

**Processo nº 278/2016****PREGÃO ELETRÔNICO Nº 03/2018****RESPOSTA AO PEDIDO DE IMPUGNAÇÃO Nº 04****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 INFOTEL INFORMÁTICA E TELECOMUNICACOES LTDA - ME, doravante denominada impugnante, contra 14 (quatorze) pontos do Termo de Referência, constante no Anexo I do Edital de licitação e do próprio Edital, argumentando da ilegalidade do instrumento convocatório, como veremos a seguir.

Informo que, neste caso em particular, analisaremos diretamente os questionamentos, inserindo nossos argumentos ponto a ponto, a fim de facilitar e deixar o mais claro e direto possível a nossa resposta. A própria impugnante dividiu o pedido de impugnação em itens, dedicando-lhes títulos que, por si só, esclarecem os pontos questionados. Quando acreditarmos necessário, inseriremos os argumentos levantados pela Infotel.

Preliminarmente, cabe expormos alguns fatos acerca deste certame. O presente Termo de Referência, elaborado com o apoio de diversas equipes do CAU/BR e dos CAU/UF,



foi submetido à análise da sociedade e do mercado, por meio da Consulta Pública nº 07, realizada entre os dias 20 de março e 19 de abril de 2017 e divulgada no site oficial do CAU/BR e no Diário Oficial da União. Foram recebidas cerca de 08 (oito) contribuições formais de empresas, consultores independentes e cidadãos, realizadas apresentações junto a representantes do mercado e mudanças no texto para viabilizar maior igualdade de condições de competição entre os diversos possíveis licitantes interessados.

Para o lançamento deste Edital, recebemos diversas propostas e orçamentos de empresas de *contact center*, que não tiveram problemas na composição de preços, visto o nível de detalhes do Termo de Referência, não encontrando dificuldades ou impedimentos na elaboração de suas propostas.

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 ausência de número do Edital – violação ao art. 40 da Lei 8.666/93

A impugnante argumenta que não há numeração do edital. O número do pregão é a primeira informação constante do instrumento convocatório, como pode ser observado no início do documento, através da captura de tela abaixo:



PREGÃO ELETRÔNICO Nº 03/2018
CONSELHO DE ARQUITETURA E URBANISMO DO BRASIL – CAU/BR
(Processo Administrativo n.º 278/2016)

Ademais, a própria impugnante refere-se, desde o início, a este como “Pregão Eletrônico 03/2018”, consoante outra captura de tela, desta vez retirada do próprio pedido de impugnação apresentado:

Referente: Pregão Eletrônico 03/2018

Proc. Administrativo 278/2016

Entende-se, portanto, que este é o Edital nº 03, referente ao Pregão nº 03/2018, não sendo identificado erro que mereça maiores esclarecimentos.

**2) Ausência de clareza se o cliente deverá possuir login/senha no ambiente web (software de CRM) – violação ao art. 40, I, II e VIII da Lei 8.666/93**

O item questionado pela impugnante, neste caso e conforme o próprio pedido de impugnação, é o 6.13 do Termo de Referência, com o seguinte conteúdo:

6.13. *A licitante deverá possuir software de gerenciamento e apoio ao serviço de atendimento ao cliente, que apresentará classificações, solicitações, elogios, sugestões, reclamações e outras ações de acordo com a necessidade do CONTRATANTE, bem como acesso remoto e em tempo real às informações em ambiente Web – conhecido como software de CRM.*

Segundo a impugnante, "(...) não resta claro se o "cliente" deverá possuir sistema "login/senha" neste software.", e menciona outros itens que trariam dúvidas a este respeito, tais como o 6.15, o 13.6 e o 13.19.

Considerando que os "clientes" sejam os arquitetos e urbanistas e demais cidadãos que entrarem em contato com a nossa Central de Atendimento, não há necessidade de criação de login e senha para eles, ficando a critério da contratada esta opção, uma vez que o Termo de Referência não determina essa obrigatoriedade. Os itens 18.1.1.3 e 13.19 deixam claro que ao "cliente", ou "usuário final", deverá ser disponibilizada a possibilidade de acompanhamento de seu protocolo de atendimento, devendo ser possível consultar quais foram as "ações tomadas e escalonamento", dessa forma espera-se que o "cliente" possa tomar conhecimento de que setor está tratando o seu atendimento, por exemplo. Se este acompanhamento será feito por meio de login e senha, fica a critério da contratada. Vejamos os supracitados itens:

18.1.1.3. *O número do atendimento (protocolo) deverá ser informado ao solicitante para posterior acompanhamento de sua demanda.*

13.19. *Possibilidade de registro e acompanhamento completo via web, por parte dos atendentes e dos usuários finais de cada chamado feito, incluindo ações tomadas e escalonamento.*

Ademais, os itens 13.6, 13.10, 13.11, 13.12, 13.13 e 18.1.3.5 especificam todos os logins e senhas que obrigatoriamente devem ser disponibilizados para fiel execução do contrato, senão vejamos:

13.6. *O software de gerenciamento e apoio ao serviço de atendimento ao cliente deverá permitir a inclusão, alteração e exclusão de usuários, áreas e senhas, bem como diferentes níveis de acesso de acordo com o perfil do usuário*



13.10. Ao CAU/BR deverá ser concedido login e senha específicos que darão acesso web (de consulta) ao mapa de quantitativo de operadores logados, chamadas em fila, chamadas em atendimento, chamadas abandonadas, etc.

13.11. A empresa vencedora da licitação deverá fornecer ao CAU/BR, o número de licenças suficientes para que o CAU/BR e todos os CAU/UF possam interagir diretamente no sistema (como terceiro nível) e Ouvidoria;

13.12. O número estimado de licenças/ acessos a ser disponibilizado ao CAU/BR e aos CAU/UF está disponível no anexo I-A podendo ser maior ou menor, variando inclusive conforme interesse dos CAU/UF em mais ou menos acessos.

13.13. Além dos acessos a serem disponibilizados ao CAU/BR e aos CAU/UF há também os acessos aos operadores, supervisor técnico, analista de base e qualidade e toda equipe do contact center envolvida neste projeto.

18.1.3.5. O CAU/BR e os CAU/UF deverão ter seus próprios usuários e senhas para acesso ao sistema.

Em relação aos dispositivos legais mencionados, seguem suas transcrições:

Art. 40. O edital conterà no preâmbulo o número de ordem em série anual, o nome da repartição interessada e de seu setor, a modalidade, o regime de execução e o tipo da licitação, a menção de que será regida por esta Lei, o local, dia e hora para recebimento da documentação e proposta, bem como para início da abertura dos envelopes, e indicará, obrigatoriamente, o seguinte:

I - objeto da licitação, em descrição sucinta e clara;

II - prazo e condições para assinatura do contrato ou retirada dos instrumentos, como previsto no art. 64 desta Lei, para execução do contrato e para entrega do objeto da licitação;

VIII - locais, horários e códigos de acesso dos meios de comunicação à distância em que serão fornecidos elementos, informações e esclarecimentos relativos à licitação e às condições para atendimento das obrigações necessárias ao cumprimento de seu objeto;



Não visualizamos infringência da Lei nesses dispositivos, visto que nosso Edital traz claramente o objeto em seu item 1.1; prazos e condições do contrato no Capítulo 36 do Termo de Referência; e locais e horários para esclarecimentos sobre a licitação no item 2.1 do Edital e o endereço deste Conselho consta de TODAS as páginas do Edital e seus anexos, que o compõem.

3) Da ilegalidade do item 8.3.1 do Anexo I – Termo de Referência

Eis o conteúdo do mencionado item:

8.3.1. *Caso a empresa vencedora do certame venha a prestar serviços/possuir sede fora de Brasília – DF, esta deverá arcar integralmente com os custos de alimentação, transporte e hospedagem de seu funcionário para pelo menos 4 (quatro) reuniões ao longo de um ano, na sede do CAU/BR, em Brasília – DF.*

Ao longo de um projeto dessa magnitude podem ocorrer diversas reuniões. Entende-se por reuniões encontros entre pessoas para resolução de alguma situação que precise de apresentação de fatos e consenso em sua adequação. Não fala-se portanto em Fórum, Eventos ou qualquer outro termo que dê entender duração maior do que algumas horas do dia.

Ademais, ressaltamos os itens 8.3.4 e 8.3.5 do Termo de Referência.

8.3.4. *As reuniões serão usadas para o repasse, reforço de informações, bem como atualizações de procedimentos e possíveis melhorias identificadas entre as partes, além de estreitar o relacionamento entre o fornecedor e este Conselho, na busca pela melhor qualidade de atendimento aos arquitetos (as).*

8.3.5. *A EXIGÊNCIA DESTE ITEM TEM O OBJETIVO PRINCIPAL DE TORNAR EFICIENTE O ACOMPANHAMENTO DA FISCALIZAÇÃO E EXECUÇÃO CONTRATUAL, A REALIZAÇÃO DE AUDITORIAS, A REDUÇÃO DE CUSTOS, BEM COMO ASSEGURAR MELHORES NÍVEIS DE QUALIDADE DO SERVIÇO E CAPACITAÇÃO DOS PROFISSIONAIS ENVOLVIDOS.*

Sobre o item 8.3.3, também citado no mesmo tópico pelo impugnante, esclarecemos que tal prática foi inserida no Termo de Referência devido à transparência que foi dada ao processo licitatório desde sua concepção e devido ao Termo de Referência ter sido colocado em consulta pública. Na consulta pública, um CAU/UF se manifestou solicitando que fosse possível a participação dos estados nas reuniões. Sobre os custos serem arcados pelo CAU/UF, esclarecemos que esta é uma prática comum no Conselho e os CAU/UF que não podem arcar integralmente com seus custos contam com o suporte do Fundo de Apoio.



Cabe ressaltar ainda que para o ano inicial de implantação do novo *contact center*, imagina-se que muito haverá de ser ajustado e conversado entre as partes, além de telefonemas, conferência via internet, e-mails, etc, até que tudo esteja perfeitamente alinhado e em pleno funcionamento.

4) Da ilegalidade dos itens 10.4 e 10.4.1 do Anexo I – Termo de Referência

Eis o conteúdo dos mencionados itens:

10.4. *Todos os níveis de atendimento poderão realizar atendimentos nos fins de semana, feriados e durante o período das 19h às 9h do dia seguinte em caráter de plantão com a finalidade de atender demandas específicas e esporádicas que a CONTRATANTE necessitar.*

10.4.1. *Nesse caso, todas as despesas correrão a conta da CONTRATADA, que deve prever esses custos na planilha de formação e composição de preço.*

Segundo a impugnante, “As previsões já são ilegais por ausência de motivação. **Ainda, não há justificativa plausível e fundamentação legal para que uma Autarquia Federal de fiscalização profissional tenha a necessidade deste serviço de ‘madrugada’.** De forma mais absurda, é informar que a CONTRATADA deverá arcar com tais custos, sem a CONTRANTE informar em quais períodos haverá o dito ‘plantão’.”

Explicamos, ao longo do edital, que em virtude de picos de demandas os operadores poderão ser convocados a trabalhar em horário diverso ao horário normal (9h às 19h de segunda a sexta), **apenas excepcionalmente**. Para minimizar a necessidade de plantões, favor verificar os itens 6.8, 6.9 e 6.11 do Termo de Referência.

No entanto, apenas para fins de ilustração, cabe informar que os plantões são bastante raros. Como exemplo, em todo o período contratual foram realizados apenas 2 (dois) plantões, sendo o primeiro em novembro de 2014 e o segundo em outubro de 2017, datas em que ocorreram as eleições para Conselheiros do CAU/BR e dos CAU/UF. No último plantão, o horário foi estendido até meia noite pois o horário final de votação era até as 23:59h deste dia. Esta cláusula foi colocada no Termo de Referência apenas para abranger eventuais necessidades de horários diferenciados de atendimento. Ainda para facilitar os momentos de picos que são conhecidos, citamos os tópicos do Termo de Referência, quais sejam:

6.8. *Nos meses de janeiro, fevereiro e março de todos os anos deverá ser prevista a possibilidade de o número de operadores de 1º nível ser aumentado em $X + 3$, devido ao aumento no número de contatos relacionados ao pagamento das anuidades dos profissionais e empresas de arquitetura e urbanismo.*



6.9. *Em outubro de 2020 o número de operadores de 1º nível deverá ser aumentado em X + 2 para atender ao aumento no número de contatos relacionados ao Período Eleitoral dos Conselheiros do CAU/BR e dos CAU/UF.*

6.10. *Eventuais aumentos ou supressões deverão ser sempre realizados com a anuência do CAU/BR.*

6.11. *Eventuais aumentos ou supressões poderão ocorrer em períodos diferentes dos elencados anteriormente mediante justificativa, com a anuência do CAU/BR e dentro do estabelecido na Lei 8.666/1993.*

5) Da ilegalidade do item 13.2 do Anexo I – Termo de Referência

Eis o conteúdo do mencionado item :

13.2. *A CONTRATADA deverá gravar todos os atendimentos e armazená-los em local devido e seguro, enviando ao CAU/BR quando/se solicitado no prazo de até 1 (um) dia útil.*

Segundo a impugnante, “(...) obviamente tal exigência é abusiva por não conter um prazo. Não figura legal armazenar os atendimentos por uma eternidade. (...) Assim, deve ser fixado um prazo razoável para o armazenamento das gravações dos atendimentos.”

O prazo para armazenamento das gravações é de **5 anos** após o atendimento/solução da demanda, conforme item 14.2.2 do Termo de Referência. Não há o que se falar em ilegalidade no armazenamento das gravações, uma vez que a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) impõe ao Conselho a obrigatoriedade de proteger a informação e garantir a sua disponibilidade, autenticidade e integridade, ainda que quando produzida ou custodiada por entidade privada decorrente de qualquer vínculo com o órgão.

14.2.2. *Possuir atendimento automático das chamadas sem interferência do agente em optar ou não por atender a chamada; central telefônica integrada/DAC; sistema de PABX dotado de recursos típicos dos sistemas de Distribuidor Automático de Chamadas (DAC); PABX IP com redundância (central com back-up); PABX capaz de receber o serviço 0800 e 4007; gravador digital, com gravação de 100% (cem por cento) das chamadas recebidas e efetuadas e armazenamento, pelo período de, no mínimo, 5 (cinco) anos após o atendimento/solução da demanda;*

6) Dos 50.000 (cinquenta mil) SMS mês



Segundo a impugnante, “Sendo o envio de SMS algo intimamente ligado ao objeto, tal questão deve ser tratada no Edital e no Termo de Referência.”.

Entendemos que o Termo de Referência compõe o Edital, tanto que é um de seus anexos. Ademais, há expressa menção ao envio de SMS nos capítulos referentes ao objeto da licitação, tanto no Termo de Referência quanto no Edital, conforme percebe-se pelo trecho abaixo, retirado do capítulo 1 do Edital:

*“1.1. O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para 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, consoante especificações do Termo de Referência, Anexo I deste Edital.”* (grifos nossos)

No Termo de Referência, além do item do Objeto, há menção a tal serviço em outros itens, tais como os transcritos abaixo:

13.31. Possibilidade de geração de alertas automáticos via e-mail ou SMS (Short Message Service) baseados em eventos configurados, como por exemplo, no momento da abertura de chamados ou o recebimento de um e-mail.

19.6. Após o preenchimento do formulário, o solicitante será informado do número do seu protocolo para acompanhamento da demanda, juntamente com o disparo de um e-mail e/ou SMS informando-o da abertura de tal protocolo de atendimento.

7) Dos Itens 13.15, 13.16 e 13.17 do Anexo I – Termo de Referência – Violação do Art. 40, II e VIII, da Lei 8.666/93

Eis o conteúdo dos mencionados itens:

13.15. Os CAU/UF também deverão ser capacitados no uso da ferramenta de gestão de clientes para atuação no sistema.



13.16. *A capacitação no sistema de atendimento deverá ser realizada em local a ser definido entre o CAU/BR e a CONTRATADA e deverá levar em consideração a quantidade de pessoas e seus deslocamentos.*

13.17. *Diárias e passagens correrão por conta de cada CAU/UF bem como por conta da CONTRATADA para seu representante.*

Segundo a impugnante, “(...) como a LICITANTE poderá prever seu custo em planilha, bem como a viabilidade de participar na licitação se tal tema do edital não expõe a quantidade de viagens?”

A capacitação prevista no item 13.15 deverá ser realizada como uma “capacitação inicial” que possibilite às equipes do CAU/BR e dos CAU/UF utilizarem a ferramenta de CRM, uma vez que atuarão como atendentes em 3º (terceiro) nível. Desta forma, trata-se de uma única capacitação que deverá ser realizada em local a ser definido entre o CAU/BR e a contratada, podendo ser, inclusive, na sede da empresa contratada, se assim for entendido que será mais proveitoso e menos oneroso para todas as partes.

8) Dos itens 14.2.3 e 14.2.4 – Violação ao Art. 40, II e VIII, da Lei 8.666/93

Eis o conteúdo dos mencionados itens:

14.2.3. *Permitir a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento, através de aparelho telefônico comum ou remotamente, mediante a digitalização em estúdio, com alta qualidade de som, podendo ser gravada e regravada, quando necessário;*

14.2.4. *Permitir a interação com o usuário mediante o uso de menus em voz digitalizada, em português, fornecendo informações, mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico;*

Segundo a impugnante, “O item 14.2.4 é ilegal/defeituoso porque não informa um critério quantitativo de ‘vozes digitalizadas’. A quantidade é imperiosa para saber a tecnologia necessária para tal sistema.” E continua: “Atinente ao item 14.2.3 existem várias ilegalidades. Há contradição no item do edital, ou a voz será gravada diretamente no aparelho telefônico ou será em estúdio. Também deverá ser informado um mínimo de tempo necessário (antecedência necessária) para o licitante que sagrar-se vencedor poder elaborar a gravação de voz. Outrossim, é razoável que seja informado a quantidade de vezes que ocorrerá tal situação, por exemplo: Natal, Páscoa, Etc.”

Tal quantitativo de vozes citado pelo impugnante é descabido uma vez que para a execução do proposto é necessário URA com características abaixo e com a possibilidade de



gravações que não precisam de dias para serem providenciadas, muitas vezes cabendo a própria contratada a indicação de melhores alternativas de uso dessa facilidade. Vejamos alguns itens do Termo de Referência que tratam do assunto:

6.12. *A empresa proponente deverá especificar o processo de Unidade de Resposta Audível (URA) para os filtros do atendimento*

14.2.1. *Conter solução completa de Unidade de Resposta Audível (URA), com funcionamento 24 horas por dia, sete dias por semana, que contemple funcionalidades como: atendimento automático com menu de navegação; coleta de dados do chamador; avisos inteligentes na fila; verbalização dinâmica de números em vários formatos; auto serviço interativo para as chamadas entrantes; componentes para a execução de programas e aplicativos externos; funcionamento integrado (entre sistemas de computador e telefonia) com tecnologia Computer & Telephony Integration (CTI);*

14.3. *A Unidade de Resposta Audível (URA) da CONTRATADA deverá suportar:*

14.3.1. *Painel de notícias que permita a disseminação de informações de maior frequência;*

14.3.2. *Serviço automático de recebimento e envio de fax;*

14.3.3. *Desenho de árvore de voz e gravação de fraseologia;*

14.3.4. *Facilidade para execução de alterações de programação de árvore de voz e gravação de fraseologia.*

Não reconhecemos, tampouco, contradição no item 14.2.3 do edital, uma vez que a conjunção “ou” pode designar também uma alternativa, conforme este caso.

9) Da violação ao art. 7, §2º, II da Lei 8.666/93

Eis o conteúdo do mencionado dispositivo legal:

Art. 7º *As licitações para a execução de obras e para a prestação de serviços obedecerão ao disposto neste artigo e, em particular, à seguinte seqüência: [...]*

§ 2º *As obras e os serviços somente poderão ser licitados quando: [...]*

II - *existir orçamento detalhado em planilhas que expressem a composição de todos os seus custos unitários;*

Segundo a impugnante, “Em inúmeras oportunidades não são informados um critério QUANTITATIVO dos serviços objeto da licitação.”

Ao longo de um projeto dessa magnitude podem ocorrer diversas reuniões. Entende-se por reuniões encontros entre pessoas para resolução de alguma situação que precise de apresentação de fatos e consenso em sua adequação. Não há que falar-se, portanto, em



Fórum, Eventos ou qualquer outro termo que dê entender duração maior do que algumas horas do dia.

Ademais, ressaltamos os itens 8.3.4 e 8.3.5 do Termo de Referência.

8.3.4. *As reuniões serão usadas para o repasse, reforço de informações, bem como atualizações de procedimentos e possíveis melhorias identificadas entre as partes, além de estreitar o relacionamento entre o fornecedor e este Conselho, na busca pela melhor qualidade de atendimento aos arquitetos (as).*

8.3.5. *A EXIGÊNCIA DESTE ITEM TEM O OBJETIVO PRINCIPAL DE TORNAR EFICIENTE O ACOMPANHAMENTO DA FISCALIZAÇÃO E EXECUÇÃO CONTRATUAL, A REALIZAÇÃO DE AUDITORIAS, A REDUÇÃO DE CUSTOS, BEM COMO ASSEGURAR MELHORES NÍVEIS DE QUALIDADE DO SERVIÇO E CAPACITAÇÃO DOS PROFISSIONAIS ENVOLVIDOS.*

Sobre o item 8.3.3 também citado no mesmo tópico pelo impugnante, esclarecemos que tal prática foi inserida no Termo de Referência devido à transparência que foi dada ao processo licitatório desde sua concepção e devido ao Termo de Referência ter sido colocado em consulta pública. Na consulta pública um CAU/UF se manifestou solicitando que fosse possível a participação dos estados nas reuniões. Sobre os custos serem arcados pelo CAU/UF, esclarecemos que esta é uma prática comum no Conselho e os CAU/UF que não podem arcar integralmente com seus custos contam com o suporte do Fundo de Apoio.

Cabe ressaltar ainda que, para o ano inicial de implantação do novo *contact center*, imagina-se que muito haverá de ser ajustado e conversado entre as partes, além de telefonemas, conferência via internet, e-mails, etc, até que tudo esteja perfeitamente alinhado e em pleno funcionamento.

Reforçamos, ainda, que para o lançamento deste edital recebemos diversas propostas e orçamentos de empresas de *contact center* que puderam fazer normalmente a composição de preços visto o nível de detalhes do Termo de Referência, não encontrando dificuldades ou impedimentos na composição de suas propostas.

10) Da Ilegalidade do item 13.34 do Anexo I – Termo de Referência

Eis o conteúdo do mencionado item:

13.34. *Permitir integração com software de gerenciamento de Projetos.*



Segundo a impugnante, “A grava ilegalidade neste item do Edital, pois não há uma mínima especificação de qual seja o “software de gerenciamento de projetos” em questão. Qual o objetivo deste software? Quais são suas funcionalidades? Qual “projeto” o Edital se refere? O que seria ‘gerenciamento de projeto’?” (sic)

O objetivo da possibilidade de integração com software de gerenciamento de projetos, diz respeito à facilidade que estes *softwares* trazem para seus usuários. Há no mercado inúmeros softwares que facilitam a gestão de projetos dos mais diversos níveis de complexidade. Para este edital, projeto deve ser entendido como a gestão, fiscalização, acompanhamento, direcionamentos e o pleno funcionamento da central de atendimento – objeto desta licitação – de forma que o atendimento aos arquitetos e urbanistas (nosso principal cliente) seja atendido de maneira plena e satisfatória.

Portanto a possibilidade de integração visa buscar a possível facilidade na importação de dados dos sistemas para a elaboração de cronogramas, gráficos, planilhas, relatórios e outros documentos que por ventura precisem de dados disponíveis nos sistemas de atendimento.

Tem-se, portanto, que a estrutura e detalhes do Termo de Referência demonstram o interesse do CAU em ter disponível para o atendimento de seus objetivos uma solução robusta, mas dentro dos padrões usuais de mercado, zelando, entretanto, pelo atendimento das particularidades e necessidades do Conselho, sem inviabilizar a competição entre os representantes do mercado que possuam condições de atender ao objeto.

11) Da ilegalidade do item 6.25 do Anexo I – Termo de Referência

Eis o conteúdo do mencionado item:

6.25. *O contratado deverá atender a todos os padrões de comunicação necessários para a conexão da central de atendimento ao banco de dados do CAU/BR, principalmente no que se refere a protocolos TCP/IP.*

Segundo a impugnante, “O Edital deverá informar qual será a linguagem/arquitetura do banco de dados referido neste item”.

A linguagem/arquitetura do banco de dados está contemplada nos itens 13.28, 13.29 e 22.9 do Termo de Referência.



13.28. *Facilidade para importação e exportação de informações na sua base de dados, que deve ser baseada em SGBDs com formatos de arquivos para importação e exportação padrão de mercado.*

13.29. *Possibilidade de utilizar-se a estratégia de replicação entre SGBDs para importação e exportação de dados, usando-se apenas comandos SQL.*

22.9. *Para composição dos preços deverá ser considerado a migração de até 50 (cinquenta) Gigabytes de dados gerados com o sistema gerenciador de Banco de dados relacional (SGBD) Microsoft SQLServer 2014 e formato de exportação .bcp.*

12) Da nulidade dos itens 13.11 e 13.12 do Anexo I – Termo de Referência

Eis o conteúdo dos mencionados itens:

13.11. *A empresa vencedora da licitação deverá fornecer ao CAU/BR, o número de licenças suficientes para que o CAU/BR e todos os CAU/UF possam interagir diretamente no sistema (como terceiro nível) e Ouvidoria;*

13.12. *O número estimado de licenças/aceessos a ser disponibilizado ao CAU/BR e aos CAU/UF está disponível no anexo I-A podendo ser maior ou menor, variando inclusive conforme interesse dos CAU/UF em mais ou menos acessos.*

Segundo a impugnante, **“A exigência em questão é extremamente grave, pois está desvirtuando o objeto da licitação. O Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil está exigindo que a empresa vencedora do certame argue com o custo de aluguéis de softwares para o CAU/BR e os CAU/UF.”**

Ora, prezado impugnante, 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 mesmo CRM pelo CAU/BR e pelos CAU/UF – uma vez que estes atuam ativamente no atendimento em 3º nível.

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, emissão de relatórios, entre outros aspectos.

Assim, o fornecimento de licenças de software CRM deverá ser entendido como parte integrante da prestação de serviço de *contact center* – objeto desta licitação – e, portanto, deverá fazer parte da composição de custos da proposta.

13) Da nulidade do item 6.19 do Anexo I – Termo de Referência – Frustração da concorrência e violação à seleção da proposta mais vantajosa

Eis o conteúdo do mencionado item:

6.19. *A CONTRATADA deverá exercer pleno controle sobre a assiduidade e a pontualidade de seus empregados, sendo que qualquer ausência, ainda que ocasional do empregado ocupante do posto de atendimento deverá ser imediatamente suprida por profissional com a mesma qualificação, sob pena de desconto no pagamento mensal correspondente à unidade de serviço/dia, calculada com base no valor total mensal unitário cobrado para o serviço prestado.*

Segundo a impugnante, “O item em comento exige que a empresa que sagrar-se vencedora possua um ‘funcionário reserva’. A empresa que sagrar-se vencedora deverá possuir um funcionário treinado, possuindo inclusive conhecimentos sobre arquitetura, para **não fazer absolutamente nada.**”

A previsão de substituição de funcionário ausente coaduna com o modelo de contratação previsto no edital que é por posição de atendimento – PA, e não por quantidade de funcionários, conforme especificado no Capítulo 17 do Termo de Referência. E se considerarmos também que a contratada deverá cumprir o acordo de nível de serviço disposto no item 6.5, é razoável que não seja admitida diminuição no número de PAs, uma vez que tal situação impactará diretamente na qualidade do serviço prestado e no acordo de nível de serviço.

6.5. *Como nível de serviço a proponente deverá atender pelo menos 80% das ligações em até 20 segundos;*

Outro ponto importante é que o Termo de Referência já contém previsões de flutuação na quantidade de PAs ao longo do ano, conforme itens 6.8 e 6.9, devido a própria natureza do que é demandado pelos arquitetos e urbanistas ao nosso atendimento. Sendo assim, a contratada também deverá ser capaz de atender a essas flutuações.



6.8. Nos meses de janeiro, fevereiro e março de todos os anos deverá ser prevista a possibilidade de o número de operadores de 1º nível ser aumentado em $X + 3$, devido ao aumento no número de contatos relacionados ao pagamento das anuidades dos profissionais e empresas de arquitetura e urbanismo.

6.9. Em outubro de 2020 o número de operadores de 1º nível deverá ser aumentado em $X + 2$ para atender ao aumento no número de contatos relacionados ao Período Eleitoral dos Conselheiros do CAU/BR e dos CAU/UF.

6.10. Eventuais aumentos ou supressões deverão ser sempre realizados com a anuência do CAU/BR.

6.11. Eventuais aumentos ou supressões poderão ocorrer em períodos diferentes dos elencados anteriormente mediante justificativa, com a anuência do CAU/BR e dentro do estabelecido na Lei 8.666/1993.

Ademais, não há o que se falar em frustração da concorrência em decorrência do item 6.19 porque o “Custo para Reposição de Profissional Ausente” está plenamente contemplado na planilha de custos e formação de preços, item 4.5, de forma que todos os participantes da licitação devem considerar este custo na sua formação de preço.

14) Da nulidade do item 6.19 do Anexo I – Termo de Referência – Violação a isonomia (sic)

O item o qual este ponto se refere já consta transcrito no ponto acima (ponto 13). O argumento da impugnante é que altera-se, sob as seguintes palavras: “No caso em tela, com as exigência ilegal exposta no tópico anterior desta impugnação, obviamente está sendo violada a isonomia e sendo dificultada a participação neste procedimento licitatório.” (sic)

Não entendemos como violado o princípio da isonomia pelo item 6.19 do Termo de Referência porque, como mencionado anteriormente, o custo da reposição será totalmente repassado ao contratante, uma vez que está contemplado na planilha de custos e formação de preços, item 4.5, de forma que todos os participantes da licitação devem considerar este custo na sua formação de preço.

Além disso, é importante citar que o presente edital visa disponibilizar um serviço de qualidade aos usuários que buscam esclarecimentos e informações que são de competências deste Conselho e que, dentre outros, possui os seguintes aspectos contemplados no Capítulo 3 do Termo de Referência:



3.1.1. Excelência no atendimento;

3.1.2. Foco no cidadão;

3.1.12. Fortalecimento da imagem institucional, disponibilizando um serviço de alta qualidade e desempenho;

Isto posto, é de se esperar que os licitantes sejam plenamente capazes de cumprir com o nível de qualidade na prestação do serviço estipulado por este Edital.

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, 07 de maio de 2018.

LEILA OLIVEIRA CARREIRO

Pregoeira