

**Ao**

**Departamento de Trânsito do Distrito Federal – DETRAN/DF**

**Sra. Luciana Holanda Magalhães – Pregoeira designada para a condução do certame**

**Referência:** Edital Pregão Eletrônico Nº 06/2018.

**Objeto:** Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Call Center incluindo toda infraestrutura (física e lógica) necessária à execução de serviços de Teletendimento, de acordo com as especificações contidas no Termo de Referência e anexos.

**INTELECTO CONTACT CENTER LTDA** pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob n. 10.198.516/0001-46, estabelecida na Rua Marechal Deodoro, 857, sala 1604, Bairro Centro, Curitiba, Estado do Paraná, por meio do seu representante legal infra-assinado, vem, por meio deste, oferecer **IMPUGNAÇÃO** ao Edital em epígrafe, nos termos que serão adiante enunciados, com base no art. 41, §2º, da Lei 8.666/1993 (aplicado subsidiariamente ao Pregão, por força do art. 9º da Lei 10.520/2002), como também com base no item 3.1 do Edital ora impugnado.

Desta feita, requer, mui respeitosamente, a análise das razões de impugnação anexa a este documento.

## **RAZÕES DE IMPUGNAÇÃO AO EDITAL PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018**

### **I. Da Tempestividade**

Inicialmente, comprova-se a tempestividade desta Impugnação, em razão de que a sessão pública, na forma eletrônica, da licitação em epígrafe está prevista para ocorrer no dia 29/03/2017, tendo sido, portanto, cumprido o requisito quanto ao prazo de 02 (dois) dias úteis previsto no artigo 41, §2º, da Lei 8.666/93 1993 (aplicado subsidiariamente ao Pregão, por

força do art. 9º da Lei 10.520/2002), como também com previsão no item 3.1 do Edital ora impugnado.

## II. Dos Fundamentos da Impugnação

O DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO DISTRITO FEDERAL – DETRAN/DF, entidade autárquica de administração superior integrante do Sistema Nacional de Trânsito, excluída da obrigatoriedade de adoção do regime de centralização das licitações de compras, obras e serviços de que trata a Lei nº 2.340/99, por meio do Decreto 32.227/2010, por intermédio de seu Pregoeiro, Luciana Holanda Magalhães, designado pela Portaria nº 94, de 22 de maio de 2017, publicada no DODF n.º 97 de 23 de maio de 2017, torna público licitação para a Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Call Center.

A Impugnante, tendo interesse em participar da licitação supramencionada, obteve o respectivo Edital e, ao verificar as condições para participação na disputa, deparou-se com algumas exigências pontuais que o torna eivado de vício, quer pela dissonância em sede legal e constitucional, maculando assim, o princípio da ampla competitividade no qual está envolto o processo licitatório.

Eis os fundamentos específicos que justificam a presente Impugnação.

## III. Da necessidade de exclusão da exigência de Certificado de Selo de Ética do PROBARE ou COPC-2000 PSIC

O item 7.5.2 do Edital, que trata das OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA, exige “Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Call Center incluindo toda infraestrutura (física e lógica) necessária à execução de serviços de Tele atendimento, com no mínimo 50% (cinquenta por cento) do quantitativo de atendimentos licitados, **utilizando-se de processos baseados na norma de maturidade de Gestão do PROBARE ou no padrão COPC-2000 PSIC**, para a gestão e entrega de resultados, contemplando a execução baseada em níveis de serviços e utilização de recursos CTI (Computer Telephony Integration), gravação digital e solução de gestão de atendimentos em arquitetura web; Não serão aceitos atestados contratos de empresas coligadas ou que pertençam a um mesmo grupo da licitante.” (sem grifos no original)

A exigência em questão não se revela consentânea ao que dispõe o art. 37, inc. XXI, da Constituição da República de 1988, segundo o qual nas licitações promovidas pela

Administração Pública, **somente se permitirá as exigências de qualificação técnica e econômica indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações.** Em comentários sobre o assunto, assim se pronuncia Marçal JUSTEN FILHO:

*A Administração não tem liberdade para exigir qualificação quando a atividade a ser executada não apresentar complexidade nem envolver graus mais elevados de aperfeiçoamento. Especialmente em virtude da regra constitucional (art. 37, XXI), somente poderão ser impostas exigências compatíveis com o mínimo de segurança da Administração Pública. **A regra geral é sempre a mesma: não poderão ser impostas exigências excessivas ou inadequadas** (sem grifos no original). (JUSTEN FILHO, Marçal. Comentários à Lei das Licitações e Contratos Administrativos. 16. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 576).*

Ademais, a exigência em questão se revela restritiva, maculando preceito imposto no art. 3º, §1º, inc. I, da Lei 8.666/93 (dispositivo este a ser aplicado subsidiariamente ao Pregão). A referida norma trata acerca das vedações dirigidas aos agentes públicos, às quais se inclui a vedação quanto à inclusão em ato convocatório de condição que comprometa ou restrinja o seu caráter competitivo.

E, ainda, com base no que dispõe o art. 30, inc. IV, da Lei 8.666/1993, (“a documentação relativa à qualificação técnica limitar-se-á a (...) IV – prova de atendimento de requisitos previstos em lei especial, quando for o caso”), **restará inafastável a conclusão de que a Administração não poderá fazer exigências que extrapolem o rol contido no art. 30 da Lei 8.666/1993 e que não estejam devidamente embasadas em lei.**

Somando-se aos argumentos supra aduzidos, faz-se necessário atentar-se para a natureza jurídica do PROBARE, ao qual se alude na condição editalícia ora vergastada. Em verdade, a sigla vem a significar Programa Brasileiro de Auto-regulamentação do Setor de Relacionamento (Call Center/Contact Center/Help Desk/SAC/Telemarketing). Nos termos dispostos no sítio oficial da referida entidade, diz-se que:

O PROBARE é uma iniciativa das três entidades representantes do mercado de Relacionamento no país: ABEMD - Associação Brasileira de Marketing Direto, ABRAREC - Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente e ABT - Associação Brasileira de Telesserviços, que identificaram a necessidade das definições de parâmetros de auto-regulamentação no segmento, de forma a consolidar e aprimorar o atendimento aos Consumidores e aos Clientes Contratantes. (Disponível em: <<http://www.probare.org.br/>>. Acesso em: 26/03/2018).

Como se vê, o PROBARE compatibiliza-se com uma instituição/entidade privada, não se tendo notícia sobre qualquer norma que tenha lhe atribuído poder para regulamentar

prestação de serviços em sede de teleatendimento. E, sobre o Selo de Ética a que se refere o Edital, com base nas informações contidas no sítio eletrônico do PROBARE, tem-se que:

O Selo de Ética atesta que a organização certificada está de acordo com as diretrizes do Código de Ética do PROBARE, podendo ser pleiteado por qualquer Central de Relacionamento em operação, independentemente se presta serviços a vários contratantes ou se está incorporada a uma empresa (Central de Relacionamento própria). As condições e o regulamento para o Selo de Ética estão contidos no documento Regulamento do PROBARE. (...) O Comitê Executivo, com base no parecer do Organismo de Auditoria, poderá conceder o Selo de Ética. (Disponível em: <<http://www.probare.org.br/>>. Acesso em: 19/03/2018).

Da leitura do texto constante no referido sítio, tem-se que o Selo de Ética será concedido pela referida entidade, de forma a atestar que a empresa/organização está de acordo com as diretrizes do Código de Ética do PROBARE.

O mesmo entendimento se tem a respeito da norma CPOC-2000 PSIC:

A COPC E-PSIC Standard integra a família COPC® of Standards, uma coleção de sistemas de gestão de desempenho que permite com que as organizações mensurem e melhorarem as atividades operacionais em call centers, nas organizações de gerenciamento de fornecedores (VMOS) e em empresas de *Business Process Outsourcing* (BPOs). Para mais informações: <<http://www.copc.com/certification>>

No site da Kenwin, representante oficial da COPC Inc. na América Latina, Espanha e Portugal, nem é possível consultar a relação de clientes certificadas pela empresa no Brasil: <https://www.kenwin.net/pt/2018/01/19/copc-entidades-certificadas/>. De qualquer forma, um certame com tal exigência não privilegiará a ampla competitividade.

Isto posto, consigna-se que é indiscutível, revelando-se como ato devidamente embasado no princípio da eficiência administrativa, que se exija que o objeto seja executado de forma satisfatória, otimizada, excelente. A exigência relativa à obtenção de determinado Selo/Certificação retrata concepção adotada pela Administração, acerca da excelência (assim reputada) no cumprimento de rotinas, técnicas e procedimentos, impostos pela entidade privada.

No entanto, muito respeitosamente, convém advertir-se que a **obtenção da Certificação em tela não se revela imprescindível à efetiva satisfatoriedade (e excelência) na execução do objeto. Não há como se admitir que a excelência dos serviços prestados apenas será alcançada se houver a observância das normas expedidas pela referida entidade privada.**

Sobre o tema, confira-se o posicionamento do Egrégio Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, que promoveu a sustação cautelar de vários processos licitatórios que continham a exigência do Selo de Ética PROBARE na habilitação:

Do exame possível nesta sede de cognição sumária, observa-se situação que indica potencial restrição à competitividade e desatenção à legislação.

Preocupa, principalmente, a imposição de indicação, nos atestados de comprovação de capacidade operacional de Indicadores de Nível de Serviço tais como “Selo de Ética” ou “Norma de Maturidade” do PROBARE ou no padrão COPC-2000 PSIC, em possível atrito com o contido na súmula nº 17 desta Corte.

Nessas condições, determino a sustação do Pregão Presencial nº 27/2012, notificando-se o responsável, senhor JOSÉ PAVAN JÚNIOR – prefeito, para, no prazo regimental de 48 (quarenta e oito) horas apresentar a documentação relativa ao certame, assim como deduzir o que de direito.

Publique-se.

Adotem-se as medidas urgentes que a hipótese demanda.

(TCE/SP, TC-000971/989/12-4, Relator Conselheiro Edgard Camargo Rodrigues, j. em 22/08/2012).

Em outra oportunidade:

Trata-se de representação formulada por RAFAEL AUGUSTO BARBOSA DE SOUZA, Município de Lençóis Paulista/SP, contra o Edital do Pregão Eletrônico nº 001/CIMA/2014, Processo nº 6679/0000/2013, OC nº 080357000012014OC00001, realizado por intermédio do Sistema Eletrônico de Contratações “Bolsa Eletrônica de Compras do Governo do Estado de São Paulo – Sistema BEC/SP”, do tipo menor preço, promovido pela SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO E MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO EDUCACIONAL, objetivando a contratação de serviços de teleatendimento receptivo, ativo e eletrônico, com disponibilidade de central de atendimento (Call Center), sob o regime de empreitada por preço unitário.

(...)

Recrimina as exigências dos subitens “1.5.1”, do Edital, e “14”, do Anexo I, pois exigem da licitante a apresentação, na fase de habilitação, atestados de capacidade técnica em Certificação Norma COPC-2000® PSIC – Versão 4.3; Certificação PROBARE; atestados de no mínimo 20PAs/40 operadores; inscrição junto à ABT – Associação Brasileira de Telesserviço, o que é ilegal, afrontando a Lei nº 8.666/93, e Súmulas nºs 17 e 18, deste Tribunal, conforme jurisprudência desta Corte, a exemplo, cita o julgamento do processo TC-043339/026/10.

(...)

Tais questões mostram-se suficientes, a meu ver, para uma intervenção desta Corte, com o intento de obstaculizar o prosseguimento da licitação, para análise em sede de exame prévio de edital, por estar caracterizado indício de ameaça ao interesse público.

(...)

Ante o exposto, e tendo em conta que a sessão pública será realizada no 29/01/2014, com fundamento no artigo 221, parágrafo único, do Regimento Interno deste Tribunal, DETERMINO A IMEDIATA PARALISAÇÃO DO CERTAME, até a ulterior deliberação por esta Corte, devendo a Comissão de Licitação abster-se da realização ou prosseguimento de qualquer ato a ele relacionado. (grifamos)

(TCE/SP, TC-000347/989/14-7, Relator Conselheiro Dimas Eduardo Ramalho, j. 27/01/2014).

Não destoia o posicionamento do Tribunal de Contas da União (TCU). Confira-se:

As exigências de certificados para atestar a qualificação técnica do licitante e para atestar a qualidade dos serviços prestados (alíneas "a" e "b" do item 3) não podem ser aceitas. **Como bem destacado pela unidade técnica, o art. 30 da Lei 8.666/1993 estabelece que a documentação para comprovar a qualificação técnica deve se limitar aos itens relacionados nesse dispositivo, que incluem itens específicos (incisos I a III do art. 30) e requisitos previstos em lei especial, quando for o caso (inciso IV do art. 30). Do rol exaustivo não constam os certificados exigidos pela Seppir nem há lei especial que fundamente a exigência dos certificados Probare e COPC-2000-Psic (sem grifos no original).**

(Acórdão 1.391/14-Plenário. Ministra Relatora Ana Arraes. Data da sessão: 28/05/2014).

Com base nos fundamentos aduzidos, merecem ser, portanto, **suprimidos os itens 2.6 do Termo de Referência, 7.5.2 e 28.21 do Edital, referente às OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**, sob pena de afronta à regra inserta no art. 37, inc. XXI, da Constituição da República de 1988 e aos arts. 3º e 30, inc. IV, da Lei 8.666/1993, vez que é ilegal a exigência quanto ao Certificado de Selo de Ética do PROBARE ou COPC-2000 PSIC, no âmbito da execução do objeto contratual.

#### **IV. DA FORMA DE MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS**

Consoante o item 17.1 do Termo de Referência "Os serviços referenciados serão medidos e pagos por ligações efetivadas. A operação deverá ser dimensionada pela Contratada, levando-se em conta a complexidade e diversidade dos produtos/serviços do DETRAN/DF e os indicadores exigidos."

Sobre o mencionado item, em breve análise já podemos identificar uma grave irregularidade: na verdade, a remuneração variável vinculada ao desempenho constitui mecanismo pelo qual se pretende subordinar a remuneração do particular à obtenção de um resultado futuro pré-determinado acerca do qual não se tem certeza sobre sua ocorrência. **Adota-se uma sistemática de contratos de risco, em que o contratado assume o risco de ter ao menos parte de sua remuneração diretamente vinculada à obtenção de certos resultados.**

Além disso, a modalidade de remuneração variável encontra amparo na no art. 10 da Lei Nº 12.462/11:

Na contratação das obras e serviços, inclusive de engenharia, poderá ser estabelecida remuneração variável vinculada ao desempenho da contratada, com base em metas, padrões de qualidade, critérios de sustentabilidade ambiental e prazo de entrega definidos no instrumento convocatório e no contrato.

De acordo com o §1º do artigo que a instituiu, **a sua adoção deverá ser devidamente motivada**. A escolha e o perfil de remuneração variável terão de estar fundamentados em cada caso. Em outras palavras: seja no tocante à adoção do sistema, seja na fixação dos critérios que influirão nos cálculos da remuneração, a Administração cumprirá o dever jurídico de explicitar os motivos que legitimaram a escolha e o perfil, evidente e devida homenagem ao princípio da motivação obrigatória (Lei nº 9.784/99, art. 2º, caput e parágrafo único, VII).

Ainda, no item 16.2 do Termo de Referência, diz que, “No entanto, o Plano de Ocupação das PA’s será de inteira responsabilidade da Contratada, não cabe ao DETRAN/DF à gestão de recursos humanos, **a fiscalização será realizada através dos níveis de serviços de qualidade exigidos neste instrumento, pois o DETRAN/DF não garante o faturamento do total das ligações licitadas**, desta forma a licitante deverá realizar o dimensionamento de acordo com a demanda;” (sem grifo no original)

Inclusive, conforme item 19.1, “As instalações deverão possuir escalabilidade (capacidade de aumento de desempenho) para crescimento vertical (capacidade de migração para hardware de plataforma de maior desempenho) e horizontal (capacidade de acréscimo de componentes, conforme as necessidades para a melhoria de desempenho, tanto na Plataforma de Comunicação como nos servidores de aplicativos e dados), conforme os requisitos e exigências constantes das especificações técnicas.”

Soma-se a isto que os serviços neste Termo deverão ser executados dentro dos padrões de qualidade, disponibilidade e desempenho estipulados pelo DETRAN/DF (SLA), sob pena de multa à Contratada.

**Entendemos que a remuneração variável deve estar vinculada à obtenção de uma vantagem adicional à administração pública**. Ou seja, pode haver a previsão de determinados parâmetros de qualidade, sendo que, se forem atingidos, parâmetros superiores a estes efetivamente gerarem benefícios adicionais, poderá ser vinculado a eles uma remuneração adicional. **No Edital em questão, a remuneração por produção (variável) é a única forma de remuneração, não perfazendo a CONTRATADA nenhuma outra forma de ganho que lhe garanta pelo menos recompor seus custos fixos (RH, infraestrutura, tecnologia, telefonia, entre outros).**



Sobre o tema, confira-se o posicionamento do Egrégio Tribunal de Contas do Estado do Paraná, que promoveu a sustação cautelar do Pregão Eletrônico 29/2016 da COMPANHIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO PARANÁ-CELEPAR, cuja uma das contestações era o modelo de remuneração variável:

O modelo de remuneração foi baseado no estabelecimento de um preço por atendimento efetuado, cujo preço global é determinado por projeções de demanda realizadas pela Celepar, variáveis conforme o estabelecimento das Ordens de Serviço (item 4.7.1). Dessa forma, a remuneração pelos serviços prestados é variável.

**Dessa forma, o licitante teria a necessidade de manter uma estrutura mínima de funcionamento sem qualquer garantia do volume de atendimento, pois o edital e o termo de referência não possuem qualquer indicativo objetivo de como se chegou a esses números. Representaria a exposição dos licitantes à insegurança jurídica de uma contratação temerária e com potencial risco de gerar um prejuízo ao licitante e, posteriormente, à Administração Pública**

(ACÓRDÃO Nº 958/17 - Tribunal Pleno – Conselheiro Nestor Baptista – Data da Sessão 09/07/2017). (sem grifos no original)

Isto posto, merece ser reformado o item 17 do Termo de Referência para que o modelo de remuneração seja feito por posto de trabalho (PA), uma vez que a responsabilidade pelo dimensionamento do volume do trabalho e, conseqüente pagamento pelo serviço efetivamente prestado, recaia única e exclusivamente sobre a CONTRATANTE. **A propósito, os editais com objeto semelhante ao da Impugnada, estabelecem como forma de remuneração a hPA – Hora de Posição de Atendimento e, não “por atendimento”. Cita-se como exemplo o Edital do Pregão Eletrônico nº 1/2014 da Secretária de Política Pública para as Mulheres.**

## **V. DA NECESSIDADE DE REPUBLICAÇÃO DO EDITAL E REABERTURA DOS PRAZOS (ART. 21, § 4º, DA LEI 8.666/93)**

A impugnante aponta que as alterações ora pleiteadas modificam a substância do ato convocatório e, inclusive, as condições de formulação das propostas, de maneira que se acolhidos os argumentos aqui trazidos haverá necessidade de republicação do Edital e a conseqüente reabertura do prazo para a elaboração de propostas.

Jessé Torres Pereira Júnior, a este respeito, bem ensina:

As regras do edital não são imutáveis; sobrevindo motivo de interesse público, deve e pode a Administração modificá-las, na medida em que bastar para atender ao interesse público, desde, é crucial, que o faça antes de iniciada a competição. **Nessas circunstâncias, a lei exige a reabertura do prazo por inteiro, a contar da**



**divulgação da mudança introduzida, pelo mesmo modo em que se deu a de versão original do ato convocatório alterado.** (grifamos)  
(PEREIRA JÚNIOR, Jessé Torres. **Comentários à Lei de Licitações e Contratações da Administração Pública**. 7ª ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2007, p. 257-258).

Destarte, pede-se que sejam revisados os itens ora impugnados, conforme acima exposto e, na sequência, determinada a republicação do instrumento convocatório, nos termos do disposto no artigo 21, §4º da Lei 8.666/93.

#### **VI. Do Requerimento Final.**

Por todo o exposto, requer, respeitosamente, que seja recebida e acolhida a presente IMPUGNAÇÃO ao Edital em epígrafe, para:

1. Suprimir os itens 2.6 do Termo de Referência, 7.5.2 e 28.21 do Edital, referente às OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA, sob pena de afronta à regra inserta no art. 37, inc. XXI, da Constituição da República de 1988 e aos arts. 3º e 30, inc. IV, da Lei 8.666/1993, vez que é ilegal a exigência quanto ao Certificado de Selo de Ética do PROBARE ou COPC-2000 PSIC, no âmbito da execução do objeto contratual.
2. Reformar o item 17 do Termo de Referência para que o modelo de remuneração seja feito por posto de trabalho (PA), uma vez que a responsabilidade pelo dimensionamento do volume do trabalho e, conseqüente pagamento pelo serviço efetivamente prestado, recaia única e exclusivamente sobre a CONTRATANTE.

Por derradeiro, salienta-se que as correções aqui propostas (e absolutamente necessárias), traduzem-se como medida de mais lúdima justiça e respeito aos princípios da isonomia, impessoalidade e ampla competitividade entre os interessados em contratar com a Administração Pública, os quais deverão ser fielmente observados sob pena de se estar diante do cometimento de atos de improbidade administrativa, nos termos insertos na Lei 8.429/92.

Espera-se ainda, e em qualquer caso, a republicação do Edital, com a reabertura dos respectivos prazos, na forma do artigo 21, § 4º, da Lei Geral de Licitações (8.666/93).

Informa-se, por fim, que em não sendo adotadas tempestivamente por essa entidade as medidas necessárias para devolver ao certame o seu regular processamento, à impugnante reserva-se o direito de dar ciência das citadas irregularidades ao Tribunal de Contas do Distrito Federal, sem prejuízo das demais medidas cabíveis.

**INTELECTO™**

Neste termos,  
Pede e aguarda deferimento.

De Curitiba/PR para Brasília/DF, 26 de março de 2018.

**INTELECTO CONTACT CENTER LTDA**  
Ismael Pereira dos Santos