

**Processo nº 278/2016****PREGÃO ELETRÔNICO Nº 03/2018****RESPOSTA AO PEDIDO DE IMPUGNAÇÃO Nº 01****Área Técnica Responsável:** Coordenadoria da Rede Integrada de Atendimento**Objeto:** Contratação de prestação de serviço de *contact center* ativo e receptivo

Trata-se de Impugnação ao Edital do Pregão Eletrônico nº 03/2018, que tem por objeto a contratação de prestação de serviço de *contact center* ativo e receptivo para atendimento aos profissionais arquitetos e urbanistas, sociedades empresárias e usuários de serviços profissionais vinculados ao Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil - CAU/BR e dos Conselhos de Arquitetura e Urbanismo dos Estados e do Distrito Federal - CAU/UF, com 16 (dezesesseis) posições de atendimento (PAs), compreendendo 1 (um) supervisor(a) técnico arquiteto (a) e urbanista e 1 (um) analista de base e qualidade, por meio do serviço telefônico 0800 e 4007, chat, e-mail, *backoffice*, Portal da Ouvidoria, Envio/Recebimento de SMS, Auxílio Remoto.

Inicialmente, tem-se que é tempestiva, tendo em vista que foi encaminhada via e-mail no dia 04/05/2018, dentro do prazo estabelecido no Edital, sendo, portanto, conhecida por esta Comissão Permanente de Licitação.

Nesta oportunidade, examinam-se as razões da impugnação apresentada pela empresa GJ PEREIRA & CIA LTDA - ME, doravante denominada impugnante, contra diversos pontos do Termo de Referência constante no Anexo I do Edital de licitação, conforme será observado a seguir.

A princípio, a impugnante questiona a necessidade de acesso remoto, conforme trecho retirado do pedido de impugnação: "*Pela presente, estamos impugnando o Pregão Eletrônico em referência, em razão do Objeto de Contratação **prever a necessidade de acesso Remoto**. Esse tipo de acesso pode dar causa a prejuízos sem previsão de extensão de vez que o acesso a Notebook ou Desktop de qualquer usuário dos Serviços pode colocar*



em risco os dados do Arquiteto cliente de Portal ou mesmo da unidade do CAU/BR ou CAU/UF” (página 01 do pedido de impugnação).

Em seguida, passa a impugnante a discutir o acesso ao Banco de Dados, argumentando que *“Não é papel da Contratada acessar Banco de Dados da Contratante e nem assumir estes riscos. Caso haja a necessidade de a Contratada ter acesso a Banco de Dados ou de Imagem a Contratante deve disponibilizar a Contratada os mesmos sem acesso Remoto.”* (página 01 do pedido de impugnação).

O terceiro ponto levantado pela impugnante é relativo à contratação de um Software de CRM, nas palavras da impugnante: *“Outro motivo, é a Contratação, sem previsão de valores para um Software de CRM. A Contratação de Software CRM, deverá ser efetivada através de Pregão Eletrônico apropriado e específico pela Contratante. Não é lícito camuflar a aquisição ou locação de Software para atender o CAU/BR e ou o CAU/UF. O Objeto para essa contratação deverá ser especificado quanto aos requisitos e com previsão de valor a ser gasto.”* (páginas 02 a 03 do pedido de impugnação).

É o relatório. Decido.

Satisfeitos os pressupostos de admissibilidade, conheço da Impugnação e passo ao exame do mérito.

Com base nas respostas fornecidas pela área técnica e após detida análise dos autos, trataremos de cada item impugnado especificamente, conforme segue:

1) Da necessidade de acesso remoto:

O acesso remoto é ferramenta cada vez mais utilizada e difundida em centrais de atendimento que de fato se preocupam com a qualidade na prestação de serviços a seus clientes. No caso, o CAU se preocupa com seu principal cliente, sendo este a sociedade e o arquiteto. Na iminência de uma ajuda a diversos arquitetos na operacionalização do SICCAU, identificamos que seria extremamente válido o incremento do serviço com a inclusão de mais essa facilidade.

Um conceito simples e de fácil entendimento de Acesso Remoto diz que:

*“O termo ‘Suporte a controle Remoto’ (ou Acesso Remoto) é, atualmente, utilizado para descrever ferramentas de TI, serviços ou **software que permita um técnico informático** ou qualquer tipo de representante de uma atividade de suporte a possibilidade de se conectar a um*



computador remoto através da Internet, e assim controlar e trabalhar diretamente sobre o referido sistema tecnológico, independentemente da distância física que separa ambos.

*Apesar de o seu propósito principal ser o acesso a computadores localizados em qualquer parte do mundo, as aplicações de suporte remoto são encaradas como **ferramentas do negócio de assistência técnica**, englobando funcionalidades como Partilha de Desktop, transferência de ficheiros, sincronização de ficheiros, Mensagens Instantâneas ou Linhas de comando - **Opções colocadas ao serviço dos técnicos, para que possam solucionar as ocorrências relatadas pelos clientes.**" (grifos nossos)*

Fonte: Wikipedia, acesso em 04 de maio de 2018 – Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Suporte_remoto>

Ao longo dos anos, observamos que alguns arquitetos encontram dificuldades em explicar o que aparece em sua tela do computador e é necessário que descrevam aos operadores as situações que encontram dificuldades. A inclusão do acesso remoto no escopo de serviços visa facilitar, principalmente a operacionalização e a prestação de serviços aos arquitetos.

Acrescentamos ainda que a Lei 12.737 de 30 de novembro de 2012 que “dispõe sobre a tipificação criminal de delitos informáticos; altera o Decreto-Lei no 2.848, de 7 de dezembro de 1940 - Código Penal; e dá outras providências” prevê pena de detenção, de 3 (três) meses a 1 (um) ano, e multa para o controle **não autorizado de dispositivos alheios**.

No caso, o acesso remoto será previamente comunicado e usado unicamente quando detectada real necessidade da utilização do serviço **e se autorizado** pelo arquiteto/cidadão demandante do serviço da central.

2) Do acesso ao Banco de Dados:

Pela forma como o requerente expõe os fatos, entende-se que não houve total compreensão do exposto no Termo de Referência. Não se fala em momento algum de acesso ao banco de dados via acesso remoto e, sim, de acesso remoto para ajudar os clientes da central de atendimento, conforme capítulo 18 do referido documento, cujos itens transcrevo abaixo:



18.1.1.1. O operador poderá se utilizar de acesso remoto ao computador do solicitante para ajudá-lo em sua demanda e facilitar o andamento do atendimento.

18.1.1.4. O atendimento remoto deverá ser realizado via ferramenta de acesso remoto de responsabilidade da CONTRATADA e servirá apenas para consulta e auxílio visual como forma de auxiliar os demandantes que tenham mais dificuldade de operacionalizar o SICCAU.

18.1.1.5. Nos casos em que seja necessário o acesso remoto à máquina do cidadão, o acesso deverá ser previamente autorizado por este após informação por parte do atendente.

No que tange ao acesso ao banco de dados abordado pelo requerente, este se dará via *webservice* e não através de acesso remoto.

3) Da contratação de um software de CRM:

Não há que se falar em contratação, aquisição ou locação de *software* de CRM. Este Conselho está tratando da contratação de prestação de serviços de *contact center* com uma gama diversa de atendimentos, quer sejam, telefone 0800, telefone 4007, chat, e-mail e o Portal da Ouvidoria, todos de forma integrada. Pela natureza do serviço e sua divisão em níveis de atendimento, conforme explicitado no capítulo 18 do Termo de Referência, há a necessidade de uso do CRM pelos CAU/BR e CAU/UF.

Além disso, cabe ressaltar que é inimaginável a existência e operacionalização de uma central de atendimento sem uso de ferramenta de CRM, por mais básica que seja, pois os atendimentos requerem fluxos que devem ser seguidos – desde a abertura da demanda até sua finalização, não cabendo portanto contratações separadas, cabendo aos licitantes disporem de ferramentas que atendam ao solicitado por este conselho visando melhorias nas interações de trabalho e emissão de relatórios, entre outros aspectos.

Pelo exposto e com lastro nos posicionamentos levantados, entendemos que o Edital está em conformidade com as disposições legais. Assim, conhecemos da impugnação apresentada e, no mérito, **NEGAMOS PROVIMENTO**.



Brasília/DF, 04 de maio de 2018.

LEILA OLIVEIRA CARREIRO

Pregoeira