



ANÁLISE DO PEDIDO DE IMPUGNAÇÃO INTERPOSTO PELO SR. PAULO CÉSAR MARCO JUNIOR

PROCESSO E-Docs Nº 2021-DCXQH – PREGÃO ELETRÔNICO Nº 002/2022/IPAJM

Senhor Presidente Executivo do IPAJM,

Trata-se de IMPUGNAÇÃO interposta tempestivamente, em 10/06/2022, pelo SR. PAULO CÉSAR MARCO JUNIOR pelo SIGA, pleiteando a correção e inclusão no certame a obrigatoriedade da licença e registro do software de Contact center a ser utilizado pelo vencedor, conforme transcrição abaixo e nas peças #162 à #165 que acompanham o pedido:

“A Comissão julgadora do edital referente ao Pregão Eletrônico Edital Nº 02/2022 Conforme estabelecido no Pregão Eletrônico N. 02/2022, apresentamos a presente impugnação para incluir no certame a obrigatoriedade da licença e registro do software de Contact center a ser utilizado pelo vencedor. A fim de tornar mais clara essa necessária exigência e melhor resguardar o interesse público, sugerimos que seja incluída a necessidade de a licitante disponibilizar o registro do software, como consta na Lei 9.609/98, no Decreto 2.556/1998 e como orienta o próprio governo federal:

<https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/perguntas-frequentes/programas-de-computador#faq1.0>. Esse registro é necessário para fazer a prova da autoria do software, como orienta o Manual do Usuário para o Registro Eletrônico de Programas de Computador, do próprio INPI:

<https://www.gov.br/inpi/pt-br/assuntos/arquivos-programa-de-computador/ManualdoUsurioRPCportugusV1.8.5.pdf> . Com a apresentação desse registro, o ente público ficará protegido contra alegações de terceiros quanto à propriedade do software/pirataria. Verificamos que tal registro já vem sendo exigido em outros órgãos públicos, exemplo da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo e do Rio Grande do Sul. Orientação inclusive amplamente divulgada pelo Instituto Nacional da Propriedade Industrial ; INPI, publicada em 12 de setembro 2017. Inclusive sendo incluído como sugestão, e acatada na íntegra, em audiência pública promovida pela Prefeitura Municipal de São Paulo para acrescentar a obrigatoriedade da referida licença no futuro Edital para contratação da Central de Atendimento SP156, conforme



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS
SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
IPAJM



comprova pelo link <https://drive.google.com/file/d/1aAg95wjwvRcKOOu-snQOcfIMU4tXILMu/view>, clicando na aba inferior esquerda, onde está escrito CONTACT CENTER, nas contribuições n. 23 e 24. E ainda, também foi acatado na íntegra pela Prefeitura Municipal de Porto Alegre, Edital 606/2020, no termo de referência, no Item 10.11.2.2.”

Para esclarecimento acerca do conteúdo da impugnação, encaminhamos ao setor requisitante, tendo sido prestada a seguinte manifestação:

“**Resposta:** Esclarecemos que o objeto do lote 1 é específico quanto à contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos, operação e gestão continuada de Central de Relacionamento com beneficiários, para atendimento telefônico e multimeios, cuja Central de Relacionamento deverá fornecer toda a infraestrutura de teleatendimento necessária à execução dos serviços, que contemplará o fornecimento de posições de atendimento (PA's) nas dependências da CONTRATADA, incluindo mão de obra, além de procedimentos de monitoração e gestão das operações, solução completa de telefonia, atendimento multimídia - DAC (Distribuidor Automático de Chamadas), URA (Unidade de Resposta Audível) com integração CTI (*Computer Telephony Integration*), e envio de SMS, conforme os requisitos deste Termo de Referência. De igual maneira, o lote 2 é específico quanto a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de locação de mão de obra nas dependências do IPAJM, para atendimento presencial que contemplará a prestação dos serviços de Implementação e Manutenção de Sistema de Controle e Gerenciamento de Fila (*hardware e software*), fornecimento de *scanners* de mesa, mão de obra e todos os recursos necessários para devido funcionamento, conforme os requisitos deste Termo de Referência. Dessa forma, os objetos ora pretendidos não dizem respeito à contratação de software, sistema ou equipamento, não ensejando, assim, a exigência de comprovação de tal licença, recaindo sobre a contratada a obtenção da solução de mercado que melhor lhe auxiliar para a perfeita e efetiva execução das atividades fixadas no termos de referência, observando-se volumetria estimada, níveis qualitativos e quantitativos, índices de satisfação, níveis técnicos, dentre outros, de modo a resguardar efetivamente o interesse público.”

Nesse sentido, conforme informações do setor requisitante, entendemos que não há obrigatoriedade de inclusão da licença e registro do software de Contact center a ser utilizado pelo vencedor no Termo de Referência/Edital, em síntese porque a prestação dos serviços da contratada abrange todos os recursos necessários para devido atendimento do objeto, ficando sob responsabilidade da contratada a obtenção da melhor opção de software para a prestação dos serviços objeto da contratação.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS
SERVIDORES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
IPAJM



Isto posto, com base nos fundamentos acima, decidimos conhecer da IMPUGNAÇÃO para, no mérito, **negar-lhe provimento**, mantendo inalterado o Edital de Pregão Eletrônico nº 002/2022.

Vitória/ES, 13 de Junho de 2022.

Rafael Pina de Souza Freire
Pregoeiro do IPAJM