



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 resposta quanto ao questionamento de impugnação relacionada ao prego nº 06/2018, suscitado pela empresa INTELECTO CONTACT CENTER LTDA, esclarecendo que de acordo com o entendimento firmado, deve o pregão proceder normalmente, conforme resposta abaixo:

INTELECTO CONTACT CENTER LTDA

A Impugnação apresentada pela INTELECTO 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. Cita ainda insurgência quanto a forma de medição dos serviços.

A) 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.

B) Medição dos serviços.

A insurgência quanto a forma de medição de serviços é completamente impertinente. As contratações de TI promovidas por meio de prestação de serviços deve ser remunerada pelos resultados obtidos e serviços efetivamente prestados, situação sumulada pelo TCU, conforme Súmula 269/TCU.

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

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 16:11, 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&verificador=6549017 código CRC= **5661C32D**.

"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