



Processo nº 50840.000195/2019-92

Interessado: COLOG/GELTI/DGE/EPL

Referência: Credenciamento de Pessoas Jurídicas para a prestação de serviços de intermediação de transporte privado de passageiros por meio de plataforma de tecnologia “sob demanda”, visando atender as necessidades da Empresa de Planejamento e Logística S/A, conforme especificações e condições constantes do Termo de Referência e do Edital.

PEDIDO DE ESCLARECIMENTO Nº 02

1. Trata o presente, do pedido de esclarecimento, referente ao Credenciamento nº 02/2019, encaminhado tempestivamente à Empresa de Planejamento e Logística S.A – EPL, por meio da Comissão Especial de Licitação, conforme disposição do Edital, pela empresa **UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA.**

2. Abaixo, segue transcritos os esclarecimentos solicitados pela empresa acima identificada e as respectivas respostas da área técnica demandante da contratação da EPL.

QUESTIONAMENTO 01 – A POSSIBILIDADE DE INSTABILIDADE NO SISTEMA:

Os itens 5.7.4 e 7.15 do Termo de Referência (doravante, apenas "TR") prevê que o serviço deverá ser prestado ininterruptamente durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados.

O item 7.13 do TR prevê, ainda, que a interrupção do fornecimento da solução tecnológica para manutenção preventiva e atualização somente poderá ocorrer mediante comunicação com 72 (setenta e duas) horas de antecedência, devendo a manutenção ocorrer fora do horário comercial.

Todavia, esses itens (i) não consideram a existência de tecnologia na prestação dos serviços e a possibilidade de oscilação por fatores alheios à vontade das contratadas; (ii) veiculam uma obrigação extremamente rígida e que impedem a participação de empresas de tecnologia no Credenciamento, como ocorre no caso da Uber, uma vez que a comunicação prévia com 72 (setenta e duas) horas de antecedência nem sempre é possível - muitas atualizações e manutenções da solução tecnológica, mesmo que em caráter preventivo, não possuem a previsibilidade exigida

pelo Edital. Por exemplo, é possível que seja identificada a necessidade de manutenção ou atualização do sistema para evitar um problema no seu fornecimento que pode acontecer a qualquer momento. Assim, ainda que preventivo, a manutenção ou atualização é urgente e não pode ser comunicada com a antecedência exigida.

Essas exigências são muito rígidas e são desproporcionais ao fim pretendido que é evitar ao máximo a interrupção do fornecimento da solução tecnológica contratual. Ocorre que o cumprimento dessas exigências pode ter o efeito inverso, pois pode permitir que haja interrupção sem programação da solução tecnológica

Portanto, sugerimos que as exigências dos itens 5.7.4 e 7.15 TR sejam suprimidas. Quando menos, deve-se exigir prazo menor para comunicação das atualizações e manutenção, e permitir que elas sejam feitas durante todo o dia.

Diante disso, ainda, a Uber considera que os serviços de tecnologia serão prestados ininterruptamente e que eventual indisponibilidade do sistema tecnológico não será considerado descumprimento desse item do Edital. Está correto esse entendimento?

RESPOSTA:

- Da análise dos itens citados, entendemos que não há qualquer vedação à interrupção do funcionamento da solução tecnológica quando da ocorrência de falhas técnicas ou por razões alheias à vontade da credenciada, sendo que, nessas hipóteses, há previsão de isenção de responsabilidade.

- Quanto às disposições do item 7.13, entendemos que é indispensável à comunicação a EPL quando houver interrupção do funcionamento da solução tecnológica para manutenção preventiva e/ou atualização, pois se tratam de interrupções programadas. Entretanto, considerando que as necessidades administrativas e técnicas das credenciadas possuem variadas especificidades, não consideramos prejuízo à EPL que o prazo seja reajustado para 02 (duas) horas de antecedência.

- Assim, o texto foi modificado para:

7.10 - “Comunicar a CREDENCIANTE a interrupção do funcionamento da solução tecnológica, aplicação web e aplicativo mobile, para manutenção preventiva e atualização, com pelo menos 02 (duas) horas de antecedência, devendo a manutenção ocorrer, preferencialmente, fora do horário comercial, entre 22h00min e 05h00min, sendo permitida a comunicação em prazo inferior em razão da criticidade da manutenção e/ou atualização”.

OBSERVAÇÃO: Em razão das alterações e/ou exclusões de algumas das disposições inicialmente previstas no Projeto Básico, anexo do edital, foram necessárias à renumeração de alguns dos itens constantes do referido instrumento.

QUESTIONAMENTO 02 – O MECANISMO DE AGENDAMENTO DE VIAGENS

Os itens 5.4.2, 5.6.1 e 5.6.2 também demandam alguns ajustes, tendo em vista a lógica da natureza do serviço de tecnologia da Uber e as peculiaridades relativas ao funcionamento de seu aplicativo.

Os itens prevêem como condição de observação obrigatória a possibilidade de agendamento de data e horário para atendimento do usuário. Contudo, essa condição não pode ser atendida pela Uber.

Primeiro, porque a opção de agendamento de seu aplicativo não está disponível em todas as cidades atendidas pela Uber.

Segundo, porque essa funcionalidade não serve para agendamento da viagem em si. Ou seja, o agendamento faz com que o motorista parceiro esteja em um lugar e horário determinados, mediante prévia solicitação do usuário, para atendê-lo naquele momento. Isto é, o “agendamento” consiste tão somente em uma programação prévia do momento da solicitação de um veículo e motorista parceiro para viagem futura.

Ainda, a Uber não possui ingerência e controle sobre os motoristas parceiros. Logo, não há como ela garantir que o motorista estará disponível no endereço da corrida em um horário determinado, ainda que a viagem tenha sido agendada. Desse modo, pede-se a alteração da redação dos itens 5.4.2, 5.6.1, para que delas conste “*possibilidade de programar antecipadamente a data e horário de solicitação da viagem*”, bem como a exclusão do item 5.6.2.

RESPOSTA:

- A solicitação de esclarecimento já havia sido resolvida quando das indagações feitas pela 99 Empresas, com a supressão da função de agendamento.

QUESTIONAMENTO 03 - O PERFIL DE ADMINISTRADOR E SUAS FUNCIONALIDADES

Os itens 5.4.10.5, 5.4.10.6 e 5.4.10.7 do TR trazem como funcionalidade obrigatória do sistema com relatórios de gerenciamento a existência de um perfil de usuário com acessos a informações diferenciadas por parte dos i) Gestores das áreas, e ii) do fiscal responsável pelo acompanhamento da execução do serviço.

Ocorre que perfil de administrador da Uber permite a cada administrador o acesso a total

à conta (em termos semelhantes às exigências trazidas pelo item 5.4.10.7 do TR), não sendo possível que um administrador "visualize" apenas sua unidade.

A Uber entende não haver prejuízo no fornecimento do perfil de administrador completo, ao que cada gestor poderá obter as informações referentes à sua própria unidade. Este entendimento está correto?

RESPOSTA:

- A área requisitante corrobora o entendimento trazido pela Uber do Brasil, informando não haver prejuízo no fornecimento do perfil de administrador completo, cabendo a cada gestor a classificação das informações pertinentes à sua Unidade Organizacional. Assim sendo, realizamos a junção dos dois itens no item 5.4.9.6 da seguinte forma.

- **5.4.9.6** -“Gestor/Fiscal: acesso completo a todos os relatórios de utilização do serviço de todos os usuários autorizados pela CREDENCIANTE cadastrados no sistema, desde o início da vigência do Credenciamento”.

QUESTIONAMENTO 04 – TEMPO DE ESPERA E TEMPO DE CANCELAMENTO

Nos itens 6.2.2 e 6.2.3 do TR há a determinação de tempo de espera, seja para motoristas, seja para usuários.

Para esclarecimentos acerca de tais exigências, pede-se licença para tratar de premissas fundamentais sobre o modo de atuação da UBER (que refletem o modo de atuação de grande parte das operadoras de tecnologia). O primeiro ponto fundamental consiste em que a UBER é uma empresa de tecnologia que não presta serviços de transporte, mas sim de tecnologia. Sua atuação consiste em viabilizar a aproximação entre prestadores de serviços de transporte (“motoristas parceiros”) e tomadores desses serviços (“usuários”).

Consequentemente, a UBER não possui motoristas, nem frota de veículos próprios. Os motoristas parceiros que utilizam o aplicativo UBER são prestadores de serviço de transporte individual privado. Atuam de maneira independente e autônoma. Contratam por conta própria os serviços de tecnologia digital prestados pela UBER

Isso dito, exigências relacionadas a tempo desconsideram esse fator. Isso porque, em não tendo ingerência sobre motoristas ou veículos, incluindo sobre suas devidas localizações, a UBER, ao oferecer a solução tecnológica para solicitação de viagem feita por um usuário, não tem como garantir que a localização do veículo solicitado corresponderá a tais exigências.

Portanto, sugere-se a retirada das exigências relacionadas a tempo de atendimento.

RESPOSTA:

- Argumentos aceitos pela área demandante, de forma que efetuamos a remoção total das exigências constantes dos itens 6.2.2 e 6.2.3 do Projeto Básico.

QUESTIONAMENTO 05 – O ALCANCE DA RESPONSABILIDADE DAS EMPRESAS DE TECNOLOGIA

Nos mesmos termos trazidos acima, o item 7.10 do TR prevê a responsabilidade da Credenciada pela defesa e cumprimento de decisões em reclamações trabalhistas eventualmente propostas por motoristas envolvendo a credenciante. Ainda, o item 7.11 indica que a credenciada deve se responsabilizar civil e criminalmente por eventuais danos causados pelos motoristas na execução dos serviços.

Essas previsões inviabilizam a atuação das operadoras de STIP, na medida em que o objeto dessas empresas limita-se à disponibilização de software à EPL de forma não onerosa para controle do uso do aplicativo pelos funcionários da EPL.

Os motoristas parceiros cadastrados no aplicativo são independentes. Não são funcionários das empresas operadoras de STIP. Não há relação de subordinação entre eles e a empresa.

Consequentemente, essas empresas não podem ser responsabilizadas por condutas ilegais eventualmente praticadas pelos motoristas parceiros, nem tampouco garantir que eles cumpram determinadas regras de conduta profissional.

Essa circunstância não impede que os serviços de transporte prestados pelos motoristas parceiros sejam perfeitamente adequados. O sistema de avaliação entre usuários e motoristas parceiros garante que o serviço seja realizado de forma amplamente satisfatória. O sucesso dos aplicativos de transporte mantidos pelas operadoras de STIP – notadamente da UBER – comprova essa afirmação.

RESPOSTA:

- Argumentos aceitos pela área demandante, de forma que efetuamos a remoção total das exigências constantes dos 7.10 e 7.11 do Projeto Básico.

QUESTIONAMENTO 06 - A AUSÊNCIA DE INGERÊNCIA DA UBER SOBRE OS MOTORISTAS PARCEIROS

Isso dito, não é possível exigir da empresa de tecnologia, que disponibiliza aplicativo *online* para conectar motoristas independentes e usuários cadastrados, a fiscalização sobre as atividades dos motoristas parceiros, que não são seus empregados (a exemplo das exigências contidas nos itens 6.1, 7.2, 7.4 e 7.19). Sugere-se respeitosamente que adeque as disposições acima

indicadas, considerando as observações e restrições acima expostas.

Ainda, o TR contém previsões que são incompatíveis com a forma de atuação da UBER (e demais operadoras de aplicativo de transporte). Conforme já apontado, essas empresas não têm ingerência e responsabilidade sobre as condutas praticadas (e sobre os custos incorridos) pelos motoristas parceiros.

Assim, o item 5.6.5 prevê que “o valor de eventual pagamento de pedágio deverá ser realizado pelo motorista parceiro, sendo seu custo repassado ao usuário, devendo o comprovante ser apresentando juntamente com a documentação do pagamento”. A UBER gostaria, assim, de compreender que tipo de documentação consistiria em um comprovante desse tipo de despesa.

RESPOSTA:

- Item 6.1 – o texto foi alterado para:

- 6.1 - “Os veículos serão utilizados no transporte de pessoas autorizadas pela CREDENCIANTE. A CREDENCIADA que deverá exigir e fiscalizar a conduta de dirigir de seus motoristas, por meio das reclamações levadas a seu conhecimento pelas avaliações dos usuários e do contato feito com a sua central de atendimento, de forma a manter a segurança dos USUÁRIOS, quanto aos níveis de velocidade nas vias e ruas, acatando as reclamações levadas a seu conhecimento”.

- Item 5.6.5 – o texto foi alterado para: (Item 5.6.4)

- 5.6.4 – “O valor de eventual pagamento de pedágio deverá ser realizado pelo motorista parceiro, devendo seu custo ser contabilizado junto com o valor total da corrida e detalhado no faturamento mensal”.

- Item 7.2 – A fiscalização da regularidade documental do motorista e do veículo cadastrados, por parte das operadoras de STIP, se dá no momento do cadastro, de forma que alteramos o teor do item para:

- 7.2 – “Alocar motoristas habilitados para a realização dos serviços”.

- Item 7.4 – Argumentos aceitos pela área demandante, de forma que efetuamos a remoção total da exigência no Projeto Básico.

- Item 7.19 – Argumentos aceitos pela área demandante, de forma que efetuamos a remoção total da exigência no Projeto Básico.

QUESTIONAMENTO 07 – GESTÃO EM TEMPO REAL

O item 5.2 do TR prevê que a empresa participante disponibilizará solução tecnológica para a operação e a gestão do serviço em tempo real. Solicitam-se, assim, esclarecimentos sobre o que se entende por “*gestão em tempo real*”.

RESPOSTA:

- Para fins de esclarecimento, entende-se por “tempo real” a possibilidade de acompanhamento imediato do andamento da solicitação de transporte, de onde se poderá verificar a geoposição do veículo. Assim, a fim de ampliar a clareza do texto, efetuamos a seguinte modificação:

- 5.2 – “A empresa participante deverá disponibilizar solução tecnológica para a operação e a gestão do serviço, de forma a possibilitar o acompanhamento das solicitações de transporte em tempo real, por meio de aplicação web e aplicativos mobile, conforme requisitos e funcionalidades especificadas neste PB”.

QUESTIONAMENTO 08 - REALIZAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO

No item 7.18.1, o Termo de Referência reserva à EPL o direito à fiscalização dos serviços prestados.

As informações da solução tecnológica das empresas que disponibilizam software para conectar motoristas independentes e usuários cadastrados são confidenciais porque são segredos industriais próprios das empresas. Por isso, a Uber considera que tais empresas não permitem auditorias em seus sistemas.

Diante disso, a Uber entende que o item 7.18.1 do TR, e demais menções ao poder fiscalizatório da EPL, não autorizaram a contratante a realizar nenhum tipo de auditoria em seus sistemas, em razão do segredo industrial existente. Esse entendimento está correto?

RESPOSTA:

- O entendimento apresentado pela empresa está correto. A Fiscalização se dará somente sobre a execução dos serviços com vistas a garantir a conformidade com os termos da contratação, de forma que a EPL não realizará qualquer tipo de auditoria sobre os algoritmos e/ou sistemas internos que compõem a solução tecnológica.

QUESTIONARIO 09 – RELATORIO DE GERENCIAMENTO E RELATORIO DE

CONTESTAÇÃO

Os itens 5.4.9, 5.4.10 e 10.1.1 do TR solicitam diversas informações que devem constar dos relatórios disponibilizados pela Uber em relação a todos os cadastros e serviços executados. Ainda, o item 6.2.4 exige o fornecimento de relatórios de contestação, e os itens 7.16, 7.16.1 do TR e Anexo A, 1, j exigem acesso à base de dados.

O relatório de viagens globalmente oferecido pela plataforma da Uber, entretanto, conta com as seguintes informações, em formato .CSV:

- A. ID da viagem,
- B. Data e hora da transação em UTC;
- C. Data da solicitação UTC;
- D. Hora da solicitação UTC;
- E. Data da solicitação em horário local;
- F. Hora da solicitação em hora local;
- G. Data da chegada UTC;
- H. Hora da chegada UTC;
- I. Data da chegada local;
- J. Hora da chegada local;
- K. Nome do Usuário;
- L. Sobrenome do Usuário;
- M. Email do Usuário;
- N. ID do funcionário (de custo);
- O. Serviço (categoria X, Select ou Black);
- P. Cidade;
- Q. Distância;
- R. Duração;
- S. Endereço de partida;
- T. Endereço de destino;
- U. Código da despesa;
- V. Detalhamento da despesa;
- W. Fatura;
- X. Programa de viagem;
- Y. Grupo;
- Z. Forma de pagamento;
- AA. Tipo de Transação;
- BB Valor na moeda local;
- CC Tributos na moeda local;
- DD Valor extra em moeda local
- EE Valor total da transação em moeda local;
- FF Código da moeda local;
- GG Valor em BRL sem tributos;

- HH Tributos em BRL;
- II Valor extra em BRL;
- JJ Valor da transação em BRL

A Uber entende que as informações oferecidas cumprem os objetivos pleiteados pelos relatórios exigidos pela epl. A tais relatórios completos, ainda, a EPL pode aplicar os filtros que achar necessários, entende a Uber também restarem atendidas as exigências do item 5.4.9, 5.4.10, 6.2.4, 7.16, 7.16.1, 10.1.1 do TR e Anexo A, 1, j. Entende-se, também, que tais relatórios sejam suficientes à exigência do item 7.16 do TR. Esses entendimentos estão corretos?

RESPOSTA:

- Item 5.4.9 – O entendimento apresentado pela empresa está correto.

- Item 5.4.10 – Item inexistente no Projeto Básico e Edital publicado.

- Item 10.1.1 – Item inexistente no Projeto Básico e Edital Publicado, contudo, em razão da similaridade do assunto tratado no tópico (Relatórios), entende-se referir-se ao item 10.1, alínea “a” do Projeto Básico, e nesse sentido, está correto o entendimento apresentado pela empresa.

- Item 6.2.4 – O entendimento apresentado pela empresa está correto, contudo, em razão da exclusão de alguns itens do Projeto Básico, o item referenciado foi renumerado para 6.2.2.

- Anexo A, 1, j – O entendimento apresentado pela empresa está correto, isto é, da suficiência dos relatórios fornecidos pela empresa.

- Item 7.16 – O entendimento apresentado pela empresa está correto, isto é, da suficiência dos relatórios fornecidos pela empresa.

- Item 7.16.1 – O entendimento apresentado pela empresa está correto, isto é, da suficiência dos relatórios fornecidos pela empresa.

QUESTIONAMENTO 10 – PREVISÃO DE APRESENTAÇÃO DE FATURA

Nos itens relativos à apresentação, por parte da Uber, de “nota fiscal/fatura” faculta uma escolha para a contratada, pois considera que fatura engloba outros documentos como a nota de débito. Assim, para cumprimento deste item, a Uber reputa suficiente a apresentação de notas débito para cumprimento das obrigações tecidas pelo Edital e TR. Esse entendimento está correto?

RESPOSTA:

- A Nota de Débito será documento suficiente em relação às corridas realizadas. Isto, todavia, não exige a credenciada de fornecer a Nota Fiscal referente à utilização da plataforma tecnológica.

QUESTIONAMENTO 11 – INFORMAÇÕES SOBRE IRREGULARIDADES

O item 7.5 solicita que Uber relate à Credenciante toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da execução dos serviços. A Uber pede, assim, esclarecimentos sobre que tipos de informações seriam passíveis de reporte, e de que forma.

RESPOSTA:

- Entende-se por irregularidade qualquer desconformidade em relação às definições da contratação e que não possam chegar automaticamente ao conhecimento da Credenciante, que deverá ser comunicada por meio da própria Solução Tecnológica, por mensagens eletrônicas ou mesmo por Ofício.

QUESTIONAMENTO 12 – PAGAMENTO

O item 11.1.2 do Edital determina que o pagamento será realizado por meio de Ordem de Pagamento Bancário - OPB. O item 15.1, entretanto, determina que o pagamento ocorrerá por meio de transferência bancária ou por boleto bancário. Assim, a UBER pede esclarecimentos sobre qual seria a forma correta de pagamento.

Ainda, o item 13.2 do TR informa que "*será permitido o pagamento de percentual pela utilização da Solução Tecnológica de até 1% (um por cento) do valor da fatura mensal*". Entretanto, o item 5.2.2 do mesmo documento informa que "*será admitido o pagamento de percentual pela utilização da plataforma de até 10% (dez por cento) do valor das viagens*". Dessa forma, a Uber gostaria de esclarecimentos sobre o valor correto do percentual admitido.

RESPOSTA:

- O pagamento será efetuado na forma disposta pelo item 11.1.2 do Edital de Credenciamento, como segue:

- **11.1.2.** O pagamento será feito por meio de ordem bancária/crédito em conta corrente da contratada, indicada pela CREDENCIADA, ficando condicionado à prévia atestação da Nota Fiscal pelo fiscal do contrato.

- Quanto à segunda parte do esclarecimento solicitado pela empresa, que trata sobre a divergência de informações relacionada ao percentual que a empresa poderá cobrar pela utilização da PLATAFORMA, informamos que tal divergência já havia sido alterada na versão retificada e publicada do EDITAL em janeiro último.

QUESTIONAMENTO 13 - ISO

O Anexo A, 1, itens d-h contém exigências relacionadas à segurança da informação. A Uber, assim, questiona se o certificado ISO 27001 seria suficiente para suprir tais exigências.

RESPOSTA:

- A ISO 27001 normatiza serviços que envolvem segurança da informação, organizando um Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI) a ser adotado em cada empresa segundo sua estratégia e necessidade. Como a Segurança da Informação se molda a cada organização, segundo sua necessidade, a certificação não garante o atendimento aos requisitos do Anexo A do Projeto Básico. Assim, o anexo A trata de requisitos funcionais e não funcionais de solução tecnológica exigidos pela EPL, conforme necessidade específica que pode diferir de outras organizações. Para validar o atendimento aos requisitos em questão, será realizada “Prova de Conceito - PoC” pela EPL.

QUESTIONAMENTO 14 – APLICAÇÃO MOBILE X APLICAÇÃO WEB

Em diversos momentos no Termo de Referência, há a menção à Aplicação web e à Aplicação mobile, sendo que há, também, diferentes exigências relacionadas a esses dois tipos de plataforma. A Uber requer esclarecimentos sobre qual o entendimento da EPL sobre o que é a Aplicação web e o que é a Aplicação mobile.

RESPOSTA:

- **Aplicação web** – Trata-se da Solução Tecnológica acessível por meio de navegadores web instalados em computadores desktop, laptops ou equivalentes.

- **Aplicação mobile** – Trata-se da Solução Tecnológica operacionalizada por meio de apps que funcionem tanto na plataforma Android quanto na plataforma iOS da Apple, no mínimo.

QUESTIONAMENTO 15 - CONCLUSÃO

A UBER requer respeitosamente que sejam prestados os esclarecimentos solicitados.

Como as respostas aos questionamentos dizem respeito às obrigações que serão assumidas e, nessa condição, são imprescindíveis para a elaboração da proposta, espera-se sejam elas divulgadas com a maior brevidade possível, com a observância da legislação aplicável.

Espera-se que eventual negativa a quaisquer dos pedidos ora deduzidos seja motivada com a exposição das razões de fato e de direito que justificam a ausência do esclarecimento ou a ausência de publicidade às informações e documentos do sistema de transporte público.

RESPOSTA:

- Prestadas as informações acima, considera-se que os esclarecimentos foram devidamente prestados pela área requisitante, restando claro que algumas das solicitações de alteração no Projeto Básico foram acatadas, tendo em vista não representarem prejuízo aos interesses da EPL na execução dos serviços objeto do Edital de Credenciamento n.º 02/2019.

Em, 06 de maio de 2020.

Presidente da Comissão Especial de Licitação –
Portaria n.º 108
(Original Assinado)