SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS (SERPRO)

EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO PARA SELEÇÃO DE PARCEIROS PRIVADOS - SPP Nº 913/2021 - PROCESSO Nº 913/2021

ERNST & YOUNG ASSESSORIA EMPRESARIAL LTDA. ("Recorrente"), empresa interessada já devidamente qualificada nos autos do procedimento em epígrafe, por seu representante legal infra-assinado, vem, respeitosa e tempestivamente, à presença de V. Sa., com fulcro no item 7.1 do edital, interpor

RECURSO ADMINISTRATIVO

em face da decisão administrativa do SERPRO quanto ao julgamento das propostas técnicas das empresas interessadas, pelas razões de fato e direito a seguir.

I – DOS FATOS

Trata-se do Edital SPP nº 913/2021, Chamamento Público para seleção de parceiros privados interessados em participar da estruturação de parcerias em oportunidades de negócio para prover soluções de *Robotic Process Automation - RPA.*

Em 27 de agosto de 2021, foi divulgado o resultado da seleção, sendo que das 16 (dezesseis) empresas INTERESSADAS, 5 (cinco) atingiram a maior pontuação, conforme tabela a seguir:

P	Razão Social	Pontuação total
1º	Solve	200
2º	Capgemini	185
3º	Global Red	180
4º	Stefanini	160
5º	Ernst & Young	160
6º	Hitss do Brasil	140
7º	Certsys	130
8º	Sonda	125

Diante deste cenário, com a redobrada vênia, a Recorrente encontra-se inconformada com o ato do SERPRO que, desconsiderou parte de sua pontuação, uma vez que todos os requerimentos exigidos pelo edital foram atendidos, razão pela qual enseja o presente Recurso Administrativo.

II – DA TEMPESTIVIDADE

A contagem do prazo para a interposição do presente recurso consubstancia-se no item 7.1 do edital, tendo no caso em tela, término no dia **03 de setembro de 2020,** sendo, portanto, tempestivo.

III – DAS RAZÕES E DO DIREITO

Preliminarmente cabe destacar a importância de que as evidências de atendimento aos requisitos de qualificação técnica da solução Robotic Process Automation – RPA (através da planilha "A" disponibilizada em formato .xls) e aos requisitos técnicos específicos da solução Robotic Process Automation – RPA (através da planilha "B" disponibilizada em formato .xls) **sejam acompanhadas da leitura do Capítulo 2 - Detalhamento funcional da solução Robotic Process Automation – RPA do documento "*SERPRO - Proposta EY - RPA as a service - vf - 20210820.pdf*", especificamente as páginas 18 e 37.**

No referido capítulo 2, há uma apresentação dos conceitos, da arquitetura da solução RPA-as-a-Service (RaaS), além dos produtos / componentes associados que compõe o IBM Cloud Pak for Business Automation, tais como RPA, Mineração de Processos, Fluxo de Trabalho e Processamento de Documentos, apenas para enumerar alguns. Há também o compartilhamento dos links que direcionam para a documentação dos produtos mencionados que facilitam o melhor entendimento e compreensão do atendimento dos requisitos de qualificação técnicas e específicos, listados a seguir:

- *RPA: Robotic process automation architecture: Overview - IBM Cloud Architecture Center*
- *Mineração de Processos: What is Process Mining?*
- *Fluxo de Trabalho: Workflow management architecture: Overview - IBM Cloud Architecture Center*
- *Processamento de Documentos: Document processing architecture: Overview - IBM Cloud Architecture Center*

Em que pese o respeitável julgamento do SERPRO que decidiu por desconsiderar a pontuação de diversos itens da Recorrente, com a máxima vênia, entende-se que o julgamento está equivocado e merece ser reformado, como será demonstrado.

III.1 – DA REFORMA DA DECISÃO QUANTO DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA – (PLANILHA A)

Quanto ao atendimento aos critérios/parâmetros de qualificação técnica (Seção IV), o resultado da análise da documentação fornecida pela Recorrente foi a seguinte:

P	Interessada	Autodeclaração		Validação		Qualificação	Parecer
	Razão Social	%	PTS	%	PTS		
5º	Ernst & Young	100%	50	84,08%	5	Qualificado	As evidências apresentadas não foram suficientes para comprovar o atendimento dos itens 2.7.7.1, 2.7.14, 2.7.20, 2.7.36, 2.7.62, 2.7.67-69, 2.8.1, 2.9.7.2, 2.9.19-27, 2.10.13-14, 2.12.2, 2.17, 2.19.6-7, 2.19.9-11, 2.19.13 e 2.19.16-18.

2.7.7.1. Necessário ser compatível com as versões: Chrome 50 e superior, Edge, Internet Explorer 11 e superior, Mozilla Firefox 45.0.1 ESR e superior

Neste quesito cumpre esclarecer que o link (https://ibm.biz/BdfygJ) já fornecido anteriormente neste mesmo requisito permite verificar a compatibilidade com os browsers e licenças informadas do Chrome 50 e superior, Edge, Internet Explorer 11 e superior, Mozilla Firefox 45.0.1 ESR e superior. Veja Web Browsers na aba *Supported Software*.

2.7.14. Permitir a criação de fluxos de automação por meio de drag and drop.

O link enviado neste mesmo requisito permite verificar a possibilidade de criação de fluxos de automação por meio de *drag and drop*. No 3º parágrafo da página acessada neste link afirma: "O IBM Robotic Process Automation Studio é o Ambiente de Desenvolvimento Integrado (IDE) para desenvolver robôs". Estes robôs são criados usando a linguagem

proprietária do IBM Robotic Process Automation WAL. O Studio foi idealizado para ser um ambiente amigável para o desenvolvimento, com interface intuitiva e sistema de arrastar e soltar para manipulação de comandos.

Adicionalmente, ressalta-se que há permissão do *drag and drop* para criação de scripts e fluxos BPMN. Veja nos links abaixo, procedimento explicando o *drag and drop*, componente a componente para criar fluxo de automação: https://www.ibm.com/docs/pt/rpa/20.12?topic=script-creating-workflow-tasks https://www.ibm.com/docs/pt/rpa/20.12?topic=automation-overview-rpa-studio

2.7.20. Possuir facilidade de criação de robôs pela equipe de negócio, sem necessidade de apoio da equipe técnica de TI (programadores/desenvolvedores).

Conforme descrito na documentação apresentada pela Recorrente, a plataforma possui o RPA Studio que "é a ferramenta usada para desenvolver, executar, testar e publicar bots na plataforma, não exigindo experiência anterior com linguagens de programação em geral": https://www.ibm.com/docs/pt/rpa/20.12?topic=automation-overview-rpa-studio Drag and Drop automação: https://www.ibm.com/docs/pt/rpa/20.12?topic=script-creating-workflow-tasks Facilidade para o usuário gravar suas tarefas e gerar o *bot* automaticamente: https://www.ibm.com/docs/pt/rpa/20.12?topic=automation-recorder

A solução disponibiliza mais de 600 comandos prontos para uso em sua biblioteca além de disponibilizar exemplos práticos funcionais para cada um deles em sua documentação, no qual o usuário pode copiar/colar e apenas ajustar as suas necessidades: https://www.ibm.com/docs/pt-br/rpa/20.12?topic=commands

2.7.36. Leitura e geração de dados em banco de dados relacionais tais como: Oracle, MSSQL, MySQL e PostgresSQL

O link enviado neste mesmo requisito permite verificar a possibilidade do acesso, cadastro, leitura, atualização, exclusão em banco de dados relacionais. Ao entrar no link e navegar nos 2 links contidos é possível verificar os comandos já informados, além dos diversos bancos relacionados e *drivers*, tais como, Ligação de Oracle, MySQL, SQLMSSQL via ODBC, PostgreSQL, SQLite e Servidor de SQL.

É possível fazer a leitura de geração de dados para todos os bancos relacionais: https://www.ibm.com/docs/pt-br/rpa/20.12?topic=database-connection (o link acima já possui as conexões nativas e ainda é possível usar ODBC parar DB não listados)

Veja as listas de comando: https://www.ibm.com/docs/pt-br/rpa/20.12?topic=database-actions (incluindo vários comandos para facilitar a automação).

2.7.62. Permitir a segregação do monitoramento de maneira que mais de uma área possa acompanhar, visualizando apenas seus respectivos robôs ou suas respectivas tarefas, sem prejuízo para a gestão centralizada que deverá acompanhar todos os robôs.

Destaca-se que esta segregação de monitoramento está no *roadmap* do produto.

2.7.67. Resolução automática de Captcha e Recaptcha.

O link enviado (https://www.ibm.com/docs/pt-br/rpa/20.12?topic=ocr-solve-captcha) permite verificar que a solução admite a resolução automática de *captcha* e *recaptcha*. A API permite resolver diversos tipos de *captcha*, sendo eles:

- *Normal Captcha*
- *ReCaptcha V2*

- *ReCaptcha Callback*
- *Invisible Recaptcha*
- *ReCaptcha V3*
- *ReCaptcha Enterprise*
- *ReCaptcha V2 (old method)*
- *Click Captcha*
- *Rotate Captcha*
- *Arkose Labs FunCaptcha*
- *KeyCaptcha*
- *GeeTest*
- *hCaptcha*
- *Capy Puzzle*
- *TikTok*

2.7.68. Integrar-se com ambientes de desktop remotos, como Citrix ou outro ambiente baseado em pixel/image-only, apenas com Intelligent Screen Automation (alimentado por tecnologias de visão computacional).

Cabe observar que a solução possui os recursos para integrar com ambientes de *desktop* remotos, como Citrix ou outro ambiente baseado em pixel/image-only. O link informado evidencia como a conexão com *desktop* remoto é realizada. A interação em ambos os casos é feita via mapeamento de imagens da tela e OCR. Integrar com ambientes remotos: https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/en/SSTHBP_20.12/commands/windows/remote-desktop/rdpconnect.html Integrar com ambientes pixel/image-only / Screen: https://www.ibm.com/docs/en/rpa/20.12?topic=recording-start-screen ou https://www.ibm.com/docs/en/rpa/20.12?topic=ocr-click-by

2.7.69. Possibilidade de criação de conectores dos produtos exclusivos do SERPRO dentro da solução de RPA.

A solução possui os recursos para criação de conectores dos produtos exclusivos do SERPRO dentro da solução de RPA. O link informado possui a documentação sobre o comando *executeScript*, que no parâmetro *--filename* contém o conector que pode ser utilizado.

É possível criar também dentro do RPA Studio o que entende-se de SUB-ROTINA, estas subrotinas podem ser customizadas e atribuídas funções e scripts para conectar com produtos exclusivos do SERPRO. Estas sub-rotinas podem ser reutilizadas e executadas por diversos outros bots: https://www.ibm.com/docs/pt-br/rpa/20.12?topic=control-run-subroutine.

2.8.1. O SGBD da solução deve ser isolado dos demais componentes da solução, sendo capaz de rodar em instâncias de sistema operacional separadas, tanto para Linux quanto para MS-Windows.

Não existe restrição quanto a segmentação das camadas de aplicação e banco de dados (Requisitos: https://ibm.biz/BdfygJ)

O link enviado permite evidenciar que o SGBD da solução é isolado dos demais componentes da solução e isto pode ser verificado em "Data layer isolation". Este requisito permite a existência de instâncias de sistema operacional separadas, tanto para Linux quanto para MS-Windows. Já a camada de dados é isolada dos demais componentes, conforme descrito o subtópico da documentação em? "Data layer isolation" em https://www.ibm.com/docs/en/rpa/20.12?topic=security-architecture.

2.9.27. Deverá fornecer mecanismo de controle de acesso aos logs da solução com objetivo de evitar exposição indevida de dados, tanto do SERPRO quanto de seus clientes.

A solução possui o mecanismo de controle de acesso aos *logs* da solução com o objetivo de evitar exposição indevida de dados, tanto do SERPRO quanto de seus clientes.

Cabe destacar que os *logs* padrões podem ser acessados pelo *WebClient* e ficam armazenados nas máquinas executoras. Já os *logs* customizados criados diretamente pelo desenvolvedor dos robôs seguem as diretrizes que o próprio desenvolvedor definir.
https://www.ibm.com/docs/en/rpa/20.12?topic=handling-unknown-exceptions

2.10.13. Fornecer lista de permissões do FIREWALL (servidor local e corporativo).

A solução fornece a lista de permissões do *FIREWALL* (servidor local e corporativo). No link fornecido a respeito da arquitetura e segurança (https://www.ibm.com/docs/en/rpa/20.12?topic=security-architecture) permite verificar que as solicitações são feitas por meio de canais criptografados e, enquanto os dados transitam por esses canais, há proteção em tempo real contra *malware*, ataques DDoS, MITM e outras vulnerabilidades possíveis, devido às medidas de segurança aplicadas pelo WAF (Web Application Firewall) junto com o *gateway* de aplicativo.

Segue a lista de permissões para Firewall como lista de portas e serviços disponíveis para executar, etc., veja no link: https://www.ibm.com/docs/en/rpa/20.12?topic=premises-client-requirements.

Veja o documento de arquitetura e segurança, para entendimento de camadas de Gateway, com a permissões: https://www.ibm.com/docs/en/rpa/20.12?topic=security-architecture

2.10.14. Suporte para solução de incidentes, fornecer o procedimento de acionamento contendo canais de contato, SLA e formas de acompanhamento e escalonamento de incidentes.

O link enviado (https://www.ibm.com/support/pages/ibm-support-guide-ptbr) permite verificar todo o Guia de Suporte IBM que abrange todos os produtos utilizados na solução que o compõe RPA. É possível acessar todos os detalhes a respeito de gestão de incidentes, acionamento de canais contato, SLA, formas de acompanhamento e escalonamento de incidentes ao acessar em "Saiba Mais" (caso esteja lendo no idioma Português) no Suporte IBM Modelo Oferta, que consiste nos seguintes elementos: IBM Support Community; IBM Enterprise Support; IBM Preferred Care; IBM Support for Developers; IBM Support for Business Partners.

2.11.2. Documentos para uso exclusivo e específico de suporte técnico e infraestrutura tecnológica podem ser no idioma inglês, sendo que preferencialmente devem ser no idioma português do Brasil (pt-BR).

O link enviado permite verificar que a documentação do produto IBM Robotic Process Automation está disponível no idioma inglês e português brasileiro, além de mais seis outros. Na documentação Guia de Suporte IBM fornecida no requisito 2.10.4 permite-se verificar a existência de documentos para uso exclusivo e específico de suporte técnico e infraestrutura tecnológica nos idiomas fornecidos.

Veja as linguagens que são suportadas nas documentações: https://www.ibm.com/docs/pt-br/rpa/20.12?topic=overview-supported-languages

Toda documentação e especificação da plataforma técnica e modelo tecnológico pode ser encontrada em: https://www.ibm.com/docs/pt-br/rpa/21.0

2.12.2. A Solução deverá ser executada em máquinas virtuais VMware ESXi 6.5 e versões mais novas.

A solução deverá ser executada em máquinas virtuais no Hypervisor ESXi 7 ou superior, onde o ESXi6.5 tem *'end of support'* em 11/2021. Estes requisitos podem ser consultados no mesmo link informado no item 2.7.7.1 e acessando a aba Hypervisors. Detalhadamente, temos suporte ao Microsoft Hyper-V Server 2012, Microsoft Hyper-V Server 2012 R2, Microsoft Hyper-V Server 2016, Microsoft Hyper-V Server 2019, Oracle VM Server for x86 All Versions VMWare Workstation Player 12, VMWare Workstation Pro 12, VMware ESXi 7.0, VMware Player 7.1, VMware Workstation 11.0. Os requisitos estão disponíveis em https://ibm.biz/BdfygJ, na aba Hypervisors.

2.17. Deverá permitir a entrada de dicas de ferramenta para interação de execuções dos robôs assistidos.

Os links informados permitem verificar a possibilidade da entrada de dicas de ferramenta para interação de execuções dos robôs assistidos. O comando "inputBox" permite a entrada de dicas de ferramenta, assim como o "messageBox", que também permite apresentar caixa de mensagem para o usuário com um erro, aviso, informação ou pergunta, que suporta toda a interação da execução dos robôs assistidos.
https://www.ibm.com/docs/en/rpa/21.0?topic=interface-input-box

O link gera uma caixa de texto para interação https://www.ibm.com/docs/en/rpa/21.0?topic=interface-show-message-box , bem como caixa de mensagem configurável de acordo com demanda do projeto https://www.ibm.com/docs/en/rpa/21.0?topic=windows-user-interface Link geral para comando que gera interação com usuário do *Attended*.

2.19.6 Nesse processo de identificação, deverão ser geradas imagens (prints) de cada passo desses processos de trabalho através de tecnologia de reconhecimento visual, cada ação e janela específica e em cada tela atribuir uma marca única dos passos das atividades e finalmente comparar e compilar os dados registrados para mapear os passos e variantes do processo de trabalho.

O link informado https://www.ibm.com/docs/en/cloud-paks/1.0?topic=mining-agent permite evidenciar que o recurso *Agent* é utilizado para monitorar a atividade do usuário, registrando as ações de granulação fina (cliques e pressionamentos de tecla), além do elemento de interface (por exemplo, uma caixa de entrada, um botão e outro elemento de interface). Ressalte-se que a solução, por meio do *Agent* mencionado, gera as imagens *(prints)* sobre cada passo, utilizando para isto os elementos de interface já comentado.

Além do link informado, é possível verificar no link https://www.ibm.com/docs/en/cloud-paks/1.0?topic=manual-task-mining do próximo requisito 2.19.7 que as imagens estão armazenadas na *Persistency Layer*, do componente IBM Task Mining (*Task Mining* é a descoberta, monitoramento e análise de dados de interação do usuário em *desktops* por meio da coleta de atividades de *front-end*). A combinação de dados de negócios e dados de interação do usuário cria uma imagem completa do processo, que pode ser analisada tanto no nível de negócios quanto no nível de tarefa: https://www.ibm.com/docs/en/cloud-paks/1.0?topic=manual-task-mining. O Modelo de gravação com Record - Agent: https://www.ibm.com/docs/en/cloud-paks/1.0?topic=mining-agent (Veja detalhe do item *Recording)*.

2.19.7 Todas essas imagens deverão estar disponíveis para avaliação e navegação a qualquer momento.

É possível verificar no link https://www.ibm.com/docs/en/cloud-paks/1.0?topic=manual-task-mining que as imagens estão armazenadas na *Persistency Layer*, do componente IBM Task Mining (*Task Mining* é a descoberta, monitoramento e

análise de dados de interação do usuário em desktops por meio da coleta de atividades de front-end). O TM Data Collector armazena os dados dos processos rastreados em formato JSON e também em imagem (representado pelo ícone da máquina fotográfica) nesta camada de persistência, onde o TM Data Processor os lê.

Destaque-se que todas as imagens armazenadas nesta *Persistency Layer*, do componente IBM Task Mining, estarão disponíveis para avaliação e navegação a qualquer momento, tal como está descrito em https://www.ibm.com/docs/pt-br/cloud-paks/1.0?topic=mining-how-integrate-process-task .

Por sua vez, a combinação de dados de negócios e dados de interação do usuário cria uma imagem completa do processo, que pode ser analisada tanto no nível de negócios quanto no nível de tarefa: https://www.ibm.com/docs/en/cloud-paks/1.0?topic=manual-task-mining. O Modelo de gravação com Record - Agent: https://www.ibm.com/docs/en/cloud-paks/1.0?topic=mining-agent (Veja detalhe no item *Recording*).

2.19.9 Para cada variação de fluxo de trabalho encontrado, apresentar a porcentagem de participação no fluxo total e todas as demais informações já identificadas para o caminho principal da atividade.

O link enviado permite evidenciar que para cada variação de fluxo de trabalho encontrado, apresenta-se a porcentagem de participação no fluxo total e todas as demais informações já identificadas para o caminho principal da atividade.

É possível verificar logo no modelo, uma imagem que exibe automaticamente a análise de frequência. A cor azul escura destaca as atividades mais frequentes, enquanto as setas em negrito destacam as transições mais frequentes. Desta forma, podem ser identificados os caminhos mais frequentes entre as atividades do processo. Neste mesmo modelo é possível verificar a porcentagem dos casos e eventos.

Todos os fluxos encontrados são apresentados em um fluxo geral, assim, também é possível fazer *drill down* e verificar o percentual. Veja nos links abaixo (são apresentados todos os quantitativos como seus percentuais por casos) https://www.ibm.com/docs/pt-br/cloud-paks/1.0?topic=started-model e https://www.ibm.com/docs/en/cloud-paks/1.0?topic=started-case-variants

Ora, também é possível criar seus próprios *Dashboards* com todas informações solicitadas, além de estender e reaproveitar os dashboards padrões da plataforma: https://www.ibm.com/docs/pt-br/cloud-paks/1.0?topic=started-dashboard

2.19.10 Em seguida a identificação do caminho principal e variações, comprovar a capacidade de classificação dessas atividades, para reconhecimento se elas são "robotizáveis" ou não, e os parâmetros principais para essa classificação deverão ser: tempo, frequência, quantidade de passos, variações e qualquer outra informação que contribua para a análise.

O link informado permite comprovar a capacidade de classificação dessas atividades para reconhecimento se elas são "robotizáveis" ou não. Os parâmetros principais para esta classificação deverão ser: tempo, frequência, quantidade de passos, variações e qualquer outra informação que contribua para a análise.

É possível verificar a partir da seção *RPA Candidantes* diversos detalhes que evidenciam que pode ser utilizado o *widget RPA Candidates* para descobrir o potencial de automação em seu processo de negócios, com base em *insights* derivados dos subprocessos de baixo nível, incluindo informações como "Expected cos saving" e "Process automation level", capacidade de classificação dessas atividades, para reconhecimento se elas são "robotizáveis". Veja na sessão RPA Candidates: https://www.ibm.com/docs/pt-br/cloud-paks/1.0?topic=started-dashboard

Os principais parâmetros, como tempo, frequência, quantidade de passos, variações

e qualquer outra informação que contribua para a análise, podem ser vistos nessa documentação: https://www.ibm.com/docs/pt-br/cloud-paks/1.0?topic=started-dashboard

2.19.11 Demonstrar a capacidade de ajuste do caminho identificado da atividade, por exemplo, corrigir visualmente no fluxo o início e o fim de uma atividade.

É possível ajustar os fluxos de atividades durante e após as gravações de fluxos de atividades (workflow). Veja no link todo procedimento, no qual é possível gravar e corrigir fluxo em tempo de gravação a ajustes após gravação: https://www.ibm.com/docs/en/cloud-paks/1.0?topic=mining-workflow-designer

2.19.13 Comprovar durante o levantamento dessas atividades a capacidade de proteger os dados dos usuários, através de omissão de dados sigilosos, mascarando tais informações atendendo padrões da LGPD.

Os 2 links enviados permitem comprovar a capacidade de proteger os dados dos usuários através de omissão de dados sigilosos, mascarando tais informações, bem como atendendo padrões da LGPD.

Cumpre ressaltar que a solução possui interface para configuração da ofuscação de dados, via *Decrypt*, além do *IBM Business Automation Insights* que permite armazenar os dados de forma anônima. Omissão de dados através de Segregação e permissão (Permissivo Decrypt) https://www.ibm.com/docs/en/cloud-paks/1.0?topic=mining-segregation-permissions. Veja o desenho de Arquitetura:: https://www.ibm.com/docs/en/cloud-paks/cp-biz-automation/19.0.x?topic=insights-general-architecture-design

2.19.16 Aliado a documentação gerada, deverá permitir a apresentação dos logs dos eventos gerados a partir do processo de identificação.

Cabe esclarecer que este item é nativo, durante o processo de configuração *de Process Mining com TaskMining*, o item *Audit* detalha todos os eventos/logs correlacionados. Esta combinação faz parte da plataforma. Veja a documentação, verificando o subtópico *Audit*: https://www.ibm.com/docs/en/cloud-paks/1.0?topic=mining-how-integrate-process-task

O documento de diagrama de componentes também demonstra essa funcionalidade. https://www.ibm.com/docs/en/cloud-paks/1.0?topic=manual-task-mining (Diagram Componentes).

É possível, ainda, verificar no link https://www.ibm.com/docs/en/cloud-paks/1.0?topic=manual-task-mining que a documentação gerada permite a consulta (e apresentação) dos *logs* de eventos armazenados na *Persistency Layer*, do componente *IBM Task Mining* (*Task Mining* é a descoberta, monitoramento e análise de dados de interação do usuário em *desktops* por meio da coleta de atividades de *front-end*). O TM Data Collector armazena os dados dos processos rastreados em formato JSON (além da imagem) nesta camada de persistência, na qual o TM Data Processor os lê.

Por fim, no 2º link informado https://www.ibm.com/docs/pt-br/cloud-paks/1.0?topic=mining-how-integrate-process-task , é possível verificar na seção "Audit" que existe o tratamento de eventos de *log*.

2.19.17 Os logs dos eventos deverão conter informações de cada ocorrência registrada da atividade e suas variantes selecionadas, a ideia final é combinar os levantamentos feitos e os logs para uma melhor mineração da atividade.

Este item é nativo, durante o processo de configuração de *Process Mining* com *TaskMining*, o item Audit detalha todos os eventos/logs correlacionados. Esta combinação faz parte da plataforma. Veja a documentação, verificando o subtópico *Audit*: https://www.ibm.com/docs/en/cloud-paks/1.0?topic=mining-how-integrate-process-task

O documento de diagrama de componentes também demonstra essa funcionalidade. https://www.ibm.com/docs/en/cloud-paks/1.0?topic=manual-task-mining (Diagram Componentes)

É possível, ainda, verificar no link https://www.ibm.com/docs/en/cloud-paks/1.0?topic=manual-task-mining que a documentação gerada permite a consulta (e apresentação) dos logs de eventos armazenados na *Persistency Layer*, do componente *IBM Task Mining* (*Task Mining* é a descoberta, monitoramento e análise de dados de interação do usuário em desktops por meio da coleta de atividades de *front-end*). O TM Data Collector armazena os dados dos processos rastreados em formato JSON (além da imagem) nesta camada de persistência, na qual o TM Data Processor os lê.

Por fim, no 2º link informado https://www.ibm.com/docs/pt-br/cloud-paks/1.0?topic=mining-how-integrate-process-task , é possível verificar na seção "Audit" que existe o tratamento de eventos de *log*, tal como está descrito em "Miner": correlaciona os dados extraídos pelo processador para gerar o *log* de eventos que é enviado ao *IBM Process Mining*.

2.19.18 Finalmente, gerar automaticamente a automação do processo, pronto para robotização. O resultado esperado é a robotização de uma ou mais atividade, para serem executadas posteriormente de forma autônoma ou assistida.

Na sessão RPA Candidates: https://www.ibm.com/docs/pt-br/cloud-paks/1.0?topic=started-dashboard , após a escolha do robô candidato, é possível fazer a gravação automática usando o *record:*
https://www.ibm.com/docs/pt/rpa/20.12?topic=automation-recorder

III.2 – DA REFORMA DA DECISÃO QUANTO À QUALIFICAÇÃO TÉCNICA - REQUISITOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS (PLANILHA B)

Quanto ao atendimento aos critérios/parâmetros de qualificação técnica – requisitos técnicos específicos (Seção IV), o resultado da análise da documentação fornecida pela Recorrente foi a seguinte:

P	Interessada	Autodeclaração	Validação	Parecer
	Razão Social	PTS	PTS	
6º	Ernst & Young	165	130	As evidências apresentadas não foram suficientes para comprovar o atendimento dos itens 3.1, 3.8.1, 3.10.6, 3.10.7 e 3.10.9.

3.1. Possuir integração com ferramentas de mensageria (por exemplo: WhatsApp ou Telegram), sendo aceitas outras ferramentas além dessas duas.

Adicionalmente às evidências já compartilhadas, cabe destacar que a solução permite a integração via API (https://www.ibm.com/docs/en/rpa/20.12?topic=web-http-request) e pode ser utilizada para integração com plataformas corporativas como **WhatsApp Business API** (https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/?locale=pt_BR) **e Telegram API** (https://core.telegram.org/). Ela poderá interagir com interface web como WhatsApp Web /

Telegram Web, por exemplo, tanto para consumir quanto enviar mensagens através da biblioteca de comandos de browser (https://www.ibm.com/docs/en/rpa/21.0?topic=commands-browser). Ainda, possui integração nativa através de Twilio: https://www.ibm.com/docs/en/rpa/21.0?topic=sms-twilio-provider

3.8.1. Estas informações deverão ser disponibilizadas em uma estratégia Omnichannel, disponibilizando conteúdo entre canais para melhorar a experiência do usuário e conduzir para melhores tomadas de decisão.

Conforme já evidenciado no requisito 3.8 da planilha B (Requisitos técnicos específicos) e no link já fornecido deste requisito, permite-se compreender que existe uma Central contendo dados quem apresentam as informações de acompanhamento gerencial providas pelos robôs, oriundas de automação e desumanização de processos de trabalho. Todas as informações de acompanhamento gerencial providas pelos robôs são armazenadas no banco de dados da solução (Microsoft SQL Server conforme documento de requisitos: https://ibm.biz/BdfygJ).

Ademais, podem ser criados *scripts* (https://www.ibm.com/docs/pt/rpa/21.0?topic=development-script-guidelines) utilizando comandos de banco de dados nativos disponíveis (https://www.ibm.com/docs/pt/rpa/21.0?topic=database-actions), que extraem os dados desejados e disponibilizam para os diversos canais solicitantes.

O IBM RPA permite que estes *scripts* sejam acessados pelos diversos canais através de chamadas de API (https://www.ibm.com/docs/pt/rpa/21.0?topic=bot-starting-bots-by-api-call). Os canais podem passar parâmetros específicos de negócio na chamada API que serão utilizados para captura de informações desejadas no banco de dados e exibição do resultado.

3.10.6 A PARCEIRA deve garantir que os mecanismos de monitoração consigam distinguir entre problemas internos ou fora do seu escopo.

A Recorrente entende que os mecanismos podem ser realizados por meio de definição de processos de gestão de monitoramento, que em conjunto com os recursos da ferramenta, permitirão distinguir entre problemas internos ou fora do escopo. Contudo, considerando que esta discussão requer um alinhamento, ressalta-se que esta definição será realizada, em conjunto com o SERPRO, quando houver o detalhamento do Modelo de Oferta de Serviços, a ser delineado durante a elaboração de Plano de Negócio, em caso de continuidade deste processo. Assim, o refinamento e implementação dos mecanismos / controles necessários serão feitos em termos de processo de gestão e nas ferramentas em tempo de projeto.

A IBM Cloud disponibiliza o IBM Cloud Monitoring que possui recursos avançados de monitoração e definição de métricas específicas de aplicação para identificação e diagnóstico correto dos problemas: https://cloud.ibm.com/docs/virtual-servers?topic=cloud-infrastructure-monitoring-iaas&locale=pt-BR .

3.10.7 A PARCEIRA deverá implementar controles para acesso e transferência de dados, como criptografia e uso de VPN adequada.

Considerando a necessidade de entendimento da política, normativos e controles para desenho e configuração do acesso e transferência de dados, (ex.: criptografia e uso de VPN), será necessária uma busca, em conjunto com o Serpro, de toda esta definição no Modelo de Oferta de Serviço a ser detalhada, durante a elaboração de Plano de Negócio, em caso de continuidade deste processo. O refinamento e implementação dos mecanismos / controles necessários serão feitos em tempo de projeto.

Conforme já informado no Capítulo 2 - Detalhamento funcional da solução Robotic Process Automation – RPA do documento “SERPRO - Proposta EY - RPA as a service - vf - 20210820.pdf”, especificamente nas páginas 22 e 25 (apenas para citar algumas), a solução

será hospedada em IBM Cloud que proverá todos os recursos de segurança de acesso e trânsito de dados necessários. Para acesso seguro poderá utilizar VPN ou (IPSc ou VPN for VPC) ou utilizar o IBM Cloud Satellite:
VPN: https://cloud.ibm.com/docs/satellite?topic=satellite-link-location-cloud#link-location
IBM Cloud Satellite: https://cloud.ibm.com/docs/containers?topic=containers-vpn

Maiores detalhes de segurança estão disponíveis no documento "Cloud-native security practices in IBM Cloud" disponível em https://www.ibm.com/cloud/architecture/files/ibm-cloud-security-white-paper.pdf

3.10.9 Em conformidade com o disposto na NC 14/IN01/DSIC/SCS/GSIPR, os dados e informações, cadastrados na solução devem residir exclusivamente em território nacional, incluindo replicação e cópias de segurança (backups). A PARCEIRA deve dispor de todas as garantias da legislação brasileira enquanto tomador do serviço e responsável pela guarda das informações armazenadas em nuvem.

Cumpre ressaltar que o ambiente (e por sua vez os dados cadastrados) da solução estará localizado em região do território nacional. Este atendimento ao requisito pode ser confirmado no Capítulo 2 - Detalhamento funcional da solução Robotic Process Automation – RPA do documento “SERPRO - Proposta EY - RPA as a service - vf - 20210820.pdf”, especificamente nas páginas 22 e 25.

Adicionalmente, é possível consultar os seguintes links:
Política de dados da IBM Cloud: https://www.ibm.com/support/customer/csol/terms/#detail-document
Locais de provisionamento: https://cloud.ibm.com/docs/overview?topic=overview-locations

Desta feita, fica claro que a Recorrente atendeu aos requisitos exigidos pelo edital, devendo a análise e pontuação de sua proposta ser revista, em observância aos princípios da isonomia, vinculação ao edital e julgamento objetivo.

Ademais, ainda que reste alguma dúvida, o SERPRO possui a possibilidade de realizar diligência de modo a constatar que os documentos, em conjunto com as informações prestadas, são aptos para comprovar a experiência da Recorrente nos moldes requeridos no Edital.

Cumpre esclarecer que as contratações regidas pelo Regulamento de Contratação de Parcerias em Oportunidades de Negócio do SERPRO também devem observar os princípios basilares administrativos.

> *Art. 1º - Abrangência:*
> *(...)*
> *5 - Nas contratações do SERPRO realizadas com recursos provenientes de financiamento ou doação oriundos de agência oficial de cooperação estrangeira, banco estrangeiro de fomento, organismo financeiro multilateral e entidades equivalentes, ainda que os objetos versem sobre oportunidades de negócio, podem ser admitidas as condições decorrentes de acordos, protocolos, convenções, tratados, contratos internacionais e documentos equivalentes, inclusive, no todo ou em parte, conforme o caso, no tocante a aspectos operacionais, procedimentais e para a avaliação de condições de participação, de habilitação e de seleção das propostas, em detrimento da legislação nacional aplicável**, desde que observados os princípios gerais da Lei n. 13.303/2016, do Regulamento de Licitações e Contratos do SERPRO e deste Regulamento.*** (grifos nossos)
>
> *SEÇÃO 7 – ETAPA DE SELEÇÃO DO PARCEIRO*
> *Artigo 13 Diretrizes e competências*

> *(...)*
>
> *5 - Não configurada uma das hipóteses de inviabilidade de competição previstas no Artigo 14 deste Regulamento, o SERPRO deve realizar procedimento competitivo,* ***cujo propósito é garantir aos interessados, em observância ao princípio da isonomia, oportunidade para demonstrarem o atendimento aos requisitos de habilitação e apresentarem os documentos pertinentes à sua proposta e às suas características vinculadas à oportunidade de negócio específica e definida, em conformidade com os requisitos estabelecidos em edital de chamamento público.*** (grifos nossos)

Ora, o princípio de vinculação ao instrumento convocatório dispõe que no edital deve constar os critérios objetivos de aceitabilidade e julgamento das propostas das quais o administrador não deve se esquivar. Por sua vez, o princípio do julgamento objetivo significa que o administrador deve observar tais critérios no julgamento das propostas. Afastando a possibilidade de o julgador utilizar-se de fatores subjetivos ou de critérios não previstos no edital.

Imperioso destacar, de igual modo, o princípio da isonomia, onde todos os licitantes devem ter o mesmo tratamento. Neste sentido, bem descreve Marçal Justen Filho[1]:

> *"A isonomia significa, de modo geral, o livre acesso de todos e qualquer interessado à disputa pela contratação com a Administração.* ***Como decorrência direta e imediata da isonomia, é vedado à Administração escolher um particular sem observância de um procedimento seletivo adequado e prévio, em que sejam estabelecidas exigências proporcionadas à natureza do objeto a ser executado****."* – Grifo nosso.

Por fim, verifica-se que a presente contratação não configura uma das hipóteses de inviabilidade de competição previstas no regulamento do SERPRO, devendo realizar o

[1]JUSTEN FILHO, Marçal. Comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos, 14ª Edição. pág. 69.

procedimento de forma competitiva, observando os princípios administrativos ora mencionados.

IV– DO PEDIDO

Por todo o exposto, com base no arrazoado, nos princípios de direito administrativo e na legislação aplicável, requer-se o recebimento e regular processamento do RECURSO ADMINISTRATIVO, para que, no mérito, seja-lhe dado provimento, com a reforma da decisão e, consequentemente, da pontuação e classificação da Recorrente, uma vez que restou comprovado que a mesma atendeu plenamente as exigências do edital.

Nestes termos,
Pede deferimento.

Brasília-DF, 03 de setembro de 2021

Debora Alves

Assinado digitalmente por Debora Alves
DN: cn=Debora Alves, email=debora.alves@br.ey.com
Data: 2021.09.03 22:13:52 -03'00'

ERNST & YOUNG ASSESSORIA EMPRESARIAL LTDA.
Débora Alves Silva
Procuradora