



**PODER JUDICIÁRIO**

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Diretoria-Geral

**Comissão Permanente de Licitação**

**Processo nº** : 202106000281687

**Referência** : Pregão Eletrônico nº 064/2021

**Objeto** : Aquisição de solução de Contact Center

**Assunto** : Impugnações

## **DOS FATOS**

Trata-se da análise das impugnações interpostas pela empresa **BRBPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S/A** e pelo **Advogado Paulo Cesar Marco Júnior, OAB/RS 69.923**, já qualificados nos autos, ao edital de nº 064/2021, na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO, do tipo menor preço por lote**, que tem por objeto a aquisição de solução de Contact Center, tendo como finalidade atender as necessidades de melhorias na infraestrutura de teleatendimento do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás.

## **DAS RAZÕES DOS IMPUGNANTES**

Serão mencionados aqui apenas os tópicos elencados nas impugnações tendo em vista ser desnecessário a repetição de toda a argumentação.

### **1º IMPUGNANTE – BRBPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S/A**

Alega a Impugnante um possível direcionamento do certame ao ver incluída exigência



relativa à marca/fabricante, sem a devida justificativa, maculando, dessa forma, o procedimento, diante da patente afronta à competitividade, frustrando, via de consequência, a busca pela proposta mais vantajosa à administração.

Requer, ao fim, sejam removidos/ajustados os itens ora impugnados, realizando-se, em seguida, a republicação do Instrumento Convocatório, de modo a afastar a indicação da marca ora impugnada, fazendo constar nas características do objeto tão somente os padrões necessários para assegurar a interoperabilidade com a plataforma AVAYA AURA 8.0, através de soluções devidamente homologadas pela ANATEL, independentemente de seu fabricante.

## **2º IMPUGNANTE – Advogado Paulo Cesar Marco Júnior**

Segundo o impugnante, necessário se faz a inclusão, no certame, da obrigatoriedade da licença e registro do software de Contact Center a ser utilizado pelo vencedor com o intuito de melhor resguardar o interesse público, como já ocorrido em outros órgãos públicos.

## **APRECIÇÃO DAS IMPUGNAÇÕES**

Após análise das razões constantes das impugnações bem como do edital, termo de referência e documentos constantes dos autos do processo administrativo, fica evidenciado que a justificativa para a aquisição dos equipamentos é suficiente para respaldar a exigência da marca do fabricante.

Extrai-se do Termo de Referência que:

### **2. JUSTIFICATIVA**

Tendo em vista o aumento na quantidade de usuários que entram em contato via telefone com este Tribunal de Justiça, surge a necessidade de se ter controle sobre as necessidades destes usuários bem como melhorar a qualidade do atendimento



**PODER JUDICIÁRIO**

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Diretoria-Geral

## **Comissão Permanente de Licitação**

telefônico que está sendo prestado para a sociedade. (aproximadamente 100.000 ligações por mês).

Atualmente **a estrutura da plataforma de telefonia do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO)**, através do Núcleo Técnico de Telecomunicações, **atravessa um processo de reestruturação e modernização**, acompanhando os avanços tecnológicos e proporcionando melhorias e economicidade nesse tipo de comunicação, **como é o caso da solução de telefonia de voz sobre IP (VoIP)**.

No entanto, o TJGO não possui uma ferramenta para realizar a gestão dos atendimentos feitos pelos atendentes. Dessa forma não é possível entender quais as necessidades daqueles que entram em contato com este Tribunal de Justiça, tampouco identificar a qualidade do atendimento que está sendo prestado.

Devido a isso, **o presente projeto busca a expansão da solução de telefonia VoIP, com a aquisição de Plataforma de Contact Center Avaya**, tendo como finalidade atender as necessidades de modernização da infraestrutura de telefonia nas áreas de teleatendimento do TJGO.

O Contact Center representa uma das maiores mudanças que ocorreram no relacionamento entre empresas e clientes nas últimas décadas. Ele é reflexo direto da transformação digital e do novo tipo de usuário que ela criou. Um público com perfil muito mais exigente, conectado e bem informado – e que tem à disposição uma série de novos pontos de contato.

Diferentemente de um Call Center, onde o atendimento é feito basicamente através de chamadas telefônicas, o Contact Center pode ser caracterizado como um avanço tecnológico do atendimento, que se adapta às necessidades dos usuários cada vez mais conectado à internet, promovendo o atendimento através de diferentes canais de atendimento como e-mail, chat, WhatsApp, Facebook Messenger, redes sociais, SMS, entre outras opções mais convenientes e práticas, melhorando a qualidade do atendimento e a eficácia do serviço prestado.

Além disso, **são inúmeras as vantagens do investimento da plataforma de Contact Center ser do mesmo fabricante Avaya, tais como:**

- Gerência e controle integrado;**
- Garantia de compatibilidade;**
- Aproveitamento de vários recursos e equipamentos já adquiridos, não havendo necessidade de nova aquisição;**
- Simplificação e otimização das rotinas operacionais, maior controle, diminuição de falhas humanas, implementação de regras e políticas de acesso na utilização da rede de telefonia;**



**PODER JUDICIÁRIO**

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Diretoria-Geral  
**Comissão Permanente de Licitação**

**O objeto pretendido possui embasamento técnico e vai ao encontro das recomendações do Egrégio Tribunal de Contas da União por meio do Acórdão nº. 747/2008 – Plenário** que diz:

“A indicação de marca na especificação de produtos de informática pode ser aceita frente ao princípio da padronização previsto no art. 15, inciso I, da Lei nº 8.666/1993, desde que a decisão administrativa que venha a identificar o produto pela sua marca seja circunstanciadamente motivada e demonstre ser esta a opção, em termos técnicos e econômicos, mais vantajosa para a administração”.

Como referência de estudo para as aquisições do objeto em questão, utilizou-se as Orientações para Elaboração/Ajuste de Especificações Técnicas de Ativos de TI – Versão 3, do antigo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG), disponível através do seguinte link:

<https://www.governodigital.gov.br/documentos-e-arquivos/Orientacoes%20Especificas%20-%20Marco%20de%202017.pdf>. Esse documento dispõe sobre boas práticas, orientações e vedações na elaboração de especificações técnicas de bens e serviços de Tecnologia da Informação (TI). **(grifei)**

Não há se falar em alteração do ato convocatório para inclusão da obrigatoriedade da licença e registro do software de Contact Center a ser utilizado pelo vencedor. Ao estabelecer que o Contact Center seja da fabricante Avaya, a aquisição deverá ser realizada de forma direta com o fabricante ou distribuidor da marca. No momento da aquisição, o adquirente deverá solicitar o número de registro (Host-ID) do equipamento que receberá as licenças. Com isso, as licenças fornecidas pela empresa ficarão registradas em nome do TJGO.

## **CONCLUSÃO**

Conhece o Pregoeiro das impugnações apresentadas por considerá-las tempestivas e, pelas razões retromencionadas decide pelo seu improvimento, face a ausência de argumentos suficientes para a retificação do edital.



**PODER JUDICIÁRIO**

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Diretoria-Geral  
**Comissão Permanente de Licitação**

Goiânia, 24 de novembro de 2021.

Rogério Jayme  
Pregoeiro