

Ao
Governo do Distrito Federal
Secretaria de Estado da Segurança Pública e da Paz Social
Departamento Estadual de Trânsito do Distrito Federal – DETRAN-DF
Gabinete da Direção Geral
Gerência de Licitação

e-mail: licitacao@detran.df.gov.br

Aos Cuidados do Ilustríssimo Senhor Pregoeiro.

Ref: Pregão Eletrônico nº 06/2018

PIRAMIDE INFORMÁTICA E EQUIPAMENTOS LTDA, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 63.305.585/0001-78, como interessada no procedimento licitatório em epígrafe, amparada no disposto no Item 3.1 do Edital, bem como no parágrafo 2º do artigo 41 da Lei nº. 8.666 de 21 de junho de 1993 e do art. 18 do Decreto nº 5.450/2005, oferecer

| |
|-------------------|
| IMPUGNAÇÃO |
|-------------------|

aos termos do edital acima referenciado, pelas razões a seguir, requerendo para tanto sua apreciação, julgamento e admissão. A presente impugnação pretende questionar o aludido procedimento licitatório, notadamente em relação a omissões e irregularidades verificadas, capazes de inviabilizar a oferta de propostas por parte das licitantes, prejudicando assim a finalidade máxima de obter a condição mais vantajosa à Administração, conforme restará demonstrado a seguir:

DOS FATOS E DOS MOTIVOS AUTORIZADORES À REFORMA DO EDITAL

A PIRÂMIDE INFORMÁTICA tem interesse na licitação promovida pelo DETRAN-DF, na modalidade Pregão Eletrônico, do tipo Menor Preço, com regime de execução indireta e empreitada por Preço Global, cujo objeto é a ***“Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Call Center, incluindo toda infraestrutura (física e lógica) necessária à execução de serviços de Teleatendimento, de acordo com as especificações contidas no Termo de Referência e anexos, constantes do Anexo A do Edital”***.

Após a análise minuciosa do edital ora impugnado, verificou-se a existência de alguns pontos **que podem comprometer a obtenção da proposta mais vantajosa pela Administração Pública, como consequência do patente afunilamento da competitividade**.

O edital vergastado está maculado por irregularidades nas exigências relacionadas à fase de habilitação das licitantes, notadamente em relação às especificações dos atestados de capacidade técnica, além das exigências previstas no tocante à comprovação de capacitação Técnico-Profissional do Responsável Técnico, limitando, de forma claramente ilegal, a participação de licitantes interessadas em oferecer boas propostas para a execução dos serviços licitados.

DAS INCONSISTÊNCIAS VERIFICADAS NO EDITAL

As inconsistências verificadas no Edital em questão se encontram insculpidas no item 7, que estabelece as regras acerca da QUALIFICAÇÃO TÉCNICA E CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO, especificamente nos subitens 7.5.2 e 7.5.6, dispostos da seguinte forma:

7.5.2 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;

(...)

7.5.6 Comprovação de capacitação Técnico-Profissional do Responsável Técnico, deverá ser apresentado o Acervo Técnico do profissional, juntamente com atestados de capacidade registrados no CRA (Conselho Regional de Administração), comprovando experiência de pelo menos 3 (três) anos, no segmento de tele atendimento (incluídos).

❖ **Subitem 7.5.2 – Exigência de comprovação de processos baseados em normas técnicas na fase de habilitação.**

O primeiro dos subitens supracitados traz em seu texto a exigência de que os serviços comprovados através da apresentação de atestados de capacidade técnica, aptos a demonstrar a execução de semelhantes àqueles descritos no objeto do ato convocatório, teriam que provar, de qualquer forma, que os processos empregados na execução de tais serviços tivessem sido “baseados” na norma de maturidade de Gestão do PROBARE ou no padrão COPC-2000 PSIC, para a gestão de entrega de resultados.

Ocorre que, ao exigir que os processos dos serviços atestados se “baseiem” em normas técnicas específicas, como critério de habilitação das licitantes, **acredita-se que o Edital impugnado está, em verdade, limitando o certame à participação de empresas que detenham aquelas normas, o que é vedado, segundo entendimento do Egrégio Tribunal de Contas da União, vide Acórdãos nº 1391/2014, 545/2014, 2.995/2013, 1.542/2013 e 1.612/2008, todos do Plenário.**

Trata-se, portanto, de exigência velada de certificações como critério de habilitação, em patente afronta ao art. 30 da Lei 8.666/93.

Diz-se isto porque, não se pode esperar que nenhuma empresa “baseie” seus processos em normas que não sejam de fato seguidas ou implementadas dentro da própria empresa.

Ninguém se dá ao trabalho de conhecer os meandros de normas de qualidade técnica - notórias pela complexidade e burocracia de seus termos - sem que tenha o intuito de efetivamente implementá-las, apenas para “basear” seus processos operacionais naquelas normas, arcando com o “ônus” do trabalho de conhecer e se adaptar às características de determinada regra, contudo, sem o “bônus” de poder contar com a certificação que dela adviria.

Ademais, **os próprios órgãos atestadores não têm como incluir nos seus atestados a observação de que os serviços prestados a eles tivessem se baseado em uma norma técnica específica, sem que a contratada tivesse uma certificação daquela norma, justamente por não ser, ele mesmo, órgão contratante, habilitado para certificar a adoção fiel dos processos de uma norma técnica.**

Dessa feita, a única forma de atestar com certeza se os serviços prestados seguiram os processos conforme a norma de maturidade de Gestão do PROBARE ou no padrão COPC-2000 PSIC, nos moldes requeridos no subitem 7.5.2, será nos casos em que a empresa tiver efetivamente comprovado ter a certificação naquelas duas normas.

É imperioso salientar que, no edital que resultou na contratação atualmente em vigor (Pregã 176/2009 – Processo nº 055.021.838/2008), o DETRAN/DF

agiu de forma justa, exigindo que os atestados de capacidade técnica apresentados deveriam comprovar apenas a “contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Call Center incluindo toda infra-estrutura (física e lógica) necessária à execução de serviços de Tele-atendimento”¹.

O Termo de Referência incluído no Anexo I daquele instrumento convocatório, por sua vez, estabelecia que “a prestação de serviços deverá obedecer aos parâmetros definidos no PROBARE - Programa Brasileiro de Auto-Regulamentação do Setor de Atendimento (Call Center/ Contact Center/ Help Desk / SAC / Telemarketing), iniciativa que busca a profissionalização do setor de atendimento no Brasil, com elevados padrões éticos e de qualidade”.²

Outrossim, existia no anexo daquele ato convocatório um item exclusivamente dedicado à aderência às normas certificadoras de maturidade e excelência (item 14), onde não se exigia certificações como critério de habilitação, mas se estabelecia que os serviços prestados deveriam se pautar por aquelas normas, nos seguintes termos:

14 ADERÊNCIA A NORMAS CERTIFICADORAS DE MATURIDADE E EXCELÊNCIA

14.1 Para a operação do teleatendimento do Departamento de Trânsito do DF, é fundamental que a contratada adote processos e métodos aderentes aos maiores níveis de maturidade de gestão e certificados pelos organismos que promovem as melhores práticas e fiscalizam a sua adoção.

14.2 A maturidade de gestão pode ser definida como a extensão em que uma determinada prática de gestão é definida, gerenciada, medida, controlada e demonstrada sua eficácia. O conceito implícito é de que as organizações mais maduras executam suas atividades de modo sistemático e controlado, enquanto organizações menos maduras executam suas atividades de maneira informal e não sistematizada (depende das situações e atuação de indivíduos e não decorrentes de sistemas de trabalho). A certificação destas atividades e processos garante ao contratante que existem evidências de que a sua execução e gestão são planejadas, medidas e controladas.

14.3 Nesse cenário, a certificação dos processos da licitante, conforme previstos na Norma de Maturidade de Gestão do PROBARE, que impacta positivamente na modernização de processos de operação e gestão de serviços de atendimento, gestão de pessoas e de tecnologia, focando na melhoria contínua de qualidade, desempenho e disponibilidade.

14.4 Selo de Ética e Norma de Maturidade de Gestão do PROBARE

14.5 O PROBARE (Programa Brasileiro de Auto-Regulamentação do Setor de Relacionamento) é uma iniciativa das três entidades representantes do mercado de Relacionamento no país - ABEMD, ABRAREC e ABT, que identificaram a necessidade das definições de parâmetros de auto-

¹ Item 7.2.2, IX, alínea “a”, Edital 176/2009.

² Item 2.5 do Termo de Referência vinculado Edital 176/2009.

regulamentação no segmento, de forma a consolidar e aprimorar o atendimento aos Consumidores e aos Clientes Contratantes.

14.6 O programa é composto por um código de ética, uma estrutura de ouvidoria, um Selo de Ética e uma Norma de Maturidade de Gestão, sendo que os dois últimos componentes se tratam de certificações que podem ser obtidas pelas organizações.

14.7 O Perfil de Maturidade atesta o grau de implementação que a organização possui em relação aos requisitos da Norma de Maturidade de Gestão do PROBARE, abrangendo critérios que avaliam os processos de Gestão Estratégica, Gestão de Pessoas, Gestão de Processos e de Tecnologia, fundamentais a uma operação de serviços estruturada.

Daí se observa que **NÃO SE TRATAVA DE EXIGÊNCIA QUE DEVERIA SER ATESTADA AINDA NA FASE DE HABILITAÇÃO**. Exatamente por isso, viabilizou-se a participação de um maior número de licitantes, ofertando melhores propostas e ampliando a competitividade do certame, ao mesmo tempo em que continuava sendo exigido que, ao longo da execução contratual, a empresa que fosse declarada vencedora, caso não tivesse ainda a referida certificação, poderia adquiri-la, sem ser alijada do certame *ab initio*.

Vê-se, portanto, que **a mesma condição que permitiu que a empresa atualmente contratada se sagrasse vencedora** – qual seja, a não exigência de comprovação de adoção de processos baseados nas normas de maturidade técnica em comento - **não está sendo concedida às licitantes nesse novo certame, e o que é pior, A EXIGÊNCIA DE APRESENTAÇÃO DE ATESTADO DA FORMA COMO SE ENCONTRA DESCRITA NO SUBITEM ORA IMPUGNADO, FAVORECE, SUPOSTAMENTE, A ATUAL PRESTADORA DOS SERVIÇOS DE CALL CENTER DO DETRAN/DF**, eis que a atual contratada certamente conseguirá demonstrar que possui a certificação PROBARE (vide as exigências do Edital 176/2009), enquanto as demais licitantes, se não possuírem a mesma certificação, **SEQUER PODERÃO SER HABILITADAS**, lhes sendo negada, desde já, a possibilidade de virem a adotar os processos com base na referida norma técnica, em que pese não terem atestado tal exigência na fase de habilitação.

Diante disso, entende-se que o correto seria retificar o subitem 7.5.2 do edital ora impugnado, excluindo a exigência referente à utilização de processos “baseados” nas normas técnicas ali mencionadas, nos serviços que forem apresentados nos atestados de capacidade técnica das licitantes.

Como forma de priorizar a competitividade do certame, bem como sua lisura e isonomia, pugna-se que tal exigência seja retirada do subitem impugnado, adotando-se o mesmo tipo de postura que foi utilizada no edital anterior desse respeitável órgão licitante, de modo a oportunizar às empresas interessadas a participar do pregão, que ao menos sejam habilitadas sem tal exigência e que possam passar a adotar os processos previstos pelo Selo de Qualidade PROBARE, desde o início da prestação dos serviços, independentemente da obtenção da referida certificação, apesar de se entender que, por questões óbvias, a futura contratada certamente buscará certificar seus

processos, uma vez que já estaria adotando suas regras para poder prestar os serviços contratados.

❖ **Subitem 7.5.6 – Capacitação Técnico-Profissional. Exigência de experiência mínima. Afronta ao art. 30, §1º, inciso I da Lei 8.666/93.**

O subitem 7.5.6 trata da comprovação de capacitação Técnico-Profissional do Responsável Técnico, que não se confunde com a capacidade da própria empresa licitante. Contudo, da mesma forma como ocorre no subitem 7.5.2, verifica-se a presença de exigência ilegal, a partir do momento em que se requer a comprovação de experiência mínima de 3 (três) anos no segmento de teleatendimento.

A situação em tela se mostra como clara afronta à regra ínsita no art. 30, §1º, inciso I da Lei de Licitações, onde se estabelece que:

Art. 30. A documentação relativa à qualificação técnica limitar-se-á a:

(...)

§ 1o A comprovação de aptidão referida no inciso II do "caput" deste artigo, no caso das licitações pertinentes a obras e serviços, será feita por atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, devidamente registrados nas entidades profissionais competentes, limitadas as exigências a:

I - CAPACITAÇÃO TÉCNICO-PROFISSIONAL: comprovação do licitante de possuir em seu quadro permanente, na data prevista para entrega da proposta, profissional de nível superior ou outro devidamente reconhecido pela entidade competente, detentor de atestado de responsabilidade técnica por execução de obra ou serviço de características semelhantes, limitadas estas exclusivamente às parcelas de maior relevância e valor significativo do objeto da licitação, **VEDADAS AS EXIGÊNCIAS DE QUANTIDADES MÍNIMAS OU PRAZOS MÁXIMOS;**

(Sem grifos no original)

É cristalina a vedação expressa às exigências de quantidades mínimas ou prazos máximos quando da comprovação da capacitação técnico-profissional do Responsável Técnico, destarte, a exigência contida no subitem 7.5.6 é nitidamente *contra legem* nesse sentido.

Não bastasse isso, a Instrução Normativa nº 5/2017 do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, quando admite a exigência de comprovação de execução de serviços compatíveis com o objeto licitado, mediante comprovação mínima de 3 anos, o faz tão somente em relação à **QUALIFICAÇÃO TÉCNICO-OPERACIONAL**³, **silenciando quanto à qualificação técnico-profissional.**

³ Anexo VII-A da IN 05/2017 – DIRETRIZES GERAIS PARA ELABORAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO, ITEM 10.6.

Com efeito, não existe nenhuma previsão na norma administrativa de regência, capaz de autorizar a inclusão de exigência de experiência mínima quando da comprovação de capacitação Técnico-Profissional do Responsável Técnico, razão pela qual deve ser igualmente removida aquela exigência do subitem 7.5.6, em reverência ao princípio da legalidade que rege a Administração Pública.

DA CONCLUSÃO E DOS PEDIDOS

Por todo o exposto, considerando as razões que embasaram a presente manifestação, a empresa ora impugnante, com fulcro na Lei nº 8.666/93 e legislação correlata, pugna pelo recebimento, análise e admissão desta peça, para requerer o seguinte:

- 1) **A devida e necessária suspensão da realização do certame, designada para ocorrer no próximo dia 29/03/2018, ante as patentes inconsistências aqui apontadas, até que sejam retificados os subitens ora impugnados, republicando-se o Instrumento Convocatório ora vergastado, observando-se o lapso temporal fixado entre a publicação e o recebimento das propostas, nos termos da legislação vigente;**

Por fim, em reverência ao princípio da eventualidade e, caso não venham a ser recepcionados quaisquer dos pedidos ora consignados e a Administração ainda assim, entenda que o edital impugnado deve permanecer como está, **requer-se que seja emitido parecer, informando, pormenorizadamente, os fundamentos legais que embasariam tal decisão, rebatendo, ponto a ponto, os argumentos aqui expendidos.**

Nestes Termos, pede e espera deferimento.

FORTALEZA – CE- 26 de março de 2018.

PIRAMIDE INFORMÁTICA E EQUIPAMENTOS LTDA,
CNPJ/MF nº 63.305.585/0001-78
LIGNEUL CESAR ALVES DE SOUSA
Socio Proprietario – CPF 360259923-04