOpenDate": 1686236642000,
      "startDateToCalculateContractSla": 1686236642000,
      "state": "DF",
      "timeUsedToCalculateContractLimitDate": 0,
      "timeUsedToCalculateServiceDueDate": 0,
      "tryToResolvePosition": true,
      "useAllocatedOrganizationLocationAsBias": true,
      "useUnitCodeToResolveOrganization": true,
      "orderDispatchParameters": {
        "allocationStrategy": "ASAP",
        "includeOnlyActiveWorkUnits": true,

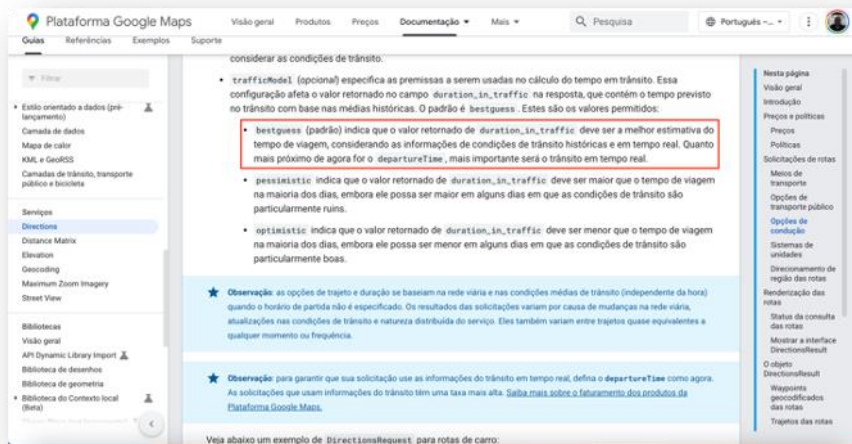
```

```

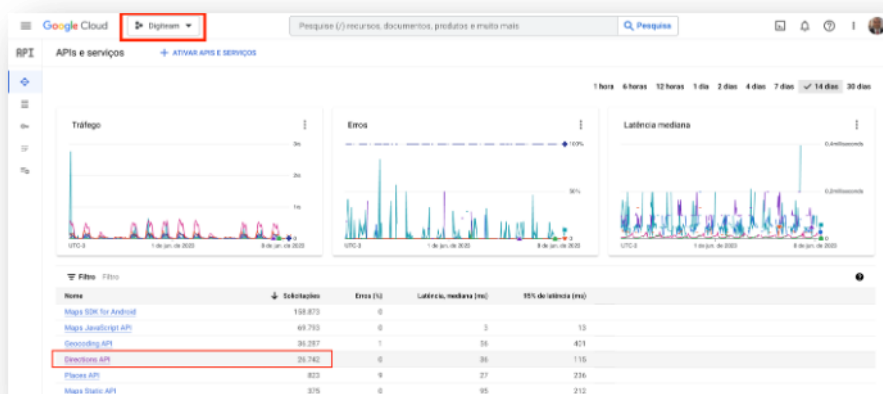
"useTrafficCondition": true,
"journeyExtraHours": 0,
"maxRadiusInKm": 10,
"tryToAllocateIntoWorkUnitAutomatically": true,
"validateMinQuantityOfMembers": true,
"validateWorkUnitSkill": true
}
}
},
"useCoordinateToResolveRegion": false
}

```

10. Utilizamos para calcular o tempo de deslocamento a API do Google [Serviço Directions](#), que entre seus parâmetros tem o **“trafficModel”** que a nossa API de enviar serviço contém entre os parâmetros do despacho automático.



11. Como evidência de que utilizamos intensamente este serviço mostrar console do Google APIs - <https://console.cloud.google.com/apis/dashboard?project=digiteam-246700>



12. Vamos ativar duas equipes dentro do Digiteam, uma COMERCIAL e outra MISTA, somente esta última tem habilidades (skills) para atendimento de serviços emergenciais.

13. Proceder na criação da OS (simulando ou emulando um ADMS) com os parâmetros do despacho automático com condições do trânsito.

- a. Criamos credencias que serão utilizadas pelo ADMS
  - i. **user:** integration\_adms\_user
  - ii. **password:** \*\*\*\*\*

14. O resultado esperado é que a OS seja criada e imediatamente despachada automaticamente para a equipe que está mais perto e que tem as habilidades para atendimento do tipo de serviço em questão.

## **ANEXO 2 – LINKS PARA ACESSO AO VÍDEO DEMONSTRATIVO**

Drive

<https://b.link/r9rhym>

Dropbox

<https://b.link/ogduv4>