

1. Recurso Apresentado

- **Órgão Público/Desafio:** Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico / PROCON
- **Data do Documento:** 08 de outubro de 2024
- **Recorrente:** Wings4Business

2. Admissibilidade

Por ter sido interposto a tempo e modo, o recurso foi admitido pela Comissão Especial de Licitação.

Foram interpostas contrarrazões pela MaxBot e pela Fluna, igualmente a tempo e modo, admitidas pela Comissão.

3. Itens Pleiteados

Consoante os critérios previstos no item 13.4.5 do edital durante a avaliação dos resultados, a startup Wings4Business solicitou a revisão das notas atribuídas apresentadas nos seguintes itens:

1 - Revisão e majoração da pontuação às notas obtidas nos critérios 1, 2, 3, 4 e 5, mediante a comprovação de que os critérios propostos foram plenamente satisfeitos durante a avaliação.

2- Revisão e redução da pontuação da Licitante Maxbot quanto às notas obtidas nos critérios 1, 2, 5 e a atribuição de nota mínima no critério 4, mediante a comprovação de que os critérios avaliativos 1, 2 e 5 não foram totalmente satisfeitos e que o Plano de Desenvolvimento, estabelecido pelo critério 4 não foi apresentado durante a avaliação oral.

3- Revisão e redução da pontuação da Licitante Fluna quanto às notas obtidas no critério 4, mediante a comprovação de que o critério proposto não foi plenamente satisfeito.

4- Revisão e redução da pontuação da Licitante NetView quanto às notas obtidas no critério 4, com atribuição de nota mínima, uma vez que o Plano de Desenvolvimento, estabelecido pelo referido critério não foi apresentado durante a avaliação oral.

Em sede de contrarrazões, a MaxBot alegou, em síntese, que:

1 - “a recorrida tomou como foco os tópicos levantados durante a imersão e seguiu a orientação recebida, que recomendava a objetividade, de modo a resumir e expor os dados de forma clara e de fácil entendimento. (...) A principal necessidade do PROCON é resolver o problema de alto volume de demandas de maneira simples e eficiente, onde os demais problemas adjacentes serão abordados de forma implícita, conforme mencionado no trecho 02:27. Ademais, não há qualquer requerimento no edital que exija a resolução de todos os problemas, tendo em vista que, na ocasião, a própria equipe do PROCON indicou que a prioridade seria a solução eficaz do problema principal”.

2 - “a proposta de integração com o WhatsApp e outros canais digitais é não apenas uma resposta ao que foi solicitado, mas também uma alternativa superior e mais eficaz para atender as demandas crescentes de forma simplificada e centralizada, sem que seja necessária a manutenção de canais que já demonstraram limitações em termos de eficiência.”.

3 - “Não foi disponibilizado nenhum modelo específico a ser seguido para a apresentação. Pelo contrário, o que foi claramente articulado durante a imersão foi a definição das expectativas em relação ao que se desejava observar na apresentação oral. A distinção entre "Proposta de Solução" e "Plano de Desenvolvimento" é, em essência, meramente semântica.”.

4 - “a recorrida discutiu o painel de acompanhamento, conforme apresentado em sequência. É importante ressaltar que, além do painel, foi demonstrando claramente a possibilidade de controle de fluxo com disparo de mensagens em tempo real, bem como a integração com os sistemas já existentes, o que potencializa a eficiência do processo.”.


Também em sede de contrarrazões, a Fluna alegou, em síntese, que: “o pleito da reclamante não é procedente. Este fato é ratificado pelas notas atribuídas pelos avaliadores, que de forma geral atribuíram notas próximas do total, não só neste ponto relativo à metodologia, mas também em todos os outros demais critérios de avaliação.”.

4. Análise

- ITEM 1:

A respeito da nota atribuída ao Critério 1: Nível de Clareza / entendimento do problema, estabelecido à WingsforBusiness, a Comissão Especial de Licitação entende que a empresa compreendeu o problema, porém de forma geral, por meio do slide previsto na Etapa de Apresentação Oral no minuto 3’10”.

O fato do membro da comissão especial de licitação declarar de forma aberta sobre a compreensão do problema, não define a nota apresentada, uma vez que ela faz parte de uma média das notas dos avaliadores da comissão.



PROCON - Cenário Atual (As Is)

Abertura

- Falta de clareza da informação
- Dados Incompletos (falta de documentação)

Triagem

- Grande esforço para análise
- Alto índice de reclamações indevidas

Pendenciamento

- Dificuldade para obter retorno do reclamante
- Acompanhamento da Pendência 100% Manual

Distribuição

- Centralizada em uma pessoa (100% manual)

Atendimento


- Chega muitas reclamações indevidas

Acordo

- Notificação com a empresa é moroso e manual
- Não tem conciliação online

Gestão

- Controle todo feito em planilhas



Marcus - PBH At...

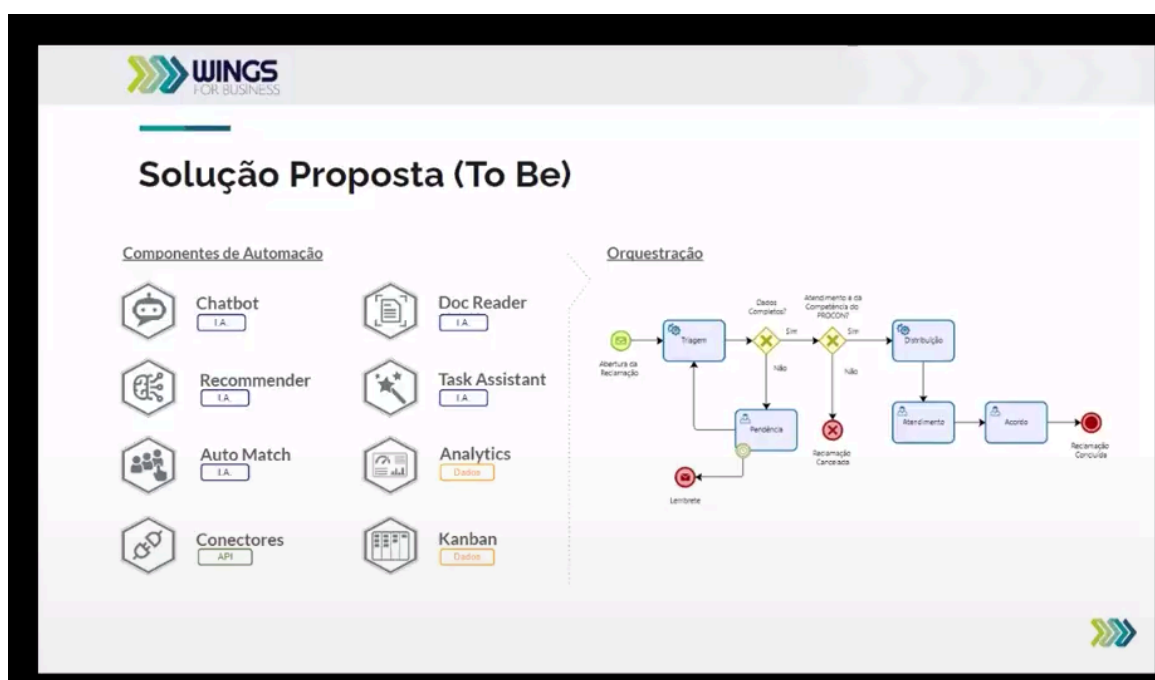
Augusto Gomes - IEBT

Norimar de Melo...

Alexandre Mafra

A respeito do Critério 2: Alinhamento entre problema e solução proposta, a Comissão Especial de Licitação entende que a solução não se apresenta ainda concreta e madura, uma vez que a sua apresentação partiu de uma ideiação, não sendo apresentadas evidências sobre a sua capacidade de operação, a fim de ser possível avaliar as sua potencialidades.

Foi demonstrado no slide 3'44" apenas um fluxo de sua operação com seus componentes que seriam automatizados. E em seguida, a forma como seria conduzida a aplicação individualizada destes. A parte de integração, dita a mais complexa de automatização, não se mostrou evidenciada, de modo a transparecer para a comissão uma jornada complexa e longa para a empresa desenvolver no tempo hábil do Edital.



O fato de outras empresas concorrentes apresentarem a plataforma operando e integrada, mesmo que em outro contexto, sem expor clientes ou em caráter fictício, utilizando dos recursos básicos extraídos na descrição do problema, demonstra um nível de maturidade superior e factível que facilita a visualização e aumenta a confiabilidade da comissão de licitação sobre a proposta apresentada.

A respeito do Critério 3: Demonstração de viabilidade da solução, consoante os argumentos apresentados no critério anterior, devido aos fatos apenas idealizados e não evidenciados, a Comissão não questiona quanto a capacidade de entrega da solução, mas sim a incerteza ao tempo de parametrização e atendimento às demandas geradas.

O fato da startup se posicionar como “uma plataforma de alta produtividade, que permite executar projetos de grande complexidade técnica, mesmo com equipes enxutas” e ter como principal controladora e investidora a Squadra Tecnologia S/A, não evidencia a agilidade da solução apresentada para o desafio, uma vez que é complexo e esta possui diversos fluxos interligados, dos quais exigem uma série de integrações e automatizações.

A respeito do Critério 4: Coerência do Plano de Desenvolvimento, a Comissão entende que se apresentou coerente, através da programação dos Sprints, porém, o fato de ter dado enfoque apenas nas ferramentas técnicas e os momentos de sua integração, não se tornou claro as soluções que seriam atribuídas em cada momento.

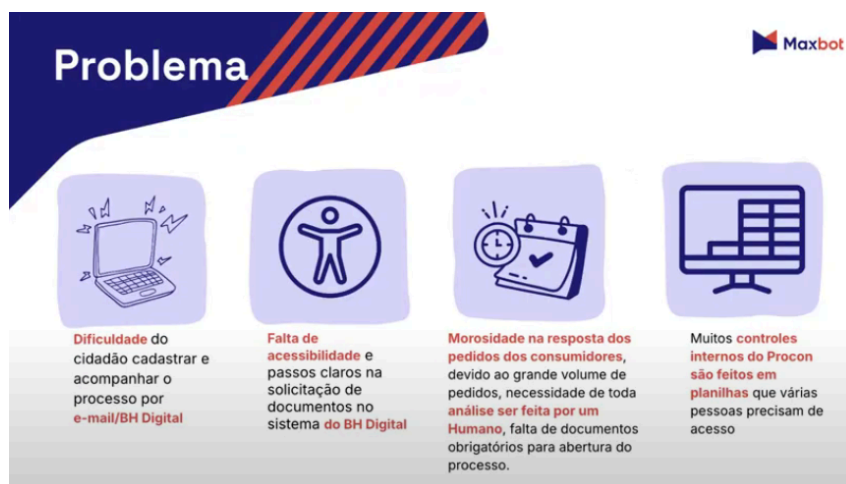
A respeito do Critério 5: Apresentação da UX, a plataforma que seria usada para integração, foi apresentada como boa, através de um fluxo mais simples de vendas no 15’ 42” da apresentação. Porém foi evidenciada apenas a experiência do usuário quanto a visão de uma parte, o servidor, não sendo possível visualizar como seria a ponta de conexão junto ao cidadão.

Desta forma, a comissão entende que a avaliação foi fundamentada durante a Etapa de Avaliação Oral, de acordo com os critérios objetivos colocados e com base nos elementos apresentados consoante a análise dos membros da Comissão avaliadora. Além disso, houve um momento de diálogo e interação entre os membros, logo após a etapa de perguntas e respostas. Posteriormente os membros preencheram o formulário de avaliação que serviu de parâmetro para obtenção da média aritmética das notas atribuídas. Portanto, o recurso de alteração das notas dos critérios acima foi indeferido.

Resultado: Indeferido

- ITEM 2:

A respeito do Critério 1: Nível de Clareza / entendimento do problema, a empresa Maxbot apresentou o problema de forma geral, por meio do slide previsto na Etapa de Apresentação Oral no 1’12”. Além disso, ao longo da explicação da solução e a apresentação do case TJMG, a compreensão sobre o desafio foi fundamentada, uma vez que se tratam de demandas semelhantes entre o cidadão e servidor.



A respeito do Critério 2: Alinhamento entre problema e solução proposta, conforme mencionado anteriormente, a solução foi apresentada em um case de forma completa, englobando os principais problemas do desafio, através de ferramentas e fluxo menos complexo (aplicativo/software e o chatbot).

A respeito do Critério 4: Coerência do Plano de Desenvolvimento, a comissão entende que a empresa demonstrou na Etapa de Apresentação Oral no 6'40" e 21'37", um produto robusto, baseado em um atendimento chatbot, Inteligência Artificial, controle interno de fluxo e um sistema que será integrado com a plataforma com o BH Digital. Além disso, foi prevista a compatibilização do sistema para o desafio e a concentração dos dados fornecidos pelo Procon. Desta forma, se apresentou coerente e viável.

Observação: Neste critério não foi definida uma metodologia específica de apresentação de Plano de Desenvolvimento. Portanto, a comissão norteou em observar o grau de clareza e a coerência do que foi apresentado.

A respeito do Critério 5: Apresentação da UX, a comissão entende que a plataforma apresentada, Etapa de Apresentação Oral no 21'37", ilustrou uma boa interface e que atendeu as necessidades do usuário servidor e cidadão.

Desta forma, a comissão entende que a avaliação foi fundamentada durante a Etapa de Avaliação Oral, de acordo com os critérios objetivos colocados e com base nos elementos apresentados consoante a análise dos membros da Comissão avaliadora. Além disso, houve um momento de diálogo e interação entre os membros, logo após a etapa de perguntas e respostas. Posteriormente os membros preencheram o formulário de avaliação que serviu de parâmetro para obtenção da média aritmética das notas atribuídas. Portanto, o recurso de alteração das notas dos critérios acima foi indeferido.

Resultado: Indeferido

- ITEM 3:

A respeito do Critério 4: Coerência do Plano de Desenvolvimento, a comissão entende que foi apresentado no 8'34" e 10" da Etapa de Apresentação Oral, a metodologia Dual Track

Agile, a partir do olhar do Fast Feedback Loop. Desta forma, foi percebido um plano coerente, onde foram definidos alguns pontos como a composição do time, as entregas ao longo do ciclo de projeto, detalhes do processo e a forma que será trabalhado o modelo IA.

Observação: Neste critério não foi definida uma metodologia específica de apresentação de Plano de Desenvolvimento. Portanto, a comissão norteou em observar o grau de clareza e a coerência do que foi apresentado.

Desta forma, a comissão entende que a avaliação foi fundamentada durante a Etapa de Avaliação Oral, de acordo com os critérios objetivos colocados e com base nos elementos apresentados consoante a análise dos membros da Comissão avaliadora. Além disso, houve um momento de diálogo e interação entre os membros, logo após a etapa de perguntas e respostas. Posteriormente os membros preencheram o formulário de avaliação que serviu de parâmetro para obtenção da média aritmética das notas atribuídas. Portanto, o recurso de alteração das notas dos critérios acima foi indeferido.

Resultado: Indeferido

- ITEM 4:

A respeito do Critério 4: Coerência do Plano de Desenvolvimento, a comissão entende que a empresa demonstrou, parcialmente, na Etapa de Apresentação Oral no 23'22", o modelo e como poderia ser ajustado e adaptado para o desafio, por não se tratar de um produto escalável.

Além disso, na Etapa de Apresentação Oral no 23' 22" foi explanado a demanda da construção do fluxo de Backend como o principal gargalo para construir as iterações para e para os próximos passos do Desenvolvimento do Plano.

Observação: Neste critério não foi definida uma metodologia específica de apresentação de Plano de Desenvolvimento. Portanto, a comissão focou em observar o grau de clareza e a coerência do que foi apresentado.

Desta forma, a comissão entende que a avaliação foi fundamentada durante a Etapa de Avaliação Oral, de acordo com os critérios objetivos colocados e com base nos elementos apresentados consoante a análise dos membros da Comissão avaliadora. Além disso, houve um momento de diálogo e interação entre os membros, logo após a etapa de perguntas e respostas. Posteriormente os membros preencheram o formulário de avaliação que serviu de parâmetro para obtenção da média aritmética das notas atribuídas. Portanto, o recurso de alteração das notas dos critérios acima foi indeferido.

Resultado: Indeferido


Em análise colegiada, a Comissão Especial de Licitação deliberou pelo indeferimento do recurso, remetendo-o à autoridade superior.

MARIO QUEIROZ
GUIMARAES
NETO:05504947669

Assinado de forma digital por
MARIO QUEIROZ GUIMARAES
NETO:05504947669
Dados: 2024.10.08 15:47:57
-03'00"

Comissão Especial de Licitação, 08 de outubro de 2024.

De acordo:

Documento assinado digitalmente
 DANIEL RODRIGUES NOGUEIRA
Data: 08/10/2024 16:13:23-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Daniel Rodrigues Nogueira
Diretor de Negócios - PBH Ativos