



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO DISTRITO FEDERAL
Direção Geral
Diretoria de Controle de Veículos e Condutores

Despacho SEI-GDF DETRAN/DG/DIRCONV

Brasília-DF, 28 de março de 2018

À GERLIC,

Encaminho este com a resposta referente ao pedido de impugnação da empresa ALO SERVIÇOS LTDA, relacionado ao pregão 06/2018, o qual deve prosseguir conforme esclarecido abaixo:

ALÔ SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA

A Impugnação apresentada trata dos itens 7.5, 7.5.1 e 7.5.2 do Edital, insurgindo-se quanto a experiência mínima exigida do técnico-profissional e da atestação técnica que comprove a execução de serviços utilizando-se de processos baseados na norma de maturidade de Gestão do PROBARE ou no padrão COPC-2000 PSIC.

Decide-se.

A. Da exigência de experiência mínima.

A cláusula editalícia encontra-se bem redigida, em consonância com o disposto na IN nº 06-2013/MPOG, a qual apresente os seguintes termos:

Art. 19 - § 5º Na contratação de serviços continuados, a Administração Pública poderá exigir do licitante: I - comprovação de que tenha executado serviços de terceirização **compatíveis em quantidade com o objeto licitado por período não inferior a 3 (três) anos;**

A redação é conhecida das contratações públicas desde a edição da IN 02-2008/MPOG e decorre da publicação do Acórdão nº 1.214/2013, editado pelo Plenário do Tribunal de Contas da União, após estudo aprofundado da matéria. No corpo deste acórdão encontram-se as justificativas para a exigência de experiência mínima:

(...)79. Nessa linha de raciocínio, é essencial que a Administração reexamine seus editais, inserindo critérios rigorosos de habilitação, em especial no que se refere às qualificações técnico-operacional, **profissional, e econômico-financeira das licitantes.**

(...)

107. De acordo com o art. 30, inciso II, e § 1º, da Lei nº 8.666/93, a comprovação de aptidão para o **DESEMPENHO DE ATIVIDADE PERTINENTE E COMPATÍVEL EM CARACTERÍSTICAS, QUANTIDADES E PRAZOS, COM O OBJETO DA LICITAÇÃO, DEVE SER VERIFICADA POR MEIO DE ATESTADOS TÉCNICOS, REGISTRADOS NAS ENTIDADES PROFISSIONAIS COMPETENTES, FORNECIDOS POR PESSOAS JURÍDICAS DE DIREITO PÚBLICO OU PRIVADO.**

108. Comumente tem sido exigido da licitante que comprove que prestou serviço equivalente a 50% do que se pretende contratar, como forma de verificar a compatibilidade de objetos no que se refere a quantidades.

109. No entanto, há que se perceber que cada contratação requer habilidades específicas, de forma que essa linha de entendimento não pode ser aplicada uniformemente.

(...)

116. Por tudo isso, o conteúdo dos atestados de capacidade técnica exigidos nas licitações não tem atendido aos pressupostos da Lei 8.666/93 – aptidão para executar os serviços contratados e cumprir com os demais encargos exigidos pela legislação e pelo contrato.

(...)

121. Observe-se, ainda, que o mesmo art. 30, inciso II, da Lei 8.666/93, autoriza expressamente a administração a exigir da licitante a comprovação de que já executou objeto compatível, **EM PRAZO**, com o que está sendo licitado. De acordo com o art. 57, inciso II, dessa Lei, os contratos para prestação de serviços de forma contínua poderão ser prorrogados por até sessenta meses. Nesse sentido, compreendemos pertinente que a exigência relativa a prazo possa ser feita até o limite das prorrogações sucessivas.

122. Não obstante a autorização legal, verifica-se que a Administração não fixa exigência relativa a prazo nas licitações e contrata empresas sem experiência, as quais, com o tempo, mostram-se incapazes de cumprir o objeto acordado.

123. Pesquisa apresentada pelo SEBRAE-SP demonstra que em torno de 58% das empresas de pequeno porte abertas em São Paulo não passam do terceiro ano de existência. Esse dado coaduna com a constatação da Administração Pública de que as empresas estão rescindindo, ou abandonando, os contratos, antes de completados os sessenta meses admitidos por lei.

124. Portanto, em relação ao prazo, a proposta do grupo é a comprovação de **EXPERIÊNCIA MÍNIMA DE TRÊS ANOS** na execução de objeto semelhante ao da contratação.

(...)

O objetivo da exigência fica muito claro no Acórdão, qual seja, garantir à Administração a melhor contratação possível, atendendo o interesse público e resguardando o erário. Logo, não há o que prover neste ponto da impugnação.

B. Exigência de atestação técnica com processos baseados na norma de maturidade de Gestão do PROBARE ou no padrão COPC-2000 PSIC.

O Edital em nenhum momento exige a certificação COPC e PROBARE como condição de habilitação. Estas normas de maturidade foram citadas para se aferir a real qualidade dos serviços anteriormente executados pelos licitantes.

A exigência é necessária para aferir se os licitantes adotam as melhores práticas no momento de execução dos serviços. Não se trata de uma determinação inovadora deste órgão, a matéria já foi objeto de análise tanto do TCU, como do próprio TCDF, sendo recomendável a exigência em contratações de serviços de Call Center.

O PROBARE é Programa Brasileiro de Autorregulamentação do setor de reclamação (CALL CENTER e outros), por meio deste programa foram criados normativos que convergem e criam parâmetros de qualidade e processos de execução.

Atualmente, acessando o link do PROBARE, na internet, contata-se o número elevado de empresas que fazem parte deste regime autorregulamentador.

Estes dados demonstram que a atuar conforme as normas de maturidade passaram a ser, nada mais, que um padrão do mercado. Obviamente que a lei, o instrumento infralegal, nunca acompanhará de imediato e com a velocidade necessárias as alterações de mercado, que são supridas de imediato pela autorregulamentação dos próprios atores. Como dito, o entendimento não é uma novidade, situações como tais já foram objeto de apreciação pelo Tribunal de Contas da União, o qual no Acórdão 5736/2011 sedimentou o entendimento de ser cabível, inclusive exigir certificações (o que não é o caso), desde que reflitam padrão de mercado e cujos procedimentos estejam inseridos dentro do escopo de execução dos serviços, fazendo ainda importante ressalva:

12. Acrescentou, ainda, que a exigência dos níveis de maturidade tem sido comum nas **contratações de serviços de desenvolvimento e manutenção de sistemas, visto que são utilizados como referencial para a avaliação da maturidade das organizações quanto à aplicação de processos do ciclo de vida. Organizações com maiores níveis de maturidade tendem a produzir produtos com maior qualidade, ter seus projetos mais controlados, menor índice de retrabalhos e melhor previsibilidade de prazos e custos.**

Exatamente o caso em epígrafe e objetivo perseguido pela licitação pública em comento.

Como se não bastasse, em licitação do mesmo objeto, da Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal – CAESB, apreciado pelo Tribunal de Contas do Distrito Federal – TCDFT, a decisão foi idêntica, asseverando a possibilidade da exigência contida neste Edital:

“Finalmente, quanto às alíneas “b” e “c” do item 17.1 do Termo de Referência, não houve alteração da redação no que se refere a comprovação e prestação de serviços “utilizando-se de processos baseados na norma de maturidade de Gestão PROBARE ou no padrão COP-2000 PSIC”, bem como quanto à apresentação da “conformidade às melhores práticas (norma de maturidade de Gestão ou COPC-2000 PSIC)”. Com efeito, os dispositivos estão alinhados com o estabelecido no item 8.10, não havendo exigência de certificações na fase de habilitação.”

Da mesma forma, o instrumento convocatório em nenhum momento exigiu a certificação, apenas que o atestado de capacidade técnica apresentasse a execução de serviços utilizando-se de processos baseados na norma de maturidade de Gestão do PROBARE ou no padrão COPC-2000 PSIC. O que pelo entendimento consolidado dos Tribunais de Contas, visa apenas atender o interesse público e anseio do órgão de um serviço de qualidade.

Logo, não há o que prover neste ponto da impugnação.

A Impugnação apresentada pela ALÔ SERVIÇOS trata do item 7.5.2 do Edital, insurgindo-se quanto a atestação técnica que comprove a execução de serviços utilizando-se de processos baseados na norma de maturidade de Gestão do PROBARE ou no padrão COPC-2000 PSIC.

Conforme fundamentação já realizada quanto a matéria, no item anterior, não há nada a prover.

Uelson Sousa Praseres

Diretor



Documento assinado eletronicamente por **UELSON SOUSA PRASERES - Matr.0001148-7, Diretor(a) de Controle de Veículos e Condutores**, em 28/03/2018, às 16:06, conforme art. 6º, do Decreto nº 36.756, de 16 de Setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site:



[http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&verificador=6547618&codigo_crc=4FE8FCDC)
verificador= **6547618** código CRC= **4FE8FCDC**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

SAM LOTE A BLOCO B EDIFÍCIO SEDE DETRAN-DF, 1º ANDAR - Bairro SETOR DE ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL - CEP 70620-000 - DF

0055-003629/2017

Doc. SEI/GDF 6547618