

PREGÃO ELETRÔNICO

■ Visualização de Recursos, Contra-Razões e Decisões

RECURSO :

ILUSTRÍSSIMO SENHOR PREGOEIRO – MINISTÉRIO DA MULHER, DA FAMÍLIA E DOS DIREITOS HUMANOS - MMFDH

Pregão Eletrônico nº 03/2019
Processo nº 00135.200972/2019-95

INDRA BRASIL SOLUÇÕES E SERVIÇOS TECNOLÓGICOS LTDA, já qualificada nos autos do processo licitatório em epígrafe, vem respeitosamente perante Vossa Senhoria, por seu representante legal regularmente credenciado, apresentar suas

RAZÕES RECURSAIS

complementares à intenção de recurso manifestada em 25 de setembro de 2019, contra a habilitação da empresa BR BPO Tecnologia e Serviços S.A., com fulcro nas razões de fato e de direito que passa a aduzir.

DAS RAZÕES RECURSAIS

Trata-se de licitação, na modalidade Pregão, na forma eletrônica – Pregão Eletrônico nº 3/2019 -, destinado à prestação de serviço continuado de atendimento por meio de múltiplos canais (telefone, internet, físico, presencial ou outros), destinado à operacionalização da central de atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos para os serviços de utilidade pública Disque Direitos Humanos – Disque 100 e Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180, com disponibilização de instalações físicas, disponibilização e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação, mobiliário, pessoal, telefonia, equipamentos, aplicativos e softwares básicos, gestão dos atendimentos receptivo e ativo, assistido e automatizado, conforme condições, quantidades e exigências estabelecida no Edital e seus anexos.

Ultimada a fase competitiva na sessão encerrada em 25.09.2019, foi declarada indevidamente como vencedora a empresa BR BPO Tecnologia e Serviços S.A, o que, conforme a seguir será comprovado, não merece prosperar essa decisão.

Em que pese esse ilustrado Pregoeiro haver avaliado que a empresa recorrida reunia as necessárias condições para se sagrar vencedora do prélio licitatório em tela, uma análise mais acurada da documentação apresentada pela empresa na fase de habilitação, revela que essa, claramente, deixou de demonstrar a necessária comprovação de capacidade técnica, na forma do edital, bem assim, omitiu informações quanto à sua qualificação econômico-financeira.

Conforme restará demonstrado a seguir, o Atestado de Capacidade Técnica emitido pelo MEC, o qual fora apresentado pela recorrida é insuficiente para demonstrar a prévia capacitação nos exatos limites do objeto contratado.

De outra banda, a Declaração de Compromissos Assumidos formulada pela recorrida é omissa quanto ao próprio contrato firmado com este órgão licitante, o que revela a insubsistência das informações prestadas para fins de qualificação econômico-financeira.

Firme nas razões que passa a aduzir, a recorrente espera ver a recorrida motivadamente inabilitada, seguindo-se o prélio licitatório com a análise das propostas das demais concorrentes.

DOS REQUISITOS NÃO ATENDIDOS PELA RECORRIDA

Da ausência de Capacitação Técnica

Segundo o escopo do objeto licitado descrito em Edital, as licitantes para fins de qualificação técnica, deveriam comprovar a exigência na forma como disposta no item 8.13.3, a saber:

8.13.3. Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado onde deverá estar comprovada a experiência na disponibilização, customização e implantação de serviços de atendimento ativo e/ou receptivo automatizados com utilização de componentes tecnológicos de inteligência artificial através da automação de atendimentos por unidade autônoma de atendimento com emprego de tecnologias de reconhecimento de voz e síntese de fala E automação de atendimento textuais via internet com emprego de tecnologias de atendimento automática (chatbot) ou assistente virtual, com uma quantidade mínima 40.000 (quarenta mil) atendimentos ativos e/ou receptivos por mês, o que corresponde a 10% (dez por cento) do volume total estimado de atendimento pelos canais telefônico e presencial.

Para o fim específico em comprovar a exigência acima, a recorrida apresentou atestado de capacidade técnica emitido pelo Ministério da Educação (MEC), o qual atesta o que segue:

“A Contratada presta serviços, nas áreas de operação e gestão de serviços de Central de Atendimento, incluindo toda a estrutura física e tecnológica nas instalações da Contratada (Site próprio), contemplando a execução baseada em níveis de serviço, disponibilização e manutenção continuada de Sistema de Gestão de Demandas tipo CRM, gravação digital, solução de gestão de atendimento em arquitetura web, com atendimento ativo e receptivo, disponibilização de recursos de atendimento multimídia, desenvolvimento e customização de sistema de integração (Computer Telephony Integration – CTI) entre plataforma de comunicação de voz e sistemas corporativos, alcançando média superior a 380.000 atendimentos/mês em formato humano (0800 + multicanal via WEB, E-mails e outros) incluindo a disponibilização, customização e implantação de processos automatizados de atendimento com utilização de componentes tecnológicos de inteligência artificial através de automação de atendimentos telefônicos por URA (Unidade de Resposta Audível) com emprego de tecnologias de Reconhecimento de Voz (Automatic speech recognition – ASR) e Síntese de Fala (Text to Speech – TTS) e através de automação de atendimentos textuais via WEB com emprego de tecnologias de Robôs de Chat (Chatbot’s).”

Não obstante o referido atestado, a princípio, descrever a realização de serviços em equivalência à exigência estabelecida no item 8.13.3 do edital, fato é que o referido atestado fora objeto de diligência por parte do órgão licitante (MMFDH) ao Ministério da Educação (MEC).

Naquela oportunidade, por intermédio do Ofício nº 63/2019/CGL/SPOA/SE/MMFDH, datado de 10.09.2019, foram feitos alguns questionamentos, a título de diligências, para o Ministério da Educação (MEC), todavia não foi enviada

cópia do atestado para que o MEC promovesse a análise e validação das informações ali constantes e atestadas. Todavia, analisando-se acuradamente as respostas dadas a cada um dos questionamentos feitos em sede de diligências, foi possível evidenciar que não houve a efetiva implantação (entrada em produção) da tecnologia de robôs de chat (Chatbot's).

Conforme consta do Ofício nº 2256/2019/GAB/CDGP/CGGA/SAA-MEC, datado de 16.09.2019, quando da resposta ao questionamento de "Quais tecnologias estão sendo empregadas no atendimento ativo e/ou receptivo, em breve descrição?", o MEC exarou o que segue:

"Pesquisa de satisfação, via reconhecimento de voz e síntese de fala, para todos os atendimentos telefônicos receptivos implantados na URA; b) Atendimentos ativos (robôs) sob demanda, via telefônica, voice bot, tecnologias de reconhecimento de voz e síntese de fala; c) Assistente virtual no autoatendimento textual web; d) Utilização de inteligência artificial para análise de sentimento nos atendimentos textuais no autoatendimento, isto é, a forma da escrita pode manifestar estados de sentimentos, tais como: agressividade ou consentimento. Por último, destacamos que foi realizado todo trabalho para parametrização da implantação do agente virtual (chatbot), restando somente a autorização do MEC para disponibilização da ferramenta. Encontra-se acessível o link de teste no endereço <http://qas.bluelab.com.br/mec/chat/bot> para verificações. Esse robô foi alimentado com mais de 3.000 FAQs deste Ministério."

Ou seja, subentende-se da afirmação disposta na resposta à diligência que a recorrida BR BPO tão somente realizou o trabalho de parametrização para a implantação do chatbot, não tendo, portanto, sido realizada a implantação com a entrada em produção, não sendo possível, dessa forma, atestar que a empresa possui experiência na prestação desse serviço, visto que o mesmo não encontra-se implantado no MEC.

A parametrização de uma solução comprehende tão-somente o estabelecimento de parâmetros de processamento de um determinado sistema. Por meio da parametrização é realizado o levantamento de dados sobre o que é feito, como é feito e para onde vão os dados processados, de acordo com as características do que o contratante deseja implementar.

Enquanto, de outro turno, a implantação comprehende a fase do ciclo de vida do software (programa computacional, documentação e dados), no contexto de um sistema de informação, que corresponde à passagem do software para a produção.

Logo, com base nos preceitos acima, observa-se que o MEC não atesta a implantação, ou seja, a entrada em produção, do agente virtual (Chatbot), não sendo possível inferir que as informações constantes do atestado comprehendem a realidade havida, após a realização da diligência.

Isso significa que a necessária e obrigatória comprovação de forma conjunta quanto a experiência em disponibilização, customização e implantação e automação de atendimento textual via internet utilizando-se da tecnologia chatbot, não restou demonstrada por parte da recorrida (BR BPO), contrariando a norma editalícia anteriormente transcrita (item 8.13.3).

A especialização, ou experiência, abrange a entrada em produção, o que no caso corrente não houve, não sendo possível atestar a "experiência" da recorrida.

Assim, é inquestionável que, formalmente, nos termos do edital e segundo os princípios da vinculação ao edital, do julgamento objetivo, da isonomia e da eficiência, a recorrida não demonstrou a necessária qualificação técnica para a execução dos serviços.

Trata-se, portanto, de uma violação ao dever de comprovar a experiência na implantação da totalidade dos serviços descritos pelo MMFDH.

Assim, ao não dispor da necessária experiência para implantação e automação de atendimento textual via internet utilizando-se da tecnologia chatbot, a recorrida coloca em risco o próprio funcionamento do sistema de ouvidoria do MMFDH, nominado SONDA - Sistema de Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos e de Atendimento, com o qual a recorrida deverá fazer integração com o sistema de gestão por ela a ser fornecido.

Isso é bastante grave, se considerarmos que essa ausência de experiência poderá vir a desestruturar a operação hoje já havida através do sistema SONDA.

Exatamente por esse motivo que o MMFDH andou por bem em fixar a necessidade de comprovação, como estabelecido na exata dicção do item 8.13.3 do edital, de que a experiência deveria ser comprovada em todos serviços ali descritos.

O MMFDH teve o devido cuidado em estabelecer no Anexo I do Termo de Referência, o detalhamento dos serviços da central de atendimento, destacando as seguintes necessidades a serem providas pela empresa contratada:

SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO DA CONTRATADA

SISTEMA DE OUVIDORIA DA OUVIDORIA NACIONAL DE DIREITOS HUMANOS

O sistema de registro e tratamento das manifestações a ser utilizado no atendimento será fornecido pelo Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos (SONDA - Sistema de Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos e de Atendimento), e deverá ser, obrigatoriamente, o local único de registro das manifestações dos usuários do Atendimento Receptivo para os chamados relativos à Ouvidoria do SUS que sejam ou não solucionadas no 1º nível de atendimento.

A CONTRATADA deverá providenciar a integração do SONDA com o seu sistema de gestão de telefonia Receptivo (PABX/DAC) através de padrão CTI (Computer Telephony Integration) com o objetivo de garantir a tabulação de todos os chamados recepcionados na central.

A CONTRATADA deverá apresentar as informações do servidor VOIP, que permitam a integração do sistema de gestão com o sistema de registro e tratamento fornecido pelo Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, possibilitando ao sistema de registro e tratamento ter acesso a dados como histórico do número chamador, dados que permitam a localização das chamadas de origem, protocolo de conexão e tudo o que for necessário para a integração de ambos.

A CONTRATADA deverá permitir e possibilitar que o SONDA (sistema de registro e tratamento) tenha acesso às informações do atendimento do servidor de VOIP tais como:

nome do usuário (atendente) autenticado no sistema de gestão;
arquivo de áudio da gravação da conversa realizada durante o atendimento;
número do telefone de origem da chamada;
localidade de origem da chamada;
opção escolhida para atendimento na URA;
tempo de duração da conversa;
tempo de espera para atendimento;
data e hora do início da chamada;
data e hora do fim da chamada.

A CONTRATADA deverá permitir e possibilitar ao sistema de registro e tratamento executar funcionalidades no servidor de VOIP como transferir chamadas, fazer conferência e mudo, disponibilizando suporte técnico e

documentação de desenvolvimento para construção da integração pela CONTRATANTE;

A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter em funcionamento infraestrutura tecnológica capaz de suportar o sistema de gestão utilizado na operação, incluindo o banco de dados, as rotas de comunicação e performance de interfaces de conexão com os sistemas da CONTRATANTE;

A CONTRATADA deverá realizar as manutenções corretivas e evolutivas do sistema de gestão durante o período de vigência do contrato, garantindo atualizações de segurança e de integração com os sistemas da CONTRATANTE;

Todas as manifestações durante o atendimento deverão ser registradas direta e imediatamente no SONDHA, mantendo a integridade do que foi relatado durante a entrevista.

O registro do conteúdo da entrevista poderá ser realizado de forma automática através de sistema autônomo de voz para texto (speech to text) de assertividade elevada, garantindo a transcrição da entrevista, diretamente no SONDHA, sendo responsabilidade da CONTRATADA o desenvolvimento da solução de integração.

A CONTRATADA deverá dispor de ferramentas analíticas automáticas para apoio ao atendente na detecção do sentimento (positivo ou negativo) do cidadão durante a entrevista, sendo o resultado integrado ao SONDHA, onde a CONTRATADA será responsável pelo desenvolvimento da solução de integração.

Com isso, resta indubioso que os licitantes, incluída a recorrida, deveriam comprovar a experiência na forma como estabelecida no edital, notadamente em seu item 8.13.3., incluído aí a devida comprovação de implantação de atendimento textual via internet utilizando-se da tecnologia chatbot.

Veja que outro não foi o entendimento da recorrida, posto que teve o cuidado de obter atestado que descrevia, amiudadamente, a suposta experiência na implantação de chatbot.

Dessa forma, não se trata de um formalismo despropositado ou que não encontre justificativa técnica para que conste validamente do edital. Nesse ponto, não é possível admitir que a exigência seja pontualmente flexibilizada em favor da recorrida, sob pena de violação aos princípios da vinculação ao edital, da impessoalidade, da isonomia, do julgamento objetivo e da legalidade.

Há que ser considerado, ainda, o fato de o atestado ora questionado ter sido emitido em 02 de maio de 2018, porém, trazendo em seu bojo citações ao uso de tecnologias inovadoras, tais como a ora confrontada de "Implantação...de automação de atendimentos textuais via WEB com emprego de tecnologias de Robôs de Chat (Chatbot's)".

Acresça-se a isso o fato notório quanto ao MEC estar no sexto ano de contrato firmado com a BR BPO, no entanto, encontra-se realizando um procedimento licitatório voltado justamente para a implementação das tecnologias de Chatbot's.

Nesse sentido, mostra-se imprescindível que esse MMFDH, a fim de sanar as falhas evidenciadas no atestado emitido pelo MEC realizar nova diligência, objetivando o que segue:

a) Envio do referido atestado ao órgão emissor para que sejam validadas todas as informações ali inseridas, atestando sua veracidade;

b) Solicitar ao MEC a confirmação quanto a existência de "automação de atendimentos por unidade autônoma de atendimento com emprego de tecnologias de reconhecimento de voz e síntese de fala" ou se tecnologia de reconhecimento de voz e síntese de fala é usada apenas para pesquisa de satisfação; e

c) Solicitar ao MEC a confirmação se de fato foi implantado a "automação de atendimentos textuais via WEB com emprego de tecnologias de Robôs de Chat (Chatbot's)", como descrito no atestado.

Assim, sem que tais questionamentos sejam respondidos e, considerando-se as informações constantes deste processo licitatório, bem como os documentos fornecidos pela recorrida, sem maior esforço intelectivo, observa-se a incompatibilidade técnica da recorrida para com as exigências do edital, razão pela qual o Atestado emitido pelo MEC, por si só, não pode ser considerado para determinar a habilitação da recorrida.

Da omissão quanto à Declaração de Compromissos Assumidos

Acerca da qualificação econômico-financeira, o edital estabeleceu os seguintes requisitos a serem cumpridos pelas licitantes, a saber:

8.11.1.3. comprovação, por meio de declaração, da relação de compromissos assumidos, conforme modelo constante do Anexo VI, de que 1/12 (um doze avos) do valor total dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada, vigentes na datada sessão pública de abertura deste Pregão, não é superior ao Patrimônio Líquido do licitante, podendo este ser atualizado na forma já disciplinada neste Edital;

Observa-se de forma clara que o item acima transcrita determina que todos os contratos vigentes na data do pregão devam ser relacionados na declaração de compromissos assumidos.

Desta forma, considerando que a data de abertura do pregão em espeque foi em 06.09.2019, todos os contratos então vigentes nesta data deveriam ser informados.

Todavia, mesmo com a previsão expressa do edital, a recorrida deixa de informar corretamente os contratos por ela firmados e que se encontravam vigentes na data em questão.

Ao promover análise quanto a declaração de compromissos assumidos prestadas pela recorrida, verificou-se a omissão quanto ao contrato firmado com esse próprio MMFDH.

É possível constatar que, em 22.08.2019 foi publicado extrato de termo aditivo nº 8/2019 ao contrato nº 17/2014, firmado entre a empresa CALL – CNPJ nº 05.003.257/0001-10 – e esse MMFDH, no valor de R\$ 4.859.474,75 e com vigência até a data de 14.10.2019, ou seja, vigente à data de abertura do pregão em questão.

Em que pese o referido contrato encontrar-se no nome da empresa CALL, conforme o protocolo de cisão apresentado pela recorrida na fase de habilitação, verifica-se na sua página 24 que o contrato nº 17/2014 fora cindido da CALL e repassado para a BR BPO, ora recorrida, sendo portanto, um contrato que deveria constar da declaração de compromissos assumidos.

Ou seja, está demonstrado de forma cabal que a declaração de compromissos fornecida pela recorrida não demonstra todos os contratos executados, atualmente, pela mesma. Evidentemente, não foi respeitado o disposto no item 8.11.1.3 do edital, motivo esse suficiente para inabilitar a recorrida.

Tal incoerência, de igual forma, não pode vir a ser flexibilizada por essa administração em favor da recorrida.

De se notar que a referida declaração visa possibilitar ao administrador verificar, previamente, a capacidade econômica da empresa que virá a executar um novo contrato. Diante de todos os compromissos já assumidos e em vigor, é possível o administrador verificar se a licitante terá plenas condições de executar um novo contrato com a mesma capacidade, seja ela financeira ou técnica, sem causar eventuais prejuízos ao ente contratante.

Ao se verificar omissões de contratos tão expressivos na declaração de compromissos assumidos, observa-se faltar um parâmetro confiável para que a administração ateste a real condição e capacidade financeira da licitante para executar os serviços objeto da presente licitação.

Nesse sentido é válido citar excerto do Acórdão 2.253/2011 – 2ª Câmara – TCU:

"4.16. A exigência da relação de compromissos assumidos (item 31.3 do edital) também encontra amparo no art. 31, § 4º da Lei 8.666/93, e tem por finalidade avaliar a real capacidade da empresa de cumprir satisfatoriamente o objeto licitado, considerando os compromissos já assumidos em outros contratos. Ressalte-se que a Lei estabelece que a diminuição da capacidade operativa ou da disponibilidade financeira decorrentes de outros compromissos assumidos deve ser avaliada em relação ao patrimônio líquido da empresa." Certo é, ainda, que a omissão de contratos na declaração de compromissos assumidos deva acarretar a inabilitação da licitante.

A decisão pela inabilitação da licitante que omite compromissos assumidos é convalidada pelo Tribunal de Contas da União (TCU). A Corte de Contas, inclusive, em situações como estas, apura a necessidade em se promover penalizações administrativas às empresas que prestam informações inverídicas. Confira-se o precedente disposto no Acórdão 3354/2015 – Plenário - TCU:

"9.4. determinar, ainda, ao Centro Tecnológico do Exército (CTEx), com fundamento no art. 250, inciso II, do Regimento Interno do Tribunal, que instaure o devido processo administrativo para apurar se a empresa METTA-UP Serviços Gerais Ltda. incorreu, no âmbito dos Pregões Eletrônicos nºs 94/2014 e 3/2015, no que se refere à declaração de compromissos assumidos prevista no 8.5.4.3 dos instrumentos convocatórios, no ilícito de apresentação de declaração contemplando falsidade ideológica, segundo o art. 28 do Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, ante os indícios, noticiados pela empresa Kantro Serviços Terceirizados Ltda., no sentido de: i) omissão do Contrato nº 5/2014, no valor de R\$ 1.272.696,84, firmado com o próprio CTEx; e ii) subestimação do valor do Contrato nº 63/2013, firmado com a Comissão Nacional de Energia Nuclear (Cnen), visto que o valor real desse contrato é de R\$ 99.008,40, mas foi declarado para ele o valor de R\$ 49.504,20; informando o TCU, por intermédio da Secex/RJ, no prazo de até 90 (noventa) dias, sobre o resultado das providências adotadas;" (destacou-se)

Isso posto, diante do entendimento esposado pelo TCU e das condições claras do edital, a habilitação da recorrida não pode subsistir, visto que a declaração de compromissos assumidos não está correta, sendo omissa em informar contrato em execução, o que é fato suficiente e apto a justificar sua inabilitação.

CONCLUSÃO

Por todo o exposto, requer se digne Vossa Senhoria conhecer das presentes razões para, no mérito, dar-lhe integral provimento, determinando a reforma da decisão proferida que habilitou e classificou a empresa BR BPO Tecnologia e Serviços S.A. e, por conseguinte, a retomada e continuidade do processo licitatório.

Nestes termos,

Pede deferimento.

Brasília/DF, 30 de setembro de 2019.

INDRA BRASIL SOLUÇÕES E SERVIÇOS TECNOLÓGICOS LTDA

[Voltar](#)

PREGÃO ELETRÔNICO

■ Visualização de Recursos, Contra-Razões e Decisões

CONTRA RAZÃO :

ILUSTRÍSSIMO SENHOR PREGOEIRO DO MINISTÉRIO DA MULHER, DA FAMÍLIA E DOS DIREITOS HUMANOS - MMFDH

Ref: Pregão Eletrônico 03/2019
Processo nº 000135.200972/2019-95

BR BPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 24.913.412/0001-80, com sede estabelecida na SQB 1, Rua Quaresmeira, 2-A, Lote 08, Guará I, Brasília - DF, CEP: 71009-000, vem, respeitosamente, à presença desta ilustríssima autoridade Administrativa, amparada pelo disposto nos itens pertinentes do Edital, bem como subsidiariamente nas disposições contidas na Lei nº 8.666 de 21 de junho de 1993, com sua alterações posteriores e demais legislações aplicáveis à espécie, apresentar suas

CONTRARRAZÕES

ao recurso administrativo interposto pela licitante INDRA BRASIL SOLUÇÕES E SERVIÇOS TECNOLÓGICOS LTDA, fazendo-o conforme os fundamentos de fato e argumentos de Direito adiante aduzidos:

1. RESUMO DOS FATOS

Esse respeitável MINISTÉRIO DA MULHER, DA FAMÍLIA E DOS DIREITOS HUMANOS - MMFDH realiza a licitação supra referenciada, processada na modalidade de Pregão Eletrônico, que tem por objeto a prestação de serviço continuado de atendimento por meio de múltiplos canais (telefone, internet, físico, presencial ou outros), destinado à operacionalização da central de atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos para os serviços de utilidade pública Disque Direitos Humanos - Disque 100 e Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180, com disponibilização de instalações físicas, disponibilização e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação, mobiliário, pessoal, telefonia, equipamentos, aplicativos e softwares básicos, gestão dos atendimentos receptivo e ativo, assistido e automatizado, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas em seu Edital e respectivos anexos.

A licitante INDRA interpôs Recurso Administrativo buscando a reforma da decisão emanada por este respeitável Órgão Licitante, que declarou a Recorrida como vencedora do certame em epígrafe, alegando, em suma, que 1) a Recorrida não teria logrado êxito em comprovar sua capacitação técnica, mormente no que diz respeito à comprovação de experiência na implantação de tecnologias automáticas de atendimento/agente virtual (chatbot) e; 2) a suposta omissão da Recorrida quanto à Declaração de Compromissos Assumidos, sob o argumento de que a Recorrida teria deixado de reportar vínculo contratual com esse próprio MMFDH, em virtude de informação que indicaria ter havido a cisão do contrato nº 17/2014, originalmente assinado com a Secretaria de Políticas para as Mulheres.

Suas alegações, contudo, não merecem prosperar, uma vez que as razões recursais apresentadas não são suficientes para desconstituir a robusta decisão desse respeitável órgão licitante, conforme demonstraremos a seguir.

2. DAS RAZÕES QUE ENSEJAM A MANUTENÇÃO DA DECISÃO ADMINISTRATIVA QUE DECLAROU VENCEDORA A EMPRESA BRBPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A

2.1 DA QUALIFICAÇÃO-TÉCNICA - DO SUPÓSTO DESATENDIMENTO AO ITEM 8.13.3 DO EDITAL ALEGADO PELA RECORRENTE:

Alega a Recorrente que esta Recorrida não atendeu o item de qualificação técnica, em especial exigência na forma disposta no item 8.13.3, ao apresentar atestado de capacidade técnica emitido pelo Ministério da Educação (MEC).

Aduz também que o referido atestado, a princípio, descreve a realização de serviços em equivalência à exigência estabelecida no item 8.13.3 do edital, e que o referido atestado fora objeto de diligência por parte do órgão licitante (MMFDH) ao Ministério da Educação (MEC).

Aponta ainda que por intermédio do Ofício nº 63/2019/CGL/SPOA/SE/MMFDH, datado de 10.09.2019, foram feitos alguns questionamentos, a título de diligências, para o Ministério da Educação (MEC), todavia não foi enviada cópia do atestado para que o MEC promovesse a análise e validação das informações ali constantes e atestadas, e que, analisando-se acuradamente as respostas dadas a cada um dos questionamentos feitos em sede de diligências, foi possível evidenciar que não houve a efetiva implantação (entrada em produção) da tecnologia de robôs de chat (Chatbot's).

Interpretando a resposta à diligência a recorrente afirma que a recorrida BR BPO tão somente realizou o trabalho de parametrização para a implantação do chatbot, não tendo, portanto, sido realizada a implantação com a entrada em produção, não sendo possível, dessa forma, atestar que a empresa possui experiência na prestação desse serviço,

visto que o mesmo não se encontra implantado no MEC, e que, por esse simples motivo, não estaria atendendo o disposto no item 8.13.3 do edital.

Sustenta por fim que seria imprescindível o MMFDH realizar nova diligência objetivando sanar falhas evidenciadas no atestado emitido pelo MEC objetivando esclarecer: i) veracidade do referido atestado; ii) confirmação quanto a existência de "automação de atendimentos por unidade autônoma de atendimento com emprego de tecnologias de reconhecimento de voz e síntese de fala" ou se tecnologia de reconhecimento de voz e síntese de fala é usada apenas para pesquisa de satisfação; e ii) confirmação se de fato foi implantado a "automação de atendimentos textuais via WEB com emprego de tecnologias de Robôs de Chat (Chatbot's)", como descrito no atestado.

Douto Pregoeiro, de início, cumpre destacar que a Recorrente tenta, com tamanha pobreza franciscana, desqualificar tecnicamente, nada mais, nada menos, do que uma das maiores empresas nacionais do segmento de Contact Center e reconhecidamente uma das maiores atuantes no setor público para essa atividade.

Sem muito esforço, e nocauteando fulminantemente o enredo criativo construído com as infundadas alegações da recorrente, vejamos o que este nobre Pregoeiro se posicionou em sede de questionamentos:

QUESTIONAMENTO REALIZADO:

"3) Conforme item 8.13.3 o mesmo solicita a apresentação de "Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado onde deverá estar comprovada a experiência na disponibilização, customização e implantação de serviços de atendimento ativo e/ou receptivo automatizados com utilização de componentes tecnológicos de inteligência artificial através da automação de atendimentos por unidade autônoma de atendimento com emprego de tecnologias de reconhecimento de voz e síntese de fala E automação de atendimento textuais via internet com emprego de tecnologias de atendimento automática (chatbot) ou assistente virtual, com uma quantidade mínima 40.000 (quarenta mil) atendimentos ativos e/ou receptivos por mês, o que corresponde a 10% (vinte e cinco por cento) do volume total estimado de atendimentos pelos canais telefônico e presencial.

APÓS ANALISAR AS EXIGÊNCIAS EXPOSTAS HOUVE UMA DÚVIDA QUANTO A COMPROVAÇÃO DA MESMA, POIS COMO HÁ CITAÇÃO DE VÁRIAS TECNOLOGIAS COMO INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL, RECONHECIMENTO DE VOZ, SÍNTESE DE FALA, AUTOMAÇÃO DE ATENDIMENTO TEXTUAIS, CHATBOT E ASSISTENTE VIRTUAL, QUE SÃO TECNOLOGIAS RECENTES, COMPLEMENTARES OU SINÔNIMAS, IDENTIFICAMOS QUE PODE HAVER DIFERENÇAS DE INTERPRETAÇÃO PARA COMPROVAÇÃO DA MESMA.

Diante disso é correto o nosso entendimento que para comprovar esse item deve ser apresentado atestado que demonstre "experiência na disponibilização, customização e implantação de serviços de atendimento ativo e/ou receptivo automatizados com utilização de componentes tecnológicos de inteligência artificial através da automação de atendimentos por unidade autônoma de atendimento COM EMPREGO DE TECNOLOGIAS DE RECONHECIMENTO DE VOZ E SÍNTESE DE FALA "E/OU" AUTOMAÇÃO DE ATENDIMENTO TEXTUAIS VIA INTERNET COM EMPREGO DE TECNOLOGIAS DE ATENDIMENTO AUTOMÁTICA (CHATBOT) "OU" ASSISTENTE VIRTUAL, em uma operação com uma quantidade mínima 40.000 (quarenta mil) atendimentos ativos e/ou receptivos por mês"? (GRIFO NOSSO)

RESPOSTA PREGOEIRO:

"Resposta: ESTÁ ADEQUADO O ENTENDIMENTO. A exigência de capacidade técnica operacional prevista no item 8.13.3 deve ser compreendida como experiência prévia no ciclo de vida de serviços automatizados de atendimento, UTILIZANDO DE COMPONENTES TECNOLÓGICOS DIVERSOS E NÃO LIMITADOS, COMO INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL, TECNOLOGIAS DE RECONHECIMENTO DE VOZ E SÍNTESE DE FALA, AUTOMAÇÃO TEXTUAL OU ASSISTENTE VIRTUAL, características semelhantes e parcela de relevância para objeto dos serviços da contratação, dentro do quantitativo estipulado de atendimentos."

(DESTAQUES NOSSOS)

Como se vê na transcrição acima, além do fato de o item 8.13.3 já restar claro a evidencia técnica que se almeja alcançar no certame, o próprio questionamento destacado "RATIFICA" objetivamente e sem qualquer interpretação diversa que:

1) As licitantes deveriam comprovar a utilização de componentes tecnológicos de inteligência artificial através da automação de atendimentos por unidade autônoma de atendimento com emprego de:

- a) tecnologias de reconhecimento de voz e síntese de fala "E/OU";
- b) automação de atendimento textuais via internet.

Sendo assim, o Edital franqueou 2 (duas) opções de experiência de atendimentos automatizados sendo a primeira por atendimentos por voz/telefone (item 1 "a") "E/OU" a segunda por atendimentos textuais (item 1 "b").

2) Em caso de comprovar automação de atendimento textuais via internet (item 1 "b"), tal comprovação dar-se-ia:

- a) com emprego de tecnologias de atendimento automática (chatbot); "ou"
- b) assistente virtual.

Destarte, quanto a opção por comprovar atendimentos textuais (item 1 "b"), o Edital franqueou 2 (duas) sub-opções de experiência de atendimentos sendo a primeira por atendimentos por chatbot (item 2 "a") "E/OU" a segunda por atendimentos por assistente virtual (item 2 "b").

Assim, resta inequívoco que, opcionalmente (ver termo "E/OU"), quaisquer uma das opções dos componentes tecnológicos diversos acima segmentados, serviriam para atender ao disposto no item 8.13.3 do Edital.

Ainda que desnecessária tal explicação didática, vista a ampla documentação técnica apresentada pela Recorrida BRBPO, cujos demais atestados também atendem ao item 8.13.3, cumpre-nos defender com veemência que o atestado emitido pelo MEC atende na íntegra todos os itens opcionais acima destacados superando, portanto, a intenção da administração de avaliar uso de "COMPONENTES TECNOLÓGICOS DIVERSOS E NÃO LIMITADOS",

conforme posição do questionamento publicado.

Da forma que restou evidenciada na diligencia realizada, vide OFÍCIO Nº 2256/2019/GAB/CDGP/CGGA/SAA-MEC, aquele órgão contratante confirmou, com a fé pública que lhe confere, que esta Recorrida prestou, e ainda presta, serviços com atendimento virtual humanizado e tecnologias de inteligência artificial utilizando:

- "a) Pesquisa de satisfação, via reconhecimento de voz e síntese de fala, para todos os atendimentos telefônicos receptivos implantados na URA;
- b) Atendimentos ativos (robôs) sob demanda, via telefônica, voice bot, tecnologias de reconhecimento de voz e síntese de fala;
- c) Assistente virtual no autoatendimento textual web;
- d) Utilização de inteligência artificial para análise de sentimento nos atendimentos textuais no autoatendimento, isto é, a forma da escrita pode manifestar estados de sentimentos, tais como, agressividade ou consentimento.
- e) Por último, destacamos que foi realizado todo trabalho para parametrização da implantação do agente virtual (chatbot), restando somente a autorização do MEC para disponibilização da ferramenta."

D. Pregoeiro, considerando o que foi efetivamente diligenciado no MEC, e, associando-se tais informações à segmentação dos termos exigidos opcionalmente no item 8.13.3 para comprovar a utilização de componentes tecnológicos de inteligência artificial, conforme destacamos, chega-se, sem muito esforço, à seguinte conclusão:

ATENDIMENTO À OPÇÃO “TECNOLOGIAS DE RECONHECIMENTO DE VOZ E SÍNTESE DE FALA” (ITEM 1 “A”): Informações diligenciadas: a) Pesquisa de satisfação, via reconhecimento de voz e síntese de fala, para todos os atendimentos telefônicos receptivos implantados na URA; b) Atendimentos ativos (robôs) sob demanda, via telefônica, voice bot, tecnologias de reconhecimento de voz e síntese de fala;

ATENDIMENTO À OPÇÃO “AUTOMAÇÃO DE ATENDIMENTO TEXTUAIS VIA INTERNET” (ITEM 1 “B”): Informações diligenciadas c) Assistente virtual no autoatendimento textual web; d) Utilização de inteligência artificial para análise de sentimento nos atendimentos textuais no autoatendimento, isto é, a forma da escrita pode manifestar estados de sentimentos, tais como, agressividade ou consentimento; e) Por último, destacamos que foi realizado todo trabalho para parametrização da implantação do agente virtual (chatbot), restando somente a autorização do MEC para disponibilização da ferramenta.”

Portanto, especificamente ao disposto no Atestado emitido pelo MEC, restou claro que, em TODAS as opções destacadas no Edital e ratificadas em questionamentos, considerando a expressão “E/OU” de componentes tecnológicos diversos e não limitados, esta Recorrida BRBPO atendeu TODOS os componentes oportunizados pelo instrumento convocatório, inexistindo possibilidade de qualquer interpretação lógica distinta.

Como visto, as alegações da Recorrente INDRA caracterizam um tremendo devaneio surreal, uma simples balela!

Por outro lado, sem prejuízo ao já exposto, e por amor à matéria, cumpre-nos também fazer frente ao paralelo citado pela Recorrente de que a solução de chatbot, pelo fato de não está implantada em produção, contraria, de forma isolada, um desatendimento do item 8.13.3.

Como já esclarecido acima, ainda que tal devaneio fosse, de fato, uma obrigação a ser atendida, de forma isolada/limitada e não opcionalmente, cai por terra a pobre tese da recorrente diante do fato de que está em plena produção o “ASSISTENTE VIRTUAL” no autoatendimento textual web utilizado pelo MEC.

Portanto, mesmo essa comprovação de automação de atendimento textuais via internet, não sendo uma “obrigação limitada”, se exigida adicionalmente e simultaneamente ao emprego de tecnologias de reconhecimento de voz e síntese de fala, o que de fato não é, e, admitindo-se que fosse, é de considerar que o simples fato de o “ASSISTENTE VIRTUAL” no autoatendimento textual web estar implantado efetivamente no MEC, esta Recorrente estaria desobrigada de atender, também, o componente de chatbot, de forma simultânea, para fazer frente à atendimentos textuais via internet.

Outrossim, o atestado do MEC não possui qualquer informação dissociada com a realidade contratual, pois como bem cita o documento, e ratificado em diligencia, a BRBPO presta serviços “INCLUINDO A DISPONIBILIZAÇÃO, CUSTOMIZAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE PROCESSOS AUTOMATIZADOS DE ATENDIMENTO COM UTILIZAÇÃO DE COMPONENTES TECNOLÓGICOS DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL ATRAVÉS DE AUTOMAÇÃO DE ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS (...) E ATRAVÉS DE AUTOMAÇÃO DE ATENDIMENTOS TEXTUAIS VIA WEB COM EMPREGO DE TECNOLOGIAS DE ROBÔS DE CHAT (CHATBOT’S).”

D. Pregoeiro, como se conclui, mesmo utilizando a surreal interpretação da Recorrente INDRA, que jamais pode ser admitida, ainda assim, a criativa e equivocada tese não se sustenta diante da robusta documentação apresentada por esta Recorrida.

Adicionalmente, e para botar uma pá de cal quanto à infundados questionamentos sobre a legalidade do atestado emitido pelo MEC, visto a extensa pertinência e semelhança de “características”, como já visto acima, e considerando a compatibilidade de “quantidades”, para fazer frente aos 40.000 (quarenta mil) atendimentos ativos e/ou receptivos por mês “UTILIZANDO DE COMPONENTES TECNOLÓGICOS DIVERSOS E NÃO LIMITADOS, COMO INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL, TECNOLOGIAS DE RECONHECIMENTO DE VOZ E SÍNTESE DE FALA, AUTOMAÇÃO TEXTUAL OU ASSISTENTE VIRTUAL”, verifica-se que os termos diligenciados junto ao MEC alcançou os seguintes números:

- a) 675.781 ATENDIMENTOS RECEPTIVOS TELEFÔNICOS ASSITIDOS NO BOT - Pesquisa de Satisfação - utilizando tecnologia de inteligência artificial, com reconhecimento de voz e síntese de fala, no período de janeiro de 2017 à agosto de 2019, chegando a processar 41.907 Atendimentos receptivos em março de 2017.
- b) 348.721 ATENDIMENTOS ATIVOS TELEFÔNICOS AUTÔNOMOS REALIZADOS NO VOICEBOT - utilizando tecnologia de inteligência artificial, com reconhecimento de voz e síntese de fala, no período de janeiro de 2017 a agosto de 2019, chegando a processar 346.178 Atendimentos Ativos em junho de 2018.

c) 1.354.298 ATENDIMENTOS RECEPTIVOS TEXTUAIS ASSISTIDOS PELO ASSISTENTE VIRTUAL – Autoatendimento – utilizando tecnologia de inteligência artificial, com automação de atendimento textuais via internet com emprego de tecnologias de atendimento automática de assistente virtual, no período de janeiro de 2017 a agosto de 2019, chegando a processar 91.951 Atendimentos Ativos em maio de 2018.

d) 1.354.298 ATENDIMENTOS RECEPTIVOS TRATADOS NO BOT DE ANÁLISE SENTIMENTO – Autoatendimento – utilizando tecnologia de inteligência artificial, com automação de atendimento textuais via internet, no período de janeiro de 2017 a agosto de 2019.

Douto Pregoeiro, como extensamente demonstrado, resta evidente que as alegações da recorrente INDRA são ineficazes e desprovidas de lógica para desqualificar o atestado do MEC como forma de contrariar as exigências do Item 8.13.3, bem como de afastar o seu alcance da comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto do presente certame.

Outro ponto que chama atenção, é o fato da Recorrente desconhecer o procedimento deste conceituado MMFDH em sede de diligencia junto ao MEC ao requer: "Envio do referido atestado ao órgão emissor para que sejam validadas todas as informações ali inseridas, atestando sua veracidade;"

Ora, douto Pregoeiro, como visto nos autos do processo, esse órgão licitante não se furtou a diligenciar minuciosamente todos os pontos pertinentes ao pleno julgamento do certame, fato esse que nos permite classificar como desrespeitosa a alegação da Recorrente.

Ademais, cumpre ressaltar que o referido atestado emitido pelo MEC é um documento eletrônico que pode ser conferida autenticidade pelo sistema SEI, cujos códigos verificadores estão no rodapé do documento apresentado por essa Recorrida.

Outrossim, quando diligenciado, o próprio MEC já ratificou sua autenticidade e validação de suas informações quando do OFÍCIO Nº 2256/2019/GAB/CDGP/CGGA/SAA-MEC, ao indicar em resposta ao Ofício Nº 63/2019/CGL/SPOA/SE/MMFDH, declarou as informações referentes ao Atestado de Capacidade Técnica arquivado naquele órgão sob Nº SEI 1079284, senão vejamos:

"Em atendimento ao Despacho Nº 1203/2019/GAB/CGGA/SAA-MEC (SEI 1709428) que solicita manifestação quanto ao Ofício Nº 63/2019/CGL/SPOA/SE/MMFDH (SEI 1709400) que trata de esclarecimentos adicionais ao ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA (SEI 1079284) EMITIDO PELO MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO POR MEIO DA COORDENAÇÃO-GERAL DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA SUBSECRETARIA DE ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS/SE. Informamos a seguir as respostas aos questionamentos(...)"

(Destacamos)

Com efeito, resta inequívoco que os delírios da Recorrente INDRA, quanto à capacidade técnica reconhecida pelo MEC, só possuem o condão de tumultuar o certame ao alegar fabulas criativas que não possuem qualquer lógica de sustentação, devendo, pois, serem desconsideradas sobre qualquer plano, seja ele técnico, administrativo ou mesmo jurídico.

2.2 DA AUSÊNCIA DE QUALQUER OMISSÃO NA DECLARAÇÃO DE COMPROMISSOS ASSUMIDOS

No que diz respeito às alegações da Recorrente acerca da suposta omissão quanto à Declaração de Compromissos Assumidos, também não merece guarida a tese recursal.

Na tentativa vã de macular a habilitação da Recorrida, a empresa INDRA se deixou enganar por uma informação que, apesar de existir na documentação apresentada pela BRBPO, nunca chegou a ser concretizada no mundo jurídico.

Esqueceu-se de buscar os dados reais dos contratos mantidos entre a empresa CALL TECNOLOGIA e o MMFDH, pois, se assim tivesse feito, constataria que não houve sucessão contratual em nenhuma daquelas contratações, onde a empresa BRBPO tivesse assumido a execução daquelas operações.

O fato de existir a cisão de ativos e passivos entre empresas, por meio de documentos comerciais unilateralmente produzidos, ainda que devidamente registrados nas Juntas Comerciais competentes para validar tais atos, não significa dizer que tais documentos sejam oponíveis a terceiros, sem que necessitem de anuência e/ou demais procedimentos que materializem aquelas alterações comerciais, transformando-as em atos juridicamente perfeitos.

In casu, é sabido que os processos de cisão são admitidos por legislação específica e que se tratam de reorganizações empresariais lícitas e até bastante corriqueiras, criando grupos econômicos e dividindo patrimônio, deveres e direitos entre as empresas envolvidas.

No ano de 2016, quando os contratos 09/2015 e 17/2014, hoje sob a gestão do MMFDH, ainda eram geridos pelos extintas Secretaria Especial de Direitos Humanos (SDH) e Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres (SPM), respectivamente, foi encaminhado expediente específico a somente 1 (um) desses órgãos contratantes, qual seja SPM, solicitando a anuência em relação à cisão parcial pretendida, esclarecendo que a cisão em questão tinha o escopo de proporcionar maior eficiência e eficácia no gerenciamento dos ativos do grupo, em termos operacionais, administrativos e financeiros, visando à otimização dos seus recursos, proporcionando melhor organização estrutural e tornando mais eficiente seus negócios sociais. Cabendo aqui esclarecer que o contrato firmado com a Secretaria Especial de Direitos Humanos (SDH) não manifestou tal pretensão, visto que o mesmo era operacionalizado em Filial da empresa Cindida (Call) em região geográfica que não fazia parte do escopo da Cisão.

Foi esclarecido ainda que a cisão então pretendida constituía um passo importante no processo de simplificação da organização operacional do grupo, na qual parte do acervo da Call Tecnologia passaria a integrar o patrimônio da BRBPO, convergindo os esforços para atividades especializadas e mais segmentadas.

Parte dos contratos da Cindida (Call), ali destacados passariam a ser operacionalizados pela Cindenda (BRBPO), mantendo-se todos os termos inalterados, sem comprometimento da capacidade de cumprimento das exigências editalícias, não afetando ou prejudicando sua boa execução.

Naquela ocasião, restou elucidado, ainda, que a capacidade econômica e qualificação técnica na continuação da execução do Contrato integravam o Protocolo de Intenções e Justificação de Possível Cisão Parcial da operação, bem como o balanço patrimonial da BRBPO e a relação de acervo técnico (atestados) a serem vertidos da Call para a BRBPO.

As cartas de anuência em comento destacaram, da mesma forma, que a manutenção dos contratos em tela, mesmo diante da concretização do processo de cisão almejado, era admitida pelo Egrégio Tribunal de Contas da União, que reconhece a possibilidade de continuidade contratual nos casos de cisão, fusão ou incorporação, ainda que não previstos expressamente no edital e no contrato, vide Acórdãos n.º 113/2006-Plenário, 2071/2006-Plenário e 634/2007-Plenário, desde que mantidas as condições estabelecidas no contrato original e, da mesma forma, desde que sejam observados pela nova empresa os requisitos de habilitação de que trata o art. 27 da Lei 8.666/93, segundo as condições originalmente previstas na licitação.

Tal entendimento fora inclusive corroborado pela Advocacia Geral da União, através do Departamento de Consultoria que atua em sua própria Câmara Permanente de Licitações e Contratos, consubstanciado no Parecer nº 01/2015/CPLC/DEPCONSU/PGF/AGU.

Ao final, pediu-se exclusivamente à SPM justamente a autorização e anuência para a cisão dos contratos para a BRBPO, em respeito àqueles fatos então apresentados, de modo que todas as partes se comprometessem a praticar e/ou assinar todos os atos necessários para concretizar a cisão dos contratos, através dos competentes Termos Aditivos.

ESSE PROCEDIMENTO DE SOLICITAÇÃO DE ANUÊNCIA PARA QUE FOSSE ACEITA E CONSOLIDADA A CISÃO, VIA TERMO ADITIVO, FOI REALIZADO EM TODOS OS CONTRATOS QUE A CALL TECNOLOGIA ALMEJAVA VERTER À BRBPO, SENDO QUE A GRANDE MAIORIA DELES FOI DE FATO RECONHECIDA E FORMALIZADA PELOS ÓRGÃOS CONTRATANTES, CONTUDO, ALGUNS ÓRGÃOS NÃO O FIZERAM, PRINCIPALMENTE EM RAZÃO DA SITUAÇÃO JÁ BASTANTE CONTURBADA PELA QUAL OS PRÓPRIOS ÓRGÃOS PASSAVAM.

No caso das antigas Secretarias de Direitos Humanos e de Políticas para as Mulheres, é preciso compreender que ambas foram constantemente modificadas, sendo transferidas de estrutura gerencial por diversas vezes. A SDH surgiu vinculada ao Ministério da Justiça, enquanto a SPM estava diretamente atrelada à Presidência da República.

No dia 2 de outubro de 2015, a pasta dos Direitos Humanos foi unificada com as secretarias de Políticas de Promoção da Igualdade Racial e de Políticas para as Mulheres na reforma ministerial pela ex-presidente Dilma Rousseff, formando o Ministério das Mulheres, da Igualdade Racial e dos Direitos Humanos (MMIRDH). O MMIRDH foi criado em 2 de outubro de 2015 com a extinção e fusão nesta data das Secretarias de Políticas para as Mulheres da Presidência da República, criada em 1º de janeiro de 2003, de Políticas de Promoção da Igualdade Racial, criada em 21 de março de 2003 e de Direitos Humanos da Presidência da República, criada em 17 de abril de 1997.

O MMIRDH foi extinto em 2016, após a posse de Michel Temer como presidente interino e recriado como ministério em 2017 pelo mesmo, desta vez sob o nome de Ministério dos Direitos Humanos (MDH).

No atual Governo, a pasta foi transformada em Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, englobando também as políticas indígenas, por meio da Funai, anteriormente vinculada ao Ministério da Justiça.

Daí se vê que todas aquelas mudanças de gestão e de equipes que conduziam o processo do contrato 17/2014 - SPM, fizeram com que os órgãos não concluíssem o processo de cisão específico desse ativo idealizado pela empresa Call Tecnologia, de modo que NUNCA CHEGARAM A EXISTIR OS TERMOS ADITIVOS NAQUELES DOIS CONTRATOS QUE FORMALIZARIAM A SUCESSÃO CONTRATUAL DECORRENTE DA CISÃO ALMEJADA PELA CONTRATADA.

Com efeito, está claro por demais que o processo de cisão entre as empresas Call e BRBPO foi devidamente registrado na Junta Comercial e TUDO AQUILO QUE NÃO DEPENDIA DA ANUÊNCIA DE TERCEIROS (em razão da existência de contratos públicos vigentes que não poderiam ser alterados por decisão e vontade unilateral da empresa cindida) FOI REGULAR E LEGALMENTE VERTIDO PARA A EMPRESA BRBPO.

No entanto, OS CONTRATOS MANTIDOS PELA EMPRESA CALL TECNOLOGIA ATUALMENTE COM O MMFDH, PERMANECEM SENDO DE TITULARIDADE DAQUELA EMPRESA, EIS QUE A SUCESSÃO DA CONTRATADA ESPECIFICA AO CONTRATO Nº 17/2014 NUNCA FOI CONCRETIZADA, suspendendo assim os efeitos da cisão LIMITADAS À ESSE ATIVO desenhada pelas empresas Call e BRBPO, que carecem da anuência e formalização necessária para se tornarem atos juridicamente perfeitos.

Caso fosse assinado hoje o aditivo concretizando o processo de sucessão do Contrato nº 17/2014 da Call Tecnologia para a BR BPO junto ao MMFDH, considerando que o Protocolo de Cisão registrado já inclui tal contrato, aí sim, estar-se-ia concretizando os efeitos da cisão nesse contrato específico. Como isso não ocorreu, NÃO HÁ QUE SE FALAR EM OMISSÃO NA DECLARAÇÃO DE COMPROMISSOS ASSUMIDOS apresentada pela empresa declarada vencedora deste certame.

Desta feita, assim como se disse em relação às razões recursais criativas apresentadas em relação à capacidade técnica da Recorrida, também não merecem guarida as alegações de que a Recorrida teria falhado em declarar a existência de vínculo contratual com esse respeitável Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, justamente em virtude da completa inexistência de qualquer relação contratual com a BRBPO, já que o processo de cisão da empresa Call Tecnologia jamais chegou a ser finalizado naquele contratos onde a Call permanece sendo a titular contratada.

2.3 DA VERIFICAÇÃO DE EQUÍVOCO DE ANÁLISE DA HABILITAÇÃO DA RECORRIDA – AUSENCIA DE PREJUIZO AO JULGAMENTO

Douto Pregoeiro, sem prejuízo ao julgamento final do certame já proferido por esse MMFDH, no qual esta Recorrida foi declarada vencedora, restando indene de dúvidas quanto à exequibilidade de sua proposta, bem como de seus documentos de habilitação, chamou atenção alguns equívocos da análise final desse órgão licitante, em especial à qualificação técnica, senão vejamos:

Nos apontamentos desse MMFDH, quando do julgamento da aceitação de proposta e de documentos de habilitação, esta Recorrida constatou que a Nota Técnica nº 37/2019/CGDISQUE/ONDH/MMFDH alcançou alguns equívocos de análise documental no tocante à aceitabilidade de Atestados pertencentes ao Acervo Técnico da empresa BRBPO, bem como da não contabilização de compatibilidades características e de quantidade do Atestado emitido pelo MEC, que forma devidamente diligenciado e esclarecido por aquele órgão contratante.

Mesmo que tais equívocos não alcancem qualquer prejuízo para a Recorrida diante do julgamento ora proferido por esse MMFDH, cumpre-nos registrar que importa à esta empresa, ter o reconhecimento do órgão licitante quanto a validade da documentação apresentada e sua pertinência quantitativa e qualitativa diante de um processo público cujo teor é de conhecimento de concorrentes de mercado.

De início, cumpre destacar o posicionamento dos itens 4.7, 4.7.1 e 4.7.2 da Nota Técnica nº 37/2019/CGDISQUE/ONDH/MMFDH, o qual transcrevemos abaixo:

“4.7 Assim, procede-se à análise quantitativa e qualitativa dos atestados de capacidade técnica descritos nos itens 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3 e 4.2.4, sendo excluídos da avaliação os atestados dos itens 4.2.5 e 4.2.6, conforme motivação a seguir.

4.7.1 Secretaria de Políticas para as Mulheres, referente ao Contrato nº 17/2014, emitido em 17 de fevereiro de 2016, EM RAZÃO DA NÃO ANUÊNCIA EXPRESSA DA ADMINISTRAÇÃO À CONTINUIDADE DO CONTRATO, INEXISTINDO TERMO DE ADITIVO QUE DEMONSTRE A SUCESSÃO CONTRATUAL ENTRE AS EMPRESAS, EM CONFORMIDADE COM ACÓRDÃO Nº 634/2007 TCU PLENÁRIO.

4.7.2 Secretaria Especial de Direitos Humanos, referente ao Contrato nº 9/2015, emitido em 25 de novembro de 2015, EM RAZÃO DA NÃO TRANSFERÊNCIA DO ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA PARA A EMPRESA BR BPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. POR AUSÊNCIA EXPRESSA NA LISTA DO ANEXO B DO PROTOCOLO E JUSTIFICAÇÃO DE CISÃO PARCIAL registrado na Junta Comercial do Distrito Federal.”

(Grifo Nosso)

Como visto acima, no item 4.7.1 da Nota Técnica esse órgão julgador excluiu de sua análise o Atestado emitido pela Secretaria de Políticas para as Mulheres, referente ao Contrato nº 17/2014, emitido em 17 de fevereiro de 2016, alegando INEXISTIR TERMO DE ADITIVO QUE DEMONSTRE A SUCESSÃO CONTRATUAL ENTRE AS EMPRESAS, EM CONFORMIDADE COM ACÓRDÃO Nº 634/2007 TCU PLENÁRIO.

D. Pregoeiro, com a devida vénia, verifica-se que a análise proferida possui flagrante equívoco, pois o seu mérito confundiu o direito da Contratada Call Tecnologia de suceder na condição de cindida o ativo “CONTRATO Nº 14/2017” com o seu direito de suceder na condição de cindida o ativo “ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA”.

É de conhecimento deste MMFDH, atual signatário contratante do Contrato Nº 17/2014, que fora inicialmente firmado com a Secretaria de Políticas para as Mulheres, que, até a presente data, não houve qualquer posicionamento da parte contratante quanto a anuência de cisão do ativo Contrato, na forma pretendida pela Contratada, sendo, portanto, correto o entendimento de que tal ajuste (contrato) ainda não possui sucessão efetiva para a cindida BRBPO.

Entretanto, é imperioso considerar que o “Atestado de Capacidade Técnica” emitido em 17/02/2016 torna-se um ativo empresarial tangível, até aquela data, dissociado da efetiva execução do ativo “Contrato”, portanto, não podendo ser confundidos nos termos do Acórdão Nº 634/2007 TCU Plenário, visto que tal julgado só trata do ativo “Contrato” sob anuência previa do Contratante.

Ademais, a posse do ativo tangível “ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA” que foi cindido para a cindida BRBPO, possui efeito jurídico perfeito, nos termos do Documento “14_Protocolo_justificativa de cisão_2” Anexo B -Pag. 25 – registrado na JCDF em 09/02/2018, conforme documentos de habilitação desta Recorrida.

No mesmo sentido, no item 4.7.2 da Nota Técnica esse órgão julgador excluiu de sua análise o Atestado emitido pela Secretaria Especial de Direitos Humanos, referente ao Contrato nº 9/2015, emitido em 25 de novembro de 2015, alegando inexistência de TRANSFERÊNCIA DO ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA PARA A EMPRESA BR BPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. POR AUSÊNCIA EXPRESSA NA LISTA DO ANEXO B DO PROTOCOLO E JUSTIFICAÇÃO DE CISÃO PARCIAL.

No presente caso, verifica-se que o equívoco desse MMFDH se deu, supostamente, pela simples não conferência dos 2 (dois) PROTOCOLOS E JUSTIFICAÇÃO DE CISÃO PARCIAL acostados nos documentos de habilitação, bem como pelo equívoco do Termo de Contrato relativo ao atestado em questão, visto que o mesmo se trata do Contrato Nº 108/2010 e não do Contrato nº 9/2015 como cita a Nota Técnica.

Assim, cumpre esclarecer que a cisão empresarial da cindida Call Tecnologia se deu em 2(duas) fases distintas, conforme documentos de habilitação constantes nos autos, cujos arquivos estão nomeados na seguinte forma:

- i) “14_Protocolo_justificativa de cisão_2.pdf”; e
- ii) “13_Protocolo de justificativa de cisão.pdf”

Destarte, o Atestado acostado na habilitação que foi emitido pela Secretaria Especial de Direitos Humanos em 25 de novembro de 2015 consta de forma inequívoca no Documento “13_Protocolo de justificativa de cisão” Anexo B - Pag. 11 – Registrado na JCDF em 14/08/2017, cuja tabela descreve os seguintes campos:

*CLIENTE: Ministério da Justiça e Cidadania – Secretaria Especial de Direitos Humanos.

*Nº do Contrato: 108/2010

* Data de assinatura do Contrato: 05/11/2010

* Data de assinatura do Atestado: 25/11/2015

* Nº do RCA - RCA: 0599/16

* Data de Vencimento: 29/09/2016

* Data de Registro no CRA: 29/03/2016

Ademais, a posse do ativo tangível "ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA" emitido pela Secretaria Especial de Direitos Humanos em 25 de novembro de 2015, que foi cindido para a cindenda BRBPO, possui efeito jurídico perfeito, nos termos do Documento "13_Protocolo de justificativa de cisão" Anexo B - Pag. 11 - Registrado na JCDF em 14/08/2017, conforme documentos de habilitação desta Recorrência.

Com efeito, fica esclarecido que a exclusão dos referidos atestados quando da avaliação dos itens 4.2.5 e 4.2.6 da Nota Técnica nº 37/2019/CGDISQUE/ONDH/MMFDH, restam prejudicados, devendo ser revisto por esse órgão Julgador tal ato, incluindo-os na avaliação final.

Em ato contínuo, carece também a revisão das avaliações quantitativas e qualitativas da tabela constante do item 4.13 da mesma Nota Técnica, cabendo incluir ali os referidos atestados e as quantidades aferidas pela licitante na execução dos serviços, tanto para fazer frente ao item 8.13.2, como também o item 8.13.3.

Nesse sentido, cumpre também destacar que, ao tomar conhecimento de que esse órgão licitante estava em diligências em outros contratantes desta Recorrência, foi protocolado nesse MMFDH o Ofício Nº 134/2019/BRBPO/DIRET em 12 de setembro de 2019, requerendo diligências nos mesmos atestados emitidos emitido pela Secretaria Especial de Direitos Humanos e Secretaria de Políticas para as Mulheres, com fulcro no próprio item 7.10 do Edital de regência.

O referido pleito fazia menção à informações diligenciáveis de dois questionamentos através do sistema e-SIC (Protocolos nº 00083.000644/2019-43 e 00083.000645/2019-98), que quando respondidos, com base nos números e na realidade dos serviços "Disque 100" e "Ligue 180", já demonstrariam, indene de dúvidas, o atendimento aos itens editalícios dos itens 8.13.2 e 8.13.3, corroborando o que já restou devidamente atestado sobre aqueles serviços.

Com efeito, esse Ministério respondeu tempestivamente os questionamentos no seguinte sentido:

DILIGÊNCIA 1:

* PROTOCOLO DO PEDIDO Nº 00083.000644/2019-43:

"O serviço disque 100 mantido por esse Ministério possui atendimento eletrônico, onde uma de suas opções é a informação sobre o telefone do Conselho Tutelar da localidade do interlocutor.

Ao optar na opção do atendimento para consulta de telefone de conselhos tutelares, o atendimento ativa funções tecnológicas de inteligência artificial com reconhecimento de voz. A partir disso, e de forma autônoma, o sistema inteligente reconhece a localidade falada pelo interlocutor e responde com o número de telefone do Conselho tutelar da região. Diante disso, qual o volume de acessos para atendimentos autônomos realizados nessa função, usando essa tecnologia nos últimos 5 anos?"

* RESPOSTA DO PEDIDO Nº 00083.000644/2019-43:

"Prezado(a) cidadão(ã),

Em relação ao pedido de nº 00083.000644/2019-43 formulado por Vossa Senhoria, o Serviço de Informações ao Cidadão do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos - SIC/MMFDH, encaminha em ANEXO planilha com as informações solicitadas.

Nos termos do art. 21 do Decreto nº 7.724/12, eventual recurso sobre essa resposta deve ser dirigido ao Ouvidor Nacional de Direitos Humanos, no prazo de 10 dias, a contar da data desta decisão.

Cabe ressaltar que a ferramenta do recurso não deve ser utilizada para especificar/reformular pedidos, pois nestas situações é necessário preencher novo formulário de solicitação.

Atenciosamente,

Serviço de Informações ao Cidadão - SIC/MMFDH"

* ANEXO PLANILHA DO PEDIDO Nº 00083.000644/2019-43:

Pedido de Acesso à Informação protocolo E-sic 00083.000644/2019-43

Acessos - Vocalização Conselho Tutelar - Disque 100 - 2014 a 2019

Ano Jan Fev Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez

2014 66.304 62.376 60.560 65.118

2015 72.859 64.885 56.828 61.021 61.545 60.315 47.928 60.534 59.859 55.164 50.296 67.675

2016 27.318 16.641 36.745 34.998 41.977 60.208 62.680 78.268 92.233 75.615 67.904 74.761

2017 93.798 99.920 91.378 92.541 81.766 62.822 60.921 60.547 59.344 64.220 58.330 62.719

2018 51.510 44.857 41.666 36.665 17.125 17.777 17.750 16.859 16.320 15.261 14.683 21.713

2019 25.709 14.600 13.803 25.468 29.358 25.409 21.654 24.598

DILIGÊNCIA 2:

* PROTOCOLO DO PEDIDO Nº 00083.000645/2019-98 :

"Os serviços Disque 100 e Ligue 180 possuem atendimento via call center (teleatendimento) prestando serviços de atendimento à população em todo o território nacional.

Pelo exposto, requer-se informar se os referidos serviços possuem quantidades de atendimento acima de 100.000 (cem mil) atendimentos efetivamente realizados por mês.

Outrossim, solicitamos informar a quantidade de atendimentos totais realizados nos últimos 05 (cinco) anos, nas duas operações."

* RESPOSTA DO PEDIDO Nº 00083.000645/2019-98:

"Prezado(a) cidadão(ã),

Em relação ao pedido de nº 00083.000645/2019-98 formulado por Vossa Senhoria, o Serviço de Informações ao Cidadão do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos - SIC/MMFDH, encaminha em ANEXO planilha com informações sobre quantidades de ligações atendidas pelo Disque 100 e Ligue 180 no ano de 2014 a agosto de 2019, conforme solicitado.

Nos termos do art. 21 do Decreto nº 7.724/12, eventual recurso sobre essa resposta deve ser dirigido ao Ouvidor

Nacional de Direitos Humanos, no prazo de 10 dias, a contar da data desta decisão.

Cabe ressaltar que a ferramenta do recurso não deve ser utilizada para especificar/reformular pedidos, pois nestas situações é necessário preencher novo formulário de solicitação.

Atenciosamente,

Serviço de Informações ao Cidadão – SIC/MMFDH”

* ANEXO PLANILHA DO PEDIDO Nº 00083.000644/2019-43:

Ligações Atendidas - Disque 100 e Ligue 180 - 2014 a 2019

2014

Atendimentos JAN FEV MAR ABR MAI JUN JUL AGO SET OUT NOV DEZ TOTAL 2014

Disque 100 198.623 189.830 204.816 221.114 814.383

Ligue 180 397.897 422.784 408.251 447.837 1.676.769

Consolidado 596.520 612.614 613.067 668.951 2.491.152

2015

Atendimentos JAN FEV MAR ABR MAI JUN JUL AGO SET OUT NOV DEZ TOTAL 2015

Disque 100 249.694 422.218 177.580 175.657 184.165 196.747 193.314 183.034 200.501 176.171 476.364 483.267 3.118.712

Ligue 180 427.151 392.652 550.417 517.363 484.257 456.699 453.695 486.418 455.281 672.632 566.220 681.712 6.144.497

Consolidado 676.845 814.870 727.997 693.020 668.422 653.446 647.009 669.452 655.782 848.803 1.042.584 1.164.979 9.263.209

2016

Atendimentos JAN FEV MAR ABR MAI JUN JUL AGO SET OUT NOV DEZ TOTAL 2016

Disque 100 424.513 538.888 420.482 414.090 442.657 375.990 268.308 287.769 292.632 283.886 253.097 265.571 4.267.883

Ligue 180 506.283 489.246 518.276 451.301 438.883 375.833 435.534 441.700 474.069 516.297 447.571 485.734 5.580.727

Consolidado 930.796 1.028.134 938.758 865.391 881.540 751.823 703.842 729.469 766.701 800.183 700.668 751.305 9.848.610

2017

Atendimentos JAN FEV MAR ABR MAI JUN JUL AGO SET OUT NOV DEZ TOTAL 2017

Disque 100 231.570 193.354 138.377 144.710 165.226 163.781 182.249 199.629 200.629 203.851 189.585 213.336 2.226.297

Ligue 180 436.957 370.002 413.588 309.243 350.233 316.060 303.394 306.017 283.351 303.240 343.804 347.343 4.083.232

Consolidado 668.527 563.356 551.965 453.953 515.459 479.841 485.643 505.646 483.980 507.091 533.389 560.679 6.309.529

2018

Atendimentos JAN FEV MAR ABR MAI JUN JUL AGO SET OUT NOV DEZ TOTAL 2018

Disque 100 191.546 171.889 161.384 174.971 168.856 186.650 216.867 225.440 245.960 273.923 270.906 268.717 2.557.109

Ligue 180 310.620 270.325 327.150 301.759 284.500 278.016 252.569 123.932 116.447 125.832 125.556 155.451 2.672.157

Consolidado 502.166 442.214 488.534 476.730 453.356 464.666 469.436 349.372 362.407 399.755 396.462 424.168 5.229.266

2019

Atendimentos JAN FEV MAR ABR MAI JUN JUL AGO SET OUT NOV DEZ TOTAL 2019

Disque 100 226.614 190.290 199.666 232.919 262.703 241.620 234.799 244.626 1.833.237

Ligue 180 143.563 126.607 128.861 116.006 112.593 99.920 69.766 69.767 867.083

Consolidado 370.177 316.897 328.527 348.925 375.296 341.540 304.565 314.393 2.700.320

Como visto acima, os atestados que foram excluídos da avaliação, qual seja, aqueles emitidos pelas antigas SPM e SDH, referentes à contratos de serviços cuja gestão se encontra nesse mesmo MMFDH, e, considerando as informações diligenciadas no sistema e-SIC (Protocolos nº 00083.000644/2019-43 e 00083.000645/2019-98), conclui-se indene de dúvidas que tais atestados, por si só, já seriam capazes de atender na íntegra o disposto nos itens 8.13.2 e 8.13.3 do Edital no tocante à qualificação técnica desta Recorrida.

Sendo assim, requer essa Recorrida que, pelos motivos acima já esposados, sejam reconsiderados por ofício, em sede de julgamento dos recursos, a legalidade do uso destes 2 (dois) Atestados que foram excluídos de forma equivocada, bem como que sejam complementadas as avaliações quantitativas e qualitativas da tabela constante do item 4.13 da Nota Técnica nº 37/2019/CGDISQUE/ONDH/MMFDH.

Outrossim, e distante de qualquer preciosismo, mas também pelos mesmos motivos acima já esposados, requer essa Recorrida que, da mesma forma, sejam complementadas nas avaliações quantitativas e qualitativas da tabela constante do item 4.13 da Nota Técnica nº 37/2019/CGDISQUE/ONDH/MMFDH as informações relativas aos atendimentos realizados pelo “ASSISTENTE VIRTUAL” devidamente implantado nos serviços executados para o MEC, conforme tabela do Anexo I – Coluna “Atendimentos Receptivos Textuais assistidos pelo Assistente Virtual – Autoatendimento”, visto que a análise da referida Nota Técnica considerou tão somente o processo de inteligência artificial de “Análise Sentimento – Autoatendimento”, não computando o atendimento autônomo efetivo do Assistente Virtual.

À vista do exposto, devem ser integralmente desconsideradas as razões recursais da Recorrente, INDRA, ante a patente insubsistência dos argumentos ali esposados.

3. DOS REQUERIMENTOS E DOS PEDIDOS

Confiante no espírito público do(a) Ilustre Sr(a). Pregoeiro(a), aduzidas as razões que balizaram e fundamentam as presentes contrarrazões, com supedâneo na legislação vigente, pugna-se pelo não acolhimento do Recurso Administrativo ora contrarrazoado, em face dos princípios da legalidade e, em especial, o da vinculação ao instrumento convocatório, para que seja mantida, in totum, a decisão que declarou vencedora a empresa Recorrida, BRBPO Tecnologia e Serviços S.A.

Em tempo, caso seja provido o Recurso combatido e seja integralmente modificado o ato administrativo que se almeja manter, o que se admite apenas a título argumentativo, requer-se, desde já que seja feito de forma MOTIVADA E FUNDAMENTADA, nos termos da legislação vigente aplicável à Administração Pública.

Nestes termos, pede e espera deferimento.

Brasília/DF, 03 de outubro de 2019.

BRBPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A

[Voltar](#)

 PREGÃO ELETRÔNICO

■ Visualização de Recursos, Contra-Razões e Decisões

RECURSO :

AO EXCELENTEÍSSIMO SENHOR LEANDRO DE CASTRO ABELHA, PREGOEIRO OFICIAL DESIGNADO PARA O PREGÃO N. 03/2019, PROMOVIDO PELO MINISTÉRIO DA MULHER, DA FAMÍLIA E DOS DIREITOS HUMANOS - MMFDH.

Ref.: Pregão nº 03/2019, Processo n. 00135.200972/2019-95.

A Tel Centro de Contatos Ltda, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 73.663.114/0001-95, sediada na Av. Tancredo Neves, 1.543, Edf. Garcia D'Ávila, sétimo andar, Caminho das Árvores, Salvador - Ba. CEP.: 41.820-021 vem, respeitosamente, à presença desta ilustríssima Autoridade Administrativa, amparada pelo nos itens 10.1 e 10.2.3 do Edital, bem como subsidiariamente nas disposições contidas na Lei nº 8.666 de 21 de junho de 1993, com suas alterações posteriores, além do art. 4º, XVIII, da Lei Federal nº 10.520/2002 e toda a legislação aplicável à espécie, apresentar

RAZÕES DO RECURSO ADMINISTRATIVO COM EFEITO SUSPENSIVO

contra a decisão que aceitou a proposta e declarou vencedora a empresa BRBPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A., pelas razões de fato e de direito que passará a expor, requerendo desde já o seu conhecimento e provimento.

1. Breve Síntese dos Fatos

O Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos - MMFDH promoveu licitação sob a modalidade de Pregão, registrado sob o nº 03/2019, sob a forma de execução indireta, no regime de empreitada por preço unitário, do tipo "menor preço global", objetivando o seguinte:

[...] a escolha da proposta mais vantajosa para a prestação de serviço continuado de atendimento por meio de múltiplos canais (telefone, internet, físico, presencial ou outros), designado à operacionalização da central de atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos para os serviços de utilidade pública Disque Direitos Humanos - Disque 100 e Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180, com disponibilização de instalações físicas, disponibilização e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação, mobiliário, pessoal, telefonia, equipamentos, aplicativos e softwares básicos, gestão dos atendimentos receptivo e ativo, assistido e automatizado, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

Por ser interessada em contratar junto a este Órgão, a empresa ora Recorrente entregou proposta, tendo participado da fase de lances do Pregão em comento. Não obstante, sendo certo que em face a ilegalidade de parte dos termos contidos no edital impossibilitou-se que esta licitante e outras pudesse alcançar proposta competitiva e, tendo-se em vista, ainda, a aparente existência de informações privilegiadas em posse da licitante vencedora, empresa que pertence ao grupo da atual contratada, verifica-se a necessidade de suspensão do certame e reforma do edital para dar legalidade e segurança jurídica ao presente certame, com a possibilidade de obtenção da proposta mais vantajosa a Administração Pública.

A seguir, discorreremos sobre os pontos que maculam o certame e, consequentemente, a habilitação da empresa considerada vencedora, demonstrando, pontualmente, as razões recursais ora esboçadas.

2. DAS RAZÕES QUE ENSEJAM A REFORMA DO EDITAL E DEMONSTRAM A ILEGALIDADE DO CERTAME
2.1 Das falhas contidas no certame

De forma inicial, é necessário destacar que, os pontos indicados como ilegais do presente edital vem sendo impugnados desde a fase anterior a sessão de lances, não só por esta licitante, mas também pelas demais. Trata-se de irregularidade nas disposições do edital e do termo de referência que ofendem a competitividade, caracterizando a impossibilidade de que sejam alcançadas propostas mais competitivas e benéficas aos objetivos reais da Administração Pública para a presente contratação.

Pois bem. Apesar da impugnação apresentada nas fases anteriores, a resposta que foi sustentada para negar o que fora impugnado é totalmente ilegal, tendo o Órgão se esquivado do texto da lei e inserido realidades desconexas ao tema, visando confundir o entendimento aplicável aos dispositivos legais. Ora, no presente certame, a administração criou entendimento às normas referenciadas, de forma próxima à criação de nova legislação no que se refere ao tema da necessidade de dedicação exclusiva de mão de obra, como passamos a demonstrar. Veja a resposta que foi dada à impugnação:

Portanto, a contratação não se refere a contratação de mão de obra exclusiva, mas sim a contratação de serviços de atendimento ao cidadão com característica de exclusividade da mão de obra alocada para sua execução em razão da não possibilidade de compartilhamento dos recursos humanos e materiais desta contratação com a execução de outros contratos da futura Contratada, fundamentada no inc. II, art. 17 da Instrução Normativa nº 05/2017 do MPOG. (CONTINUA...)

[...]

Exemplo didático é o serviço de manutenção preventiva e corretiva de aparelhos de ar condicionado. Em uma pequena unidade administrativa, detentora de poucos aparelhos, na qual o serviço de manutenção será executado eventualmente, não faz sentido a disposição diária de um trabalhador da empresa terceirizada, que restará ocioso, pois a efetiva execução da atividade contratada será realizada, apenas, quando provocada a demanda. Já em uma unidade administrativa de maior porte, na qual existam dezenas ou centenas de aparelhos, a constante necessidade de manutenção pode tornar mais econômica e vantajosa a disposição de um ou mais trabalhadores da empresa, diariamente, no interior da organização pública.

Acontece que é justamente esse argumento que fundamenta a impossibilidade da mão de obra com característica de exclusividade. Ora, os funcionários da Central de Atendimento na presente licitação não vão ficar no interior da organização pública, mas nas próprias dependências da empresa. Por outro lado, o Órgão fundamenta sua escolha apenas pela adequação ao item II do artigo 17 da IN 5/2017, o que é completamente ilegal, visto que, os três itens não são optativos, mas obrigatórios, todos os três itens do referido artigo 17 devem estar presentes. A única exceção está no parágrafo único, permitindo que seja fora das dependências do órgão, mas proibindo tal exigência quando dentro das dependências da empresa contratada.

Ademais, a resposta apresentada fugiu completamente do questionamento realizado, uma vez que, retirar a dedicação exclusiva de mão de obra não tem nada a ver com dividir a operação simultaneamente com outros contratos, não é isso que se pretende. Retirar a dedicação exclusiva de mão de obra no presente caso significa permitir que, em momentos de redução do objeto contratual ou quando a demanda solicitada pelo Órgão não atinja a expectativa por determinado período, não seja necessário demitir os colaboradores, já que não se está contratando por posto de trabalho, nem será pago o posto ocioso, evitando-se que além dos gastos que a empresa licitante já precisa calcular para cumprir o objeto contratado ainda possa sofrer futuros prejuízos por não poder remover a parte da operação que sabidamente não será necessária na presente contratação para outro contrato.

Do mesmo modo, é necessário que se entenda que não há relação entre a prestação de serviço continuado com a necessidade dedicação exclusiva de mão de obra. Não obstante o serviço ora licitado tenha a natureza de serviço continuado, por exigir a continuidade de seu fornecimento à população, o mesmo pode ter ou não a dedicação de mão de obra exclusiva. Sobre o tema, o site de compras governamentais explica que:

Os serviços prestados de forma contínua são aqueles que, pela sua essencialidade, visam a atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público ou o funcionamento das atividades finalísticas do órgão ou entidade, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional.

Já os serviços considerados não continuados ou contratados por escopo são aqueles que impõem aos contratados o dever de realizar a prestação de um serviço específico em um período predeterminado, podendo ser prorrogado, desde que justificadamente, pelo prazo necessário à conclusão do objeto, observadas as hipóteses previstas no § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

No que tange à diferença entre serviço com dedicação exclusiva de mão de obra e sem dedicação exclusiva, esclarecemos que não é necessariamente o objeto do contrato que define a condição do serviço como "COM" ou "SEM" dedicação exclusiva de mão de obra, mas sim o modelo de execução contratual.

No primeiro caso, os empregados da contratada são alocados para trabalhar continuamente nas dependências do órgão, com dedicação exclusiva. A execução dos serviços segue uma rotina específica estabelecida e supervisionada pelo órgão. Como exemplos, citam-se os contratos de limpeza, vigilância, recepção, portaria, que, via de regra, requerem disponibilização contínua e permanente dos empregados nas dependências do órgão.

Já no segundo caso, o de serviço sem dedicação exclusiva de mão de obra, não há alocação contínua de empregados da contratada nas dependências do órgão, nem dedicação exclusiva. São exemplos comuns os serviços de lavanderia, manutenção preventiva ou corretiva de equipamentos, locação de máquinas, etc. A efetiva execução da atividade contratada será realizada, apenas, quando provocada a demanda.

Ora, o trecho destacado é o entendimento que deve ser aplicado ao caso, inclusive quando o objetivo é obedecer aos termos trazidos pela IN 5/2017 em seu artigo 17, aliás, é o entendimento da própria Administração Pública e deve ser aplicado a todos os pregões, inclusive. Ou seja, não são as motivações genéricas apresentadas pelo Órgão na resposta às impugnações das licitantes que irão definir quais os critérios para se exigir a dedicação exclusiva de mão de obra, mas tão somente os itens arrolados no artigo 17 da IN 5/2017. Ainda assim, não se vendo acolhido o presente certame, o Órgão, em sua resposta, tenta utilizar a exceção prevista no parágrafo único do mesmo artigo 17, aqui abordado e, mais uma vez, esbarra em condição que não abrange a forma de execução dos serviços prevista por este edital, demonstrando a total ilegalidade de seus argumentos em resposta às impugnações, bem como, a ilegalidade de exigência da dedicação exclusiva de mão de obra.

Nesse sentido, de que serve a IN 5/2017 que regula as contratações sob o regime de execução indireta? O dispositivo é o regulamentador da espécie ou é apenas um texto facultativo? Vai findar nesse sentido a norma, caso seja permitido dar a ela tratamento subjetivo na forma que tem sido feito no certame até então. Ao permitir que as entidades licitadoras tratem a norma regulamentadora como mero texto facultativo, fugindo de seus termos, explicitamente, para aplicar o entendimento pretendido conforme seus interesses, aniquila-se a segurança jurídica esperada do certame, e é por este motivo que é inevitável a reforma do edital.

É explícita a ilegalidade da exigência de dedicação exclusiva de mão de obra na presente licitação, veja que o parágrafo único do artigo 17 da IN 5/2017 diz claramente que embora não sejam realizados os serviços nas dependências do Órgão, caso cumpram os outros dois requisitos, poderá se exigir a dedicação exclusiva de mão de obra, exceto se nas dependências da Contratada. E é este o ponto que enseja a reforma do regime, pois, ainda que a operação seja exclusiva para esta contratação, ainda estará alocada nas dependências da Contratada, impedindo, portanto, a exigência de dedicação exclusiva de mão de obra.

Dessa forma, deve ser acolhido o presente recurso para suspender a contratação, anular os atos realizados após a fase de impugnação, retirar os itens do edital que tornam ilegais a contratação e proceder nova fase de lances após as correções, o que fará com que as empresas possam dar lances tendo oportunidades equânimes, sem que haja a ocorrência das desvantagens ilegais que ocorreram até aqui, o que, aliás, passamos a tratar no tópico seguinte.

2.2 Da possível existência de desvantagem pela posse de informações privilegiadas pela licitante vencedora

Este tópico também se relaciona com tudo o que foi apresentado até aqui, uma vez que, tão certa é a ilegalidade da exigência de dedicação exclusiva de mão de obra no presente certame que o próprio Órgão responsável por esta licitação tenha no contrato anterior, das mesmas ouvidorias licitadas neste objeto, reconhecido a não aplicação da dedicação exclusiva de mão de obra quando deixou de exigir o depósito em conta vinculada pela atual contratada, conforme explicamos e demonstramos a seguir.

O mais interessante é que, a licitante que restou classificada em primeiro lugar na sessão pública de lances e consequentemente declarada vencedora do certame (BR BPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.), conforme documentos de habilitação por ela apresentados, é do mesmo grupo e, uma empresa cindida da ATUAL CONTRATADA do contrato ora licitado (CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA).

Em conformidade com a documentação apresentada pela referida empresa, existe a possibilidade de posteriormente, no decorrer do contrato, conseguir-se a extinção da exigência de depósito em conta vinculada, que exige

obrigatoriamente a dedicação exclusiva de mão de obra. Não só existe tal possibilidade, como fora conquistado em outro momento pela atual contratada, no termo aditivo n. 02 ao Contrato 17/2014, muito provavelmente, já que os dois institutos estão diretamente ligados, pelo reconhecimento da ilegalidade da exigência de mão de obra exclusiva durante a vigência contratual. Destacamos um trecho do documento que consta na relação apresentada pela empresa declarada vencedora:

CLAUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

Alteração de cláusula contratual conforme disposto na subcláusula primeira deste instrumento.

Subcláusula Primeira:

Fica extinta a obrigação da CONTRATANTE de depositar mensalmente, em conta vinculada específica, os valores provisionados para o pagamento das férias, 13º salário e rescisão contratual dos trabalhadores da CONTRATADA envolvidos na execução do contrato; e excluída a prerrogativa de a Administração de reter valores nessa conta, conforme estabelecido no disposto na CLÁUSULA QUINTA – DA CONTA VINCULADA do Contrato nº 17/2014, conforme a orientação do MPOG, por meio do Ofício SEI nº 11778/2015-MP, de 24/09/2015 e da IN nº 02 SLTI/MP, de 24/09/2015 e da IN nº 02 SLTI/MP, de 30 de abril de 2008.

Mais estranho é que a referida empresa, com a posse de tal informação (o que podemos considerar um grande privilégio), tenha conseguido ficar em primeiro lugar com valor da proposta muito aquém dos valores atingidos pelas demais colocadas, uma vez que, tendo em vista a possibilidade já lhe concedida anteriormente de alterar durante a vigência contratual a questão da previsão de depósito em conta vinculada, deixa de se preocupar com os gastos que iria ter com as rescisões de contratos de emprego enquanto a verba a eles referente não fosse liberada.

Isso é relevante, pois, a exigência de Conta-Depósito Vinculada pode resultar, ainda, em uma forma ilegal de se gerar o aumento das propostas para que este fato acarrete benefício de uma licitante específica, maculando a competitividade do certame.

Tal argumento se fundamenta no fato de que o processo natural de liberação dos valores depositados em Conta Vinculada demora, normalmente, de dois a três meses. Com isso, as licitantes, ao estimar o valor da proposta devem levar em consideração que, para arcar com despesas decorrentes de pagamento de verbas rescisórias, por exemplo, deverá arcar com os custos financeiros decorrentes para depois conseguir o reembolso caracterizado pela liberação dos valores da conta vinculada. Esse fator causa aumento no valor das propostas, devido ao fato de que este serviço, em específico, apresenta um alto nível de turnover, ou seja, a rotatividade dos funcionários, o que torna menor o poder competitivo das propostas das licitantes.

Associado a isso, a exclusão da exigência de Conta-Depósito Vinculada, consequentemente, exclui o regime da dedicação exclusiva de mão de obra e, nesse sentido, tendo previsão de descaracterização desses dois institutos, a proposta desta recorrente seria muito menor, com possibilidade de alcançar o primeiro lugar no certame.

Com toda certeza, se todas as licitantes tivessem, de igual modo, tido conhecimento dessas informações (possibilidade de exclusão da dedicação de mão de obra exclusiva e consequentemente a extinção da exigência de depósito em conta vinculada), como teve a vencedora, por ter conhecido diretamente a relação contratual anterior e, até mesmo, participado indiretamente, por pertencer ao mesmo grupo econômico da atual contratada, todas teriam condições mais justas de estipular seu preço, podendo dar lances mais competitivos.

No mesmo sentido, se em outro momento, para este mesmo contrato, houve o reconhecimento de ser devida a extinção da obrigatoriedade de Depósito em Conta-Vinculada, este reconhecimento certamente se deu por inexistir a necessidade e a legalidade de prestação dos serviços ora licitados por meio de dedicação exclusiva de mão de obra, uma vez que, ambos se vinculam, nos termos da IN n. 5/2017. Sendo assim, já que o edital desde o início se pauta nos termos dos contratos anteriores, por que não manteve os mesmos termos (logo, sem dedicação exclusiva) para que as licitantes conseguissem alcançar patamares competitivos e mais vantajosos de proposta, o que beneficiaria a Administração Pública diretamente?

Desta feita, deve ser suspensa a contratação para retirar o item que estipula a dedicação exclusiva de mão de obra da presente licitação, fazendo cessar a incompatibilidade do presente certame com os termos da IN 5/2017, fazendo nova fase de lances para dar margem à uma competição mais justa, com possibilidades iguais para todas as licitantes, sem nenhum tipo de informação privilegiada para nenhuma delas.

3. Dos Pedidos

Confiante no espírito público do Sr. Pregoeiro, aduzidas as razões que balizaram e fundamentam o presente Recurso Administrativo, com supedâneo nas legislações vigentes, requer o recebimento e análise da presente peça, por preencher os requisitos de admissibilidade e tempestividade previstos, a fim de que seja acolhido plenamente o presente Recurso Administrativo, em face dos princípios da supremacia e indisponibilidade do interesse público e, em especial, os da legalidade e vinculação ao instrumento convocatório, para que seja reconsiderada a decisão que considerou classificada/habilitada e vencedora a empresa BRBPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA, com posterior revisão dos termos do edital, alteração dos termos ilegais conforme foi demonstrado e realizado, após as correções, nova fase de lances, para possibilitar que todas as licitantes tenham condições de apresentar proposta competitiva.

Eventualmente, caso não seja esse o entendimento do Sr. Pregoeiro, requer, de forma fundamentada, os motivos pelos quais fora mantida a decisão administrativa combatida, considerando as ilegalidades acima aduzidas, bem como a remessa dos autos à autoridade superior, para conhecimento e acolhimento do presente apelo, tendo em vista o que acima se expôs.

Finalmente, requer-se seja atribuído efeito suspensivo ao presente recurso, nos termos do § 2º do artigo 109 da Lei nº 8.666/93, para que sejam sobrepostos todos e quaisquer atos referentes ao certame em comento até que haja pronunciamento definitivo das autoridades competentes acerca dos argumentos expostos neste Recurso.

Termos em que pede deferimento.

Brasília/DF, 30 de setembro de 2019.

TEL CENTRO DE CONTATOS LTDA.
BARTOLOMEU BRITO SOUSA FILHO

[Voltar](#)

PREGÃO ELETRÔNICO

■ Visualização de Recursos, Contra-Razões e Decisões

CONTRA RAZÃO :

ILUSTRÍSSIMO SENHOR PREGOEIRO DO MINISTÉRIO DA MULHER, DA FAMÍLIA E DOS DIREITOS HUMANOS - MMFDH

Ref: Pregão Eletrônico 03/2019
Processo nº 000135.200972/2019-95

BR BPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 24.913.412/0001-80, com sede estabelecida na SQB 1, Rua Quaresmeira, 2-A, Lote 08, Guará I, Brasília - DF, CEP: 71009-000, vem, respeitosamente, à presença desta ilustríssima autoridade Administrativa, amparada pelo disposto nos itens pertinentes do Edital, bem como subsidiariamente nas disposições contidas na Lei nº 8.666 de 21 de junho de 1993, com sua alterações posteriores e demais legislações aplicáveis à espécie, apresentar suas

CONTRARRAZÕES

ao recurso administrativo interposto pela licitante TEL CENTRO DE CONTATOS LTDA, fazendo-o conforme os fundamentos de fato e argumentos de Direito adiante aduzidos:

1. RESUMO DOS FATOS

Esse respeitável MINISTÉRIO DA MULHER, DA FAMÍLIA E DOS DIREITOS HUMANOS - MMFDH realiza a licitação supra referenciada, processada na modalidade de Pregão Eletrônico, que tem por objeto a prestação de serviço continuado de atendimento por meio de múltiplos canais (telefone, internet, físico, presencial ou outros), destinado à operacionalização da central de atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos para os serviços de utilidade pública Disque Direitos Humanos - Disque 100 e Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180, com disponibilização de instalações físicas, disponibilização e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação, mobiliário, pessoal, telefonia, equipamentos, aplicativos e softwares básicos, gestão dos atendimentos receptivo e ativo, assistido e automatizado, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas em seu Edital e respectivos anexos.

A licitante TEL CENTRO DE CONTATOS LTDA interpôs Recurso Administrativo buscando a reforma da decisão emanada por este respeitável Órgão Licitante, que declarou a Recorrida como vencedora do certame em epígrafe, alegando, em suma, que 1) o certame em si estaria eivado de vícios que maculariam a sua integridade, levantando teses bastante inventivas quanto ao regime de mão de obra exclusiva exigido no instrumento convocatório, e; 2) a suposta existência de vantagem em favor da Recorrida, em virtude do conjecturado acesso a informações privilegiadas concernentes às condições do contrato atualmente executado pela empresa Call Tecnologia, mormente no que diz respeito à manutenção da Conta Vinculada, o que, segundo a ótica da Recorrente, comprometeria a busca pela proposta mais vantajosa à Administração, frustrando a competitividade do certame.

Suas alegações, contudo, não merecem prosperar, uma vez que as razões recursais apresentadas não são suficientes para desconstituir a robusta decisão desse respeitável órgão licitante, conforme demonstraremos a seguir.

2. DAS RAZÕES QUE ENSEJAM A MANUTENÇÃO DA DECISÃO ADMINISTRATIVA QUE DECLAROU VENCEDORA A EMPRESA BRBPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A

2.1 DAS SUPOSTAS FALHAS APONTADAS NO CERTAME:

A Recorrente aduz em suas razões de recurso que o ato convocatório apresentaria falhas, sem atacar qualquer item relacionado à fase de lances ou a proposta da empresa declarada vencedora, tampouco a qualificação técnica ou financeira da Recorrida.

Logo de início é possível constatar a tentativa persistente da Recorrente, que reconhece já ter impugnado o edital no momento oportuno, em relação às mesmas "falhas", contudo, sem sucesso.

Está claro que os argumentos da empresa TEL atacam a decisão que julgou a impugnação dela ao edital, alegando que o entendimento que teria motivado tal decisão seria ilegal, uma vez que a justificativa à adoção do regime de dedicação exclusiva de mão de obra estaria equivocada ao ter se baseado exclusivamente no inciso II do Artigo 17 da IN 05/2017 - MPDG.

Nesse ponto do recurso ora contrarrazoado, entendemos que a tese apresentada até poderia fazer algum sentido, NÃO FOSSE PELA FALTA DE ATENÇÃO DA RECORRENTE QUANTO AOS PRÓPRIOS ELEMENTOS DA CONTRATAÇÃO ALMEJADA POR ESSE RESPEITÁVEL ÓRGÃO LICITANTE. Isto porque, segundo consta no Termo de Referência (Anexo I do Edital), item 3.2, OS SERVIÇOS QUE SERÃO PRESTADOS PELA CONTRATADA NÃO SERÃO EXECUTADOS EXCLUSIVAMENTE NAS DEPENDÊNCIAS DA CONTRATADA, MAS TAMBÉM HAVERÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS, DEMANDADOS NA MODALIDADE PRESENCIAL, NAS DEPENDÊNCIAS DA OUVIDORIA NACIONAL DE DIREITOS HUMANOS.

Daí se observa, de plano, que a aplicação do art. 17 da IN 05/2017 está acertada, independentemente do fato de que a proporção do serviço que será prestado naquela modalidade (presencial) não seja relevante em relação aos demais serviços realizados fora das dependências da Contratante. Mesmo assim, é nítido o preenchimento de todos os incisos listados naquele dispositivo normativo, como se vê abaixo:

Art. 17. Os serviços com regime de dedicação exclusiva de mão de obra são aqueles em que o modelo de execução contratual exija, dentre outros requisitos, que:

I - os empregados da contratada fiquem à disposição nas dependências da contratante para a prestação dos serviços;

II - a contratada não compartilhe os recursos humanos e materiais disponíveis de uma contratação para execução simultânea de outros contratos; e

III - a contratada possibilite a fiscalização pela contratante quanto à distribuição, controle e supervisão dos recursos humanos alocados aos seus contratos.

Parágrafo único. Os serviços de que trata o caput poderão ser prestados fora das dependências do órgão ou entidade, desde que não seja nas dependências da contratada e presentes os requisitos dos incisos II e III.

A inobservância da Recorrente quanto ao disposto no item 3.2 do TR demonstra a sua falta de preparo na interpretação da lei do certame e das características estabelecidas ao objeto do contrato que advirá deste processo licitatório.

Não há que se falar, portanto, em ilegalidade na motivação da resposta desse D. Pregoeiro em relação às razões que levaram à exigência da modalidade de execução contratual sob regime de dedicação exclusiva de mão de obra.

Destarte, as razões recursais da empresa TEL se mostram patentemente insubstinentes nesse primeiro ponto, devendo ser completamente descartadas.

2.2 DA COMPLETA INEXISTÊNCIA DE QUALQUER VANTAGEM EM FAVOR DA RECORRIDA

Quanto às arguições de suposta vantagem da Recorrida, também se entendem por completamente estapafúrdias as razões recursais ora combatidas, pois as premissas que lastreiam o entendimento da empresa TEL não se sustentam de forma nenhuma.

A tentativa esdrúxula de querer vincular a Recorrida, BRBPO, ao contrato que vem sendo executado pela empresa Call Tecnologia há mais tempo do que a própria BRBPO possui de existência, não faz nenhum sentido, principalmente porque, as exigências editárias em relação à nova contratação são completamente diferentes daquelas previstas nas contratações que estão se findando, frise-se, consubstanciadas em dois contratos (nº 17/2014 e 09/2015), cujos objetos, características técnicas, de infraestrutura e de pessoal são absolutamente diferentes entre si.

Ademais, se esquece a Recorrente de que aqueles contratos foram iniciados em momentos e contextos muito anteriores e distintos do presente, onde as necessidades dos próprios órgãos contratantes (antigas SDH e SPM) não se equiparavam às que se apresentam no cenário moderno. Até mesmo a Instrução Normativa que rege aquelas contratações (IN 02/2008-MPOG) não será mais aplicada ao novo contrato.

É mister destacar que a própria sucessão contratual em tela não permitirá que a Recorrida aproveite nada do que se utiliza hoje nos contratos do Disque 100 ou do Ligue 180, uma vez que as novas características e exigências em relação ao local de execução do contrato estabelecem que a central de operações deverá estar situada em qualquer município da Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal e Entorno - RIDE, instituída pela Lei Complementar nº 94/98.

Ora, Douto Pregoeiro, é sabido que o contrato nº 09/2015 (Disque 100) é atualmente executado no estado da Bahia, em sua capital, Salvador, enquanto o contrato nº 17/2014 (Ligue 180) tem sua central na cidade sede da atual contratada, Brasília/DF. Ao contrário do que se possa imaginar, as instalações atualmente utilizadas e equipe operacional e de gestão para executar o contrato do Ligue 180, sequer serão utilizadas, visto que, para alcançar a proposta mais vantajosa no certame esta Recorrida teve que abrir mão de sua estrutura atual (Brasília/DF) e apresentar proposta para operacionalizar o novo contrato na cidade de Valparaíso/GO, considerando condições de custo de menos onerosas, de modo que, A EMPRESA BRBPO TERÁ QUE MONTAR TODA UMA NOVA ESTRUTURA (FÍSICA E DE PESSOAL) NECESSÁRIA À EXECUÇÃO DO NOVO CONTRATO DO INÍCIO, COMO QUALQUER OUTRA LICITANTE.

2.2.1 DA INEXISTÊNCIA DE ACESSO A INFORMAÇÕES PRIVILEGIADAS. LEGALIDADE DA EXIGÊNCIA DE CONTA-VINCULADA CONFORME ITENS DO EDITAL EM EPÍGRAFE.

A narrativa pueril da Recorrente acerca da suposta vantagem da Recorrida incluiu ainda a alegação de que a empresa declarada vencedora deste certame teria se valido de informação atinente à execução do contrato atualmente executado pela empresa Call Tecnologia, notadamente no que diz respeito à extinção da obrigação da realização dos depósitos em Conta Vinculada, ocorrida no Contrato nº 17/2014 (Ligue 180), por meio de Termo Aditivo assinado naquela avença, eximindo a atual contratada daquela responsabilidade.

Ora, ilustre Pregoeiro, razão não assiste à Recorrente também neste ponto, uma vez que termina por misturar alhos com bugalhos. A uma, porque faz comparação absolutamente descabida entre contratos que não se equiparam, como dito alhures, considerando praticamente todas as suas características, como infraestrutura, pessoal, demanda, escopo, etc. A duas, porque a exigência quanto à adoção de uma conta vinculada específica para aprovisionamento de valores relativos às verbas rescisórias trabalhistas está diretamente atrelada ao regime de mão de obra com dedicação exclusiva, exatamente como previsto no instrumento convocatório. A três, porque a Recorrente deixa de observar que O CONTRATO Nº 17/2014, AINDA EM EXECUÇÃO PELA EMPRESA CALL TECNOLOGIA, DE FATO NÃO POSSUI ABSOLUTAMENTE NENHUMA PARCELA DE SUA EXECUÇÃO QUE SEJA REALIZADA NAS DEPENDÊNCIAS DA

CONTRATANTE, O QUE NÃO OCORRE NO CASO DESTA LICITAÇÃO EM ANDAMENTO, uma vez que, conforme esclarecido no item 2.1 destas contrarrazões recursais, o edital prevê claramente a execução da prestação dos serviços nas dependências da contratante, ainda que em parcela/proporção menor do objeto, o que autoriza, indene de dúvidas, a dedicação exclusiva de mão de obra e, consequentemente, o uso da conta vinculada em questão.

Isto posto, o que nos parece é que a Recorrente busca, a todo custo, tergiversar em relação a qualquer vício real que pudesse ser apontado quanto à decisão que declarou vencedora a empresa BRBPO, optando por apresentar argumentos desprovidos de qualquer razão ou fundamentos legais que os respaldem, principalmente em relação ao modelo de contratação de pessoal, por dedicação exclusiva, como forma de invalidar, via de consequência, a exigência referente à conta vinculada, sob a incomum alegação de que tal exigência representaria algum custo exorbitante que elevaria os preços das propostas ofertadas pelas licitantes, maculando a competitividade do certame. A impressão que fica, no entanto, é que a Recorrente busca validar qualquer forma para se furtar às suas obrigações de proteção à contratante quanto às verbas trabalhistas que devem ser asseguradas por meio da conta vinculada ao novo contrato a ser assinado com esse respeitável Ministério.

Com efeito, tais alegações devem ser consideradas como meros devaneios, nitidamente infundados, que não podem ser acatados sob hipótese alguma, em respeito às regras do certame, bem como em estrita reverência aos princípios da legalidade e vinculação à norma do edital, sem olvidar da motivação, da eficiência, da competitividade, da supremacia do interesse público e da busca pela proposta mais vantajosa à Administração, compreendendo que os atos até aqui praticados resguardam e obedecem a todos esses preceitos, não havendo que se falar em anulação da decisão que declarou vencedora a empresa BRBPO, indeferindo, integralmente, o recurso da empresa TEL, ante sua patente improcedência, em todos os seus termos.

3. DOS REQUERIMENTOS E DOS PEDIDOS

Confiante no espírito público do(a) Ilustre Sr(a). Pregoeiro(a), aduzidas as razões que balizaram e fundamentam as presentes contrarrazões, com supedâneo na legislação vigente, pugna-se pelo não acolhimento do Recurso Administrativo ora contrarrazado, em face dos princípios da legalidade e, em especial, o da vinculação ao instrumento convocatório, para que seja mantida, in toto, a decisão que declarou vencedora a empresa Recorrida, BRBPO Tecnologia e Serviços S.A.

Em tempo, caso seja provido o Recurso combatido e seja integralmente modificado o ato administrativo que se almeja manter, o que se admite apenas a título argumentativo, requer-se, desde já que seja feito de forma MOTIVADA E FUNDAMENTADA, nos termos da legislação vigente aplicável à Administração Pública.

Nestes termos, pede e espera deferimento.

Brasília/DF, 03 de outubro de 2019.

BRBPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A

[Voltar](#)

PREGÃO ELETRÔNICO

■ Visualização de Recursos, Contra-Razões e Decisões

RECURSO :

MULTICANAL CONTACT CENTER LTDA pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob nº 11.126.675/0001-06, por seu representante legal infra assinado, tempestivamente, vem, com fulcro na alínea " a ", do inciso I, do art. 109, da Lei nº 8666 / 93, à presença de Vossa Senhoria, a fim de interpor

RECURSO ADMINISTRATIVO

com vistas à anulação do processo em epígrafe apresentando em sequência as razões de sua irresignação.

I – DOS FATOS SUBJACENTES

Acudindo ao chamamento dessa Instituição para o certame licitacional em comento, a recorrente e outras licitantes, dele vieram participar.

Sucede que, mesmo após inúmeras demonstrações de erros e incongruências, tanto em sede de questionamentos quanto de impugnações, a Comissão de Licitação culminou por julgar habilitada a empresa BR BPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA, ao arrepio das normas editalícias, pois das questões colocados pelas licitantes algumas foram ignorados e sequer respondidas tendo a outras a Comissão de Licitação dispensado respostas evasivas, imprecisas, incompletas e lacônicas.

Ademais, conforme devidamente demonstrado em sequência, os pontos atacados, tanto em sede de pedidos de esclarecimento quanto de impugnação cujos questionamentos não foram respondidos e/ou contrapostos de maneira insatisfatória apontavam para o claro descumprimento dos princípios administrativos que vinculam o certame licitacional.

II – DAS RAZÕES DA NULIDADE

Antes, porém, cabe comentar que, imbuídos em trazer luz e objetividade à discussão, trazemos à presente análise somente os pontos mais relevantes cujos impactos já se mostram suficientemente robustos para sustentar o pedido de nulidade em questão.

A nulidade requisitada é fundamentada pelas incontestáveis afrontas aos princípios legais aos quais deve o processo licitatório estar adstrito, senão vejamos:

Primeiramente cabe destacar que a comissão de licitação simplesmente ignorou, ou seja, deixou de responder, questionamentos tempestivamente atravessados em perfeito alinhamento com os ditames editalícios, senão vejamos:

1º PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS NÃO RESPONDIDOS:

A seguir seguem, in verbis, 4 (quatro) questionamentos colocados acerca de um ponto específico do Edital e para o qual a Comissão de Licitação apresentou resposta referente a apenas 1 (uma) das 4 (quatro) perguntas feitas:

INÍCIO DA TRANSCRIÇÃO

"Favor prestar os esclarecimentos colocados em sequência aos pontos (subitem 7.22.2) a seguir:

7.22.2. Serão considerados (2) FINALIZADOS SEM SUCESSO os atendimentos RECEPTIVOS, assistidos ou automatizados, em que não ocorreu a disseminação completa de uma (01) informação ou o registro completo de uma (01) manifestação."

- a. Quais os campos que devem ser preenchidos para a consideração de um registro completo?
- b. Quando não há conhecimento do denunciante para pleno preenchimento destas informações, será inviabilizado o registro e também a contabilização deste atendimento para efeito de faturamento?
- c. Este atendimento poderá ser finalizado após esta constatação?
- d. Poderá ser alocado na URA esta obrigatoriedade e contabilizado como atendimento automatizado uma vez que a empresa não pode ser penalizada pela falta de dados dos usuários do serviço?

a. RESPOSTA DA ADMINISTRAÇÃO:

A Ordem de Serviço especificará, dentro das condições previstas no Edital, os itens mínimos para mensuração das unidades de serviço, podendo compreender condições de desligamento (abandono do usuário, falha na comunicação do usuário), percentual do TMA ou número de interações e campos obrigatórios de registro no sistema, na forma do item 7.14.

(grifo nosso)

FIM DA TRANSCRIÇÃO

Conforme destacado na resposta da CONTRATANTE SOMENTE HOUVE RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO "A." SENDO QUE PARA OS OUTROS 3 (TRÊS) NÃO HOUVE MANIFESTAÇÃO.

Aqui resta demonstrado, sem qualquer margem para dúvidas, que a COMISSÃO DE LICITAÇÃO INFRINGIU A LEI AO DESRESPEITAR ACINTOSAMENTE O PRINCÍPIO DA VINCULAÇÃO AO INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO. Ora, Esse princípio existe para determinar que o edital deve ser obedecido. Ou seja, o que está escrito no edital deve ser respeitado. Assim, no edital devem estar contidas todas regras que serão aplicadas na licitação e a Administração deve adotar o que está previsto.

Desse modo, é de clareza solar que a comissão de licitação, ao não proferir resposta a questionamentos tempestivamente colocados, VIOLOU O PRINCÍPIO DA VINCULAÇÃO AO INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO. Vejamos então o que dispõe o edital especificamente sobre esse ponto:

INÍCIO DA TRANSCRIÇÃO

EDITAL N° 03/2019 - PREGÃO ELETRÔNICO N°03/2019 PROCESSO N° 00135.200972/2019-95

"21. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

...

21.5. Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço indicado no Edital.

21.6. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

21.7. As respostas às impugnações e os esclarecimentos prestados pelo Pregoeiro serão entranhados nos autos do processo licitatório e estarão disponíveis para consulta por qualquer interessado.

(grifo nosso)

FIM DA TRANSCRIÇÃO

Desta feita, não restando dúvidas quanto a obrigatoriedade do pregoeiro quanto a disponibilização dos esclarecimentos, bem como restando evidenciado o flagrante descumprimento a essa obrigatoriedade, NÃO HÁ QUE SE FALAR EM CUMPRIMENTO DAS DISPOSIÇÕES EDITALÍCIAS NESSE CERTAME! Fato que por si só já é suficientemente grave para anular todo o processo, pois o Princípio da Vinculação ao Instrumento Convocatório possui extrema relevância, na medida em que vincula não só a Administração, como também os administrados às regras nele estipuladas.

Dessa feita, em se tratando de regras constantes de instrumento convocatório, deve haver vinculação a elas. É o que estabelecem os artigos 3º, 41 e 55, XI, da Lei nº 8.666/1993, verbis:

INÍCIO DA TRANSCRIÇÃO

"Art. 3º A licitação destina-se a garantir a observância do princípio constitucional da isonomia, a seleção da proposta mais vantajosa para a administração e a promoção do desenvolvimento nacional sustentável e será processada e julgada em estrita conformidade com os princípios básicos da legalidade, da imparcialidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da probidade administrativa, da vinculação ao instrumento convocatório, do julgamento objetivo e dos que lhes são correlatos.

[...]

Art. 41. A Administração não pode descumprir as normas e condições do edital, ao qual se acha estritamente vinculada.

[...]

Art. 55. São cláusulas necessárias em todo contrato as que estabeleçam:

[...]

XI - a vinculação ao edital de licitação ou ao termo que a dispensou ou a inexigiu, ao convite e à proposta do licitante vencedor;"

(grifo nosso)

FIM DA TRANSCRIÇÃO

Trata-se, na verdade, de princípio inerente a toda licitação e que evita não só futuros descumprimentos das normas do edital, mas também o descumprimento de diversos outros princípios atinentes ao certame, tais como o da transparência, da imparcialidade, da moralidade e da probidade administrativa. No mesmo sentido é a lição de José dos Santos Carvalho Filho:

INÍCIO DA TRANSCRIÇÃO

"A vinculação ao instrumento convocatório é garantia do administrador e dos administrados. Significa que as regras traçadas para o procedimento devem ser fielmente observadas por todos. Se a regra fixada não é respeitada, o procedimento se torna inválido e suscetível de correção na via administrativa ou judicial.

O princípio da vinculação tem extrema importância. Por ele, evita-se a alteração de critérios de julgamento, além de dar a certeza aos interessados do que pretende a Administração. E se evita, finalmente, qualquer brecha que provoque violação à moralidade administrativa, à imparcialidade e à probidade administrativa.

(grifo nosso)

FIM DA TRANSCRIÇÃO

Não fosse suficiente para anular o processo o fato de a Administração descumprir regras por ela mesma definidas em edital, continua a Administração afrontando os princípios legais que devem nortear o processo, conforme a seguir demonstrado.

Ainda com relação à resposta proferida fica claro que ao fazê-lo incorreu a Administração em outro grave erro, pois o DEVER DE LICITAR PRECISA SER APLICADO EM CONSONÂNCIA COM OS DEMAIS PRINCÍPIOS APLICÁVEIS À ADMINISTRAÇÃO, TAIS COMO A ECONOMICIDADE, A EFICIÊNCIA, A PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. Vejamos:

INÍCIO DA TRANSCRIÇÃO

a. RESPOSTA DA ADMINISTRAÇÃO:

A Ordem de Serviço especificará, dentro das condições previstas no Edital, os itens mínimos para mensuração das unidades de serviço, podendo compreender condições de desligamento (abandono do usuário, falha na comunicação do usuário), percentual do TMA ou número de interações e campos obrigatórios de registro no sistema, na forma do item 7.14.

(grifo nosso)

FIM DA TRANSCRIÇÃO

Ora, a Administração excede ao afastar a objetividade das regras de faturamento, pois responde ao questionamento colocado AFIRMANDO QUE OS ITENS MÍNIMOS PARA A MENSURAÇÃO DAS UNIDADES DE SERVIÇO NÃO SERÃO CONHECIDOS ANTES SEQUER DA ASSINATURA DO CONTRATO! Em outras palavras: determina a Administração que o proponente ESTIME SEUS PREÇOS SEM, NO ENTANTO, CONHECER OS CRITÉRIOS PELOS QUAIS SERÁ REMUNERADO e, além disso, que também ASSINE CONTRATO passando um cheque em branco para a Administração que, com uma discricionariedade absurda, poderá definir a cada mês quais itens serão considerados como válidos para fins de remuneração pelos serviços prestados.

Nesse ponto é mister que se de ênfase para um fato de suma relevância: A administração traz algo jamais visto em termos de regras de faturamento, pois ela simplesmente institui que a cada mês ou, como queiram, a cada nova ordem de serviço os critérios de faturamento poderão ser alterados. Assim, por exemplo, regras e critérios que valem para o mês atual podem ser alterados e totalmente diferentes no mês seguinte, quando da emissão das novas ordens de serviço e assim sucessivamente num cenário inimaginável cuja imprevisibilidade traz consigo toda sorte de dúvidas e indefinições quanto aos preços possíveis e razoáveis de serem praticados.

Procurando trazer mais elementos que demonstrem a gravidade do ponto atacado passamos a exemplificá-lo: O que o documento atacado estabelece é, em outras palavras, o seguinte:

A proponente deverá determinar os seus custos para definir os preços dos serviços sem conhecer previamente as regras de faturamento, ou seja, mesmo desconhecendo quais os requisitos mínimos que irão compor o "atendimento completo" a proponente deverá estimar o esforço financeiro necessário a cumpri-los e assim ofertar o preço que cobrará pelo "atendimento completo!". Tais exigências já se mostram descabidas quando conjecturamos uma simples negociação que visa determinar uma remuneração prévia sobre um serviço cujos componentes não são conhecidos. Agora imaginem isso trazido à realidade da prestação de serviços públicos em tela que traz consigo inúmeras particularidades, dentre as quais destacamos a natureza de utilidade pública, o que gera uma infinidade de ligações improdutivas (os chamados trotes). Ora tais ligações demandam tempo para serem atendidas até serem classificadas nessa condição (trote) e aí perguntamos? Como iremos lançar um preço sem saber qual o entendimento a Administração dará para este tipo de ligação? Similar a essa condição temos inúmeras outras como, por exemplo, ligações encerradas pelo demandante (desligou no meio da conversa ou a bateria do celular acabou, etc.), interrupção por falhas da operadora de Telecom, etc. Contudo, temos que destacar que todas essa situações implicam dispêndio da contratada sendo o insucesso por motivos alheios às suas ações.

As colocações anteriores já demonstram a inviabilidade de se precisar um serviço cujos componentes são desconhecidos, porém considerando as disposições do Edital a realidade é ainda pior! Pois ao atrelar a divulgação dessas regras de faturamento a emissão das Ordens de Serviços, está claro que elas (as regras de faturamento) podem variar ao longo do tempo. Enfim, não bastasse a imensa dificuldade e esforço imaginativo para a determinação de um preço sem o devido conhecimento de seus componentes de custos tal preço poderia perder o efeito (deixar de fazer frente às despesas) já no mês subsequente, conforme preconiza o Edital e com todo o ônus recaindo sobre a CONTRATADA.

Tais afirmações também acabam por explanar o real motivo da falta de posicionamento da Administração perante as perguntas colocadas, pois não caberia qualquer outra resposta ou consideração que não fosse a indicação da clara e inequívoca necessidade de revisão dessas regras totalmente absurdas e descabidas. Assim, ao silenciar-se diante dos pertinentes e necessários questionamentos colocados a Administração transfere ao proponente o ônus de estipular preço para um serviço cujos requerimentos técnicos são profundamente imprecisos e obscuros.

Nesse ponto, mais uma vez, repisamos que ao não responder às perguntas a Administração simplesmente ignorou as regras previstas em edital, incorrendo, de modo inconteste, na VIOLAÇÃO AO PRINCÍPIO DA VINCULAÇÃO AO INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO. Por outro lado, a Administração ao transferir as regras de faturamento para o momento da emissão das Ordens de Serviço, deixou prosperar vícios igualmente gravíssimos e que CONFIGURAM CLARO ATAQUE A IMPORTANTES PRINCÍPIOS APLICAVEIS À GESTÃO PÚBLICA, TAIS COMO A ECONOMICIDADE, A EFICIÊNCIA, A PROPORCIONALIDADE E A RAZOABILIDADE.

2º QUESTÕES DA IMPUGNAÇÃO NÃO RESPONDIDAS E/OU RESPONDIDAS DE FORMA INCOMPLETA:

Já em sede de impugnação deixou a Administração de cumprir a Lei ao não prestar esclarecimento as indagações colocadas. Percorramos:

QUESTÃO DA IMPUGNAÇÃO NÃO RESPONDIDA:

IPSIS LITTERIS:

INÍCIO DA TRANSCRIÇÃO

"Nas definições acerca do MODELO DE GESTÃO DO CONTRATATO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO, mais especificamente no subitem a seguir destacado, constam dúvidas que comprometem o correto entendimento quanto aos critérios para fins de remuneração e assim comprometem a segurança necessária a colocação dos preços. Vejamos:

'7.27.1. Também serão considerados como 01 (um) atendimento presencial toda manipulação (tratamento, encaminhamento e resposta) de manifestações cadastradas no primeiro e segundo níveis de atendimento.'

O trecho acima destacado não traz consigo a clareza necessária ao inequívoco entendimento do que venha a ser o equivalente a 01 (um) atendimento presencial no caso em comento. Isso implica variadas possibilidades de interpretação com consequentes variações nos preços ofertados, senão vejamos: um atendimento presencial pode ser equiparado à totalidade das interações, ou seja, somente será considerado um atendimento presencial quando houver, no caso em comento, tratamento, encaminhamento e resposta? Ou por exemplo, apenas o tratamento, ou apenas o encaminhamento ou a resposta poderiam ser consideradas equivalentes a um atendimento presencial?

...

A despeito das diferentes interpretações acima citadas, bem como de eventual esclarecimento, este (o esclarecimento) definiria, por óbvio, a questão da especificação, contudo deixaria evidente a presença de incongruências inadmissíveis e careceria totalmente de sentido e razoabilidade, haja vista, por exemplo, a ação de resposta não depender da CONTRATADA. Assim, caso a resposta indicasse que o atendimento presencial corresponesse ao conjunto dos três itens (tratamento, encaminhamento e resposta) a remuneração pelas ações realizadas pela CONTRATADA (tratamento e encaminhamento) ficaria atrelada a uma ação cuja responsabilidade não pode ser a ela imputada. Por outro lado, caso a resposta indicasse que cada um dos itens de modo isolado pudesse ser considerado equivalente a um atendimento presencial teríamos uma mesma remuneração para atividades completamente distintas e cujas responsabilidades não seriam as mesmas."

FIM DA TRANSCRIÇÃO

Como visto os itens não respondidos pela Administração são de suma importância, pois tratam de regras e critérios de faturamento cujas indefinições colocam o proponente numa situação de inviabilidade quanto a formação de seus preços para fins de formulação de proposta.

Não obstante, é de se destacar que a ausência de manifestação administrativa para as questões formuladas em sede de impugnação se CONSUSTANCIAM EM VIOLAÇÃO AOS PRECEITOS DA LEGALIDADE, VINCULAÇÃO AO EDITAL, MOTIVAÇÃO E OBTENÇÃO DA PROPOSTA MAIS VANTAJOSA, eis que o posicionamento administrativo em fase de esclarecimentos e impugnações tem por fim trazer maior clareza aos termos do Edital e propiciar a compreensão, por parte dos licitantes.

Logo, a falta de resposta, mormente sobre pontos extremamente relevantes, apenas demonstra falha Administrativa na condução do certame e VIOLAÇÃO AOS PRINCÍPIOS DA MOTIVAÇÃO E, POR CONSEGUINTE, DA LEGALIDADE, DA EFICIÊNCIA E DA PRÓPRIA MORALIDADE, TODOS CONSTANTES DO ART. 37 DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL C/C ART. 3º DA LEI 8.666/93.

QUESTÃO DA IMPUGNAÇÃO RESPONDIDA DE FORMA EVASIVA, CONFUSA E LACÔNICA:

IPSIS LITTERIS:

INÍCIO DA TRANSCRIÇÃO

" PRAZOS PARA EMISSÃO DAS ORDENS DE SERVIÇO E SUAS CONSEQUÊNCIAS

"6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1. Os serviços deverão ser executados com base nos quantitavos e parâmetros estabelecidos na Ordem de Serviço específica e em conformidade com as exigências deste instrumento.

...

6.3. O quantitativo mensal estimado de atendimentos na Ordem de Serviço será calculado pela média móvel dos atendimentos realizados nos últimos três meses da execução contratual anterior, acrescido da expectativa futura (campanhas, eventos) para o período considerado, corrigido pelo fator de sazonalidade obtido pela razão entre o volume de atendimentos no mês referente do ano anterior e o volume médio de atendimento obtido.

6.4. A Ordem de Serviço será emitida com antecedência mínima de 30 dias, para permitir à CONTRATADA mobilizar sua estrutura necessária para executar os atendimentos demandados atendendo aos níveis de serviço mínimo definidos.

6.5. A CONTRATANTE poderá demandar execução de serviços específicos, decorrentes de campanhas e eventos programados, através de Ordem de Serviço própria emitida com ao mínimo 21 (vinte e um) dias de antecedência para início dos serviços a fim da CONTRATADA realizar os ajustes técnicos e operacionais necessários para atendimento da demanda, mantendo os níveis mínimo de serviço e o valor unitário da unidade de serviço de atendimento.

...

6.6. A CONTRATANTE poderá demandar a execução de serviços específicos em situações de emergência ou calamidade, decorrente de eventos de suposta e iminente violação de direitos humanos de grande repercussão, através de Ordem de Serviço própria emitida com mínimo de 3 (três) dias de antecedência para início dos serviços a fim da CONTRATADA realizar os ajustes técnicos e operacionais necessários para atendimento da demanda, com os níveis de serviço ajustados e sendo remunerada com majoração de 50% (cinquenta por cento) do valor unitário da unidade de serviço por atendimento."

Com a devida ressalva de que há por parte desta impugnante a compreensão quanto à incidência de ocorrências específicas decorrentes de emergência ou calamidades, sobretudo dada a natureza dos serviços em questão, bem como da necessidade de realização de campanhas e eventos programados, não podemos deixar de registrar as incoerências trazidas nos trechos anteriormente copiados e destacados.

Com efeito, temos que os serviços deverão ser executados com base nos quantitavos e parâmetros estabelecidos na Ordem de Serviço específica e em conformidade com as exigências deste instrumento, dentre as quais, a exigência

de sua emissão com 30 (trinta) dias de antecedência. Tal prazo é justificado como sendo necessário à mobilização da estrutura da CONTRATADA necessária para executar os atendimentos demandados atendendo aos níveis de serviço mínimo definidos.

Entretanto, no item 6.5 e em virtude da execução de serviços específicos decorrentes de campanhas e eventos programados esse prazo é reduzido para 21 (vinte e um) dias, sem alteração dos níveis de serviço e valores monetários. A redução do período em 30% (trinta por cento) de certo implica comprometimento da capacidade de mobilização da estrutura da CONTRATADA para executar os serviços com a manutenção dos níveis de serviço mínimo definidos, caso contrário, ou seja, caso essa redução não comprometa a capacidade de mobilização da CONTRATADA, careceria de sentido o estabelecimento do prazo de 30 (trinta) dias para emissão das Ordens de Serviço regulares. Essa questão é agravada quando consideramos que não há uma estimativa da incidência de tais campanhas e eventos programados cujos níveis de incidência podem representar variação significativa dos custos operacionais necessários para fazer frente a manutenção dos níveis de serviço, vez que não haverá alteração/majoração dos preços nesses casos. Tal previsibilidade faz-se extremamente necessária e por essa razão é que o item 6.3 estabelece as bases para definição dos montantes que irão formar as Ordens de Serviço regulares a serem emitidas. A definição dessas regras no item 6.3 reforça o entendimento de que uma vez que se trata de campanhas e eventos programados é razoável que haja alguma previsão de sua incidência sob pena de comprometimento do exercício de precificação. Desta feita, a objetividade necessária à formação de custos cede lugar a interpretações e estimativas diversas, o que leva a formações destoantes de preços, com claro prejuízo à competitividade.

Ademais, as características de composição de custos deste tipo de operação remetem a uma preponderância da mão de obra sobre os outros itens e isso implica, dentre outros, processos de recrutamento, seleção e treinamento cujo tempo de 30 (trinta) dias já se mostra extremamente ajustado a tais necessidades, não comportando portanto uma redução de 30% sem que se discutam flexibilizações razoáveis dos níveis de serviço e preços condizentes com tais esforços extras de mobilização.

Especificamente com relação ao item 6.6 restaram pontos obscuros cuja falta de objetividade por certo comprometerá os trabalhos de precificação e assim produzirão preços díspares com claro comprometimento da concorrência nos moldes preconizados pela legislação vigente. Nesse sentido chamamos a atenção para a falta de objetividade ao se versar sobre a flexibilização dos níveis de serviço e a definição pela majoração dos preços em 50%. Aqui é razoável inferir, conquanto sem nenhuma objetividade, que como a mão de obra representa parcela significativa dos serviços, essa majoração em 50% faria frente, supostamente, às despesas com horas extras, visto que no prazo de apenas três dias a única possibilidade da contratada poder aumentar sua capacidade de atendimento seria a utilização desse artifício. Apesar disso, a execução de horas extras em tão curto espaço de tempo carece de vários fatores, dentre os quais, a anuência dos empregados e, mesmo supondo que se obtenha sucesso em sua execução, não consta do Edital elementos que demonstrem a viabilidade de se fazer, ou seja, a "flexibilização" dos níveis de serviço como está se assemelha a um "cheque em branco" a ser utilizado pela Administração que, ao poder modular os níveis de serviço sem regras pré-definidas, tem a possibilidade de inviabilizar ou não os esforços financeiros para cumprimento das Ordens de Serviço. Por óbvio concordamos que eventos decorrentes de emergências e calamidades não são previsíveis. Contudo, não consideramos razoável a falta de previsibilidade e o estabelecimento prévio de regras claras e inequívocas para o tratamento de tais eventos.

Sem prejuízo, a seguir transcrevemos trecho em que as incongruências já atacadas são agravadas ao ponto de representar completa inviabilidade de colocação da proposta nos termos requeridos:

"6.21. Quando ocorrerem variações, horária, diária ou mensal, superiores a 25% (vinte e cinco por cento) nos quantitativos de atendimentos demandados na ORDEM DE SERVIÇO os níveis de serviço poderão ser flexibilizados a critério da CONTRATANTE nos TIPOS DE ATENDIMENTO e MODALIDADES impactadas pela variação."

Tal nível de imprevisibilidade de demanda (25%) se demonstra excessivo e abusivo transferindo para o particular um risco desproporcional cuja álea econômica poderá acarretar inviabilidade na execução do ajuste.

Ora, se o contrato permite a Administração gerar as Ordens de Serviço automaticamente, conforme volumetria histórica considerando, inclusive, ajustes de sazonalidade é incompreensível que um erro estimativo de volumetria, pise-se, imprevisível, seja transferido a este grau para a CONTRATADA. Em discussões sobre este tipo de equívoco de dimensionamento e erro quantitativo o próprio TCU já se manifestou no sentido de atribuir como razoável que erros quantitativos de até 10% façam parte da álea econômica do particular, senão vejamos;

O Ministro Valmir Campelo, relator do Processo TC-044.312/2012-1, apresenta em seu voto que:

"Em exemplo, os contratos podem, com simplicidade, objetivar que erros unitários de quantidade de até 10% não

sejam objeto de qualquer revisão. Menos que isso, esses erros acidentais serão álea ordinária da contratada. Para que não haja incontáveis pedidos de reequilíbrio decorrentes de serviços de pequena monta, pode-se, ainda, definir que somente serviços de materialidade relevante na curva ABC do empreendimento incorrerão como tarja de "erro relevante". Mantém, assim, a lógica da medição por preço global, ao mesmo tempo em que se veda o enriquecimento sem causa de qualquer das partes, sem ferir o princípio fundamental da obtenção da melhor proposta. Situação parecida foi tomada por esta Corte ao apreciar o Acórdão 2.929/2010-Plenário, quando julgou regular cláusula semelhante." (grifo nosso)

Se não bastasse a desproporcionalidade aqui citada, nota-se que para variações superiores a 25% da demanda prevista de atendimento, além daquelas definidas em Ordem de Serviço, mais uma vez o Edital oferece à contratante um cheque em branco no sentido de "poder flexibilizar" os níveis de serviço quando da ocorrência dessa variação.

Pelo exposto, resta evidente que as regras editalícias constantes dos itens 6.6 e 6.21 desvirtuam completamente o instituto do Acordo do Nível de Serviço – ANS. A regra comum institui que contratar por resultados considerando medição e níveis de serviço considera como elementos preponderantes a relação entre demanda (quantidade) e qualidade, ou seja, os níveis de qualidade devem sempre estar associados a uma demanda certa e precisa. Entretanto, as exigências aqui atacadas dissociam totalmente esta regra quando oferecem de forma leonina um poder absoluto à contratante de exigir níveis de qualidade independente da quantidade excedente àquelas originalmente estipuladas em Ordem de Serviço.

O Edital ora publicado apesar de trazer em sua essência um modelo de vanguarda apresenta-se carente de elementos que balizam o equilíbrio entre preço e qualidade, devendo ser revisto de forma a garantir com precisão regras razoáveis para situações de atipicidade de demanda e gradação de níveis de serviços compatíveis com as variações apresentadas pela atipicidade em questão."

(grifo nosso)

FIM DA TRANSCRIÇÃO

RESPOSTA DA ADMINISTRAÇÃO :

IPSIS LITTERIS:

INÍCIO DA TRANSCRIÇÃO

"Primeiro, a impugnante ataca diretamente as regras de execução do objeto contidas no item 6 do Termo de Referência relativas aos prazos para emissão das Ordens de Serviço. Busca revestir de irregularidade a definição dos prazos apontados nos itens 6.4, 6.5 e 6.6 do Termo de Referência. Aponta uma suposta falta de objetividade e obscuridades na descrição das ordens de serviço. Revolta-se também com o item 6.21 e a margem adotada de variação para flexibilização dos níveis de serviço.

Nota-se, inicialmente, uma leitura atenta ao que interessa impugnar e outra leitura desatenta aos elementos não interessantes à impugnante.

O item 6.1 do Termo de Referência orienta que os serviços deverão ser executados com base nos quantitativos e parâmetros estabelecidos na Ordem de Serviço, por que apresentamos a definição de Ordem de Serviço da Instrução Normativa nº 05/2017 do MPOG. XIII - ORDEM DE SERVIÇO: documento utilizado pela Administração para solicitação, acompanhamento e controle de tarefas relativas à execução dos contratos de prestação de serviços, especialmente os de tecnologia de informação, que deverá estabelecer quantidades, estimativas, prazos e custos da atividade a ser executada, e possibilitar a verificação da conformidade do serviço executado com o solicitado.

A Ordem de Serviço é um instrumento de contratação hábil para emanar as demandas da Contratante, podendo substituir em alguns casos o próprio Termo de Contrato, e sempre apensando-se ao contrato, inclusive aplicando-se neste documento o que couber do art. 55 da Lei n 8.666/93. Art. 62. O instrumento de contrato é obrigatório nos casos de concorrência e de tomada de preços, bem como nas dispensas e inexigibilidades cujos preços estejam compreendidos nos limites destas duas modalidades de licitação, e facultativo nos demais em que a Administração puder substituí-lo por outros instrumentos hábeis, tais como carta-contrato, nota de empenho de despesa, autorização de compra ou ordem de execução de serviço. (...) § 2º Em 'carta contrato", "nota de empenho de despesa", "autorização de compra", "ordem de execução de serviço" ou outros instrumentos hábeis aplica-se, no que couber, o disposto no art. 55 desta Lei.

A Instrução Normativa nº 05/2017 do MPOG orienta os elementos constituintes do Termo de Referência e refere-se à Ordem de Serviço nas diretrizes para a definição do modelo de execução do objeto, item 2.5 do Anexo V da Instrução Normativa nº 05/2017 do MPOG. d) Definir o modelo de Ordem de Serviço que será utilizado nas etapas de solicitação, acompanhamento, avaliação e atestação dos serviços, sempre que a prestação do serviço seja realizada por meio de tarefas específicas ou em etapas e haja necessidade de autorização expressa prevista em contrato, conforme modelo previsto no Anexo V-A

Assim, os itens 6.1 a 6.9 detalham com límpida clareza os procedimentos a serem adotados pela Contratante na emissão de suas Ordens de Serviço.

O prazo definido no item 6.4, de 30 (trinta) dias, demonstra-se bastante razoável para a mobilização adicional ou supressiva da Contratada. Esta Ordem de Serviço se refere aos serviços ordinários da execução contratual, adequando seu volume estimado para os serviços como definido no item 6.3.

O prazo definido no item 6.5, de 21 (vinte e um) dias, no tocante a campanhas ou eventos específicos também se demonstra razoável, pois, como explícito, atende a demandas adicionais de serviços específicos, como por exemplo uma campanha sazonal ou um evento esportivo de repercussão temporária. O prazo envolve não somente o intervalo para que a empresa mobilize equipe adicional como também realize os ajustes e programações na URA da Central de Atendimento e até mesmo ative a disponibilidade de sistema autônomo de atendimento.

O item 6.6 estipula uma Ordem de Serviço extraordinária em razão de fatos extraordinários, como em situações de emergência ou calamidade, decorrente de eventos de suposta e iminente violação de direitos humanos de grande repercussão, como exemplo recentemente foi o atendimento realizado para recebimento de denúncias e informações do rompimento da barragem de rejeitos na cidade de Brumadinho-MG. Este tipo de evento, eventual, sem previsibilidade, demanda uma rápida atuação para aptidão da Central de Atendimento em receber uma nova demanda. Envolve um esforço não somente da empresa em tempo bastante ágil, mas também da Contratante em disponibilizar todo material de conhecimento para disseminação da informação ao cidadão.

Reconhecendo a necessidade de um maior empenho por parte da Contratada para atendimento das demandas extraordinárias de situações de emergência ou calamidade, o próprio Edital apresenta remuneração superior em 50% (cinquenta por cento) pelos atendimentos ocorridos sob a diretriz daquela Ordem de Serviço.

Frise-se. A majoração de 50% (cinquenta por cento) do valor dos atendimentos decorrentes de Ordem de Serviço emitida na forma do item 6.6 não se orienta por adicional de horas extras dos empregados da Contratada, mas busca sim, uma justa remuneração da prestadora de serviços para uma atividade extraordinária, por certo que o custo unitário da Unidade de Serviço de Atendimento não corresponde exclusivamente ao custo do emprego da mão de obra.

Quanto à estratégia que a Contratada adotará nestes casos, se e quando ocorrerem, refere-se justamente à experiência da empresa no ramo de serviços de centro de atendimento, onde uma empresa apenas de alocação de mão de obra teria dificuldades de adequar-se à prestação neste caso.

Não há de prosperar qualquer alegação de falta de previsibilidade, isto pois a própria natureza das demandas emergenciais ou de calamidade não ofertam previsão de ocorrência, tampouco merece avançar a alegação ausência de regras claras e inequívocas para o tratamento de tais eventos, pois o item 6.6 define cristalino que a Ordem de Serviço estimará o quantitativo e ainda procederá os ajustes dos níveis de serviço da demanda especial, por fim, majorando em 50% (cinquenta por cento) a remuneração da Contratada.

Por último, no ataque desenfreado e imotivado às condições claras e inequívocas para emissão das Ordens de Serviço, a impugnante afronta-se contra o item 6.21 apresentando-o fora do contexto de sua construção para tentar

criar uma correlação entre a Ordem de Serviço e o controle aplicado em benefício da Contratada para manejar com situações excepcionais durante a execução contratual, construindo uma quase peça de ficção científica.

O item 6.21 trata de controle contratual em benefício da futura Contratada para que não haja penalização desta por decorrência de variações relevantes do dimensionamento ocorrido na Ordem de Serviço originária. O item expõe uma autorização expressa de flexibilização dos níveis de serviço dentro do Instrumento de Medição de Resultado para aquelas variações de volume superiores a 25% (vinte cinco por cento).

Como anteriormente informado, o item 6.3 do Termo de Referência define a forma de cálculo objetiva da volumetria da Ordem de Serviço, pela média móvel dos atendimentos realizados nos últimos três meses da execução contratual anterior, acrescido da expectativa futura (campanhas, eventos) para o período considerado, corrigido pelo fator de sazonalidade obtido pela razão entre o volume de atendimentos no mês referente do ano anterior e o volume médio de atendimento obtido.

Por óbvio, resta demonstrado que a margem de 25% (vinte e cinco por cento) não se trata de erro de cálculo, mas sim de margem de proteção da Contratada para evitar sua penalização por fato contratual a qual não deu causa. Distinto do que deseja incutir a impugnante, ao citar posicionamento do Ministro Valmir Campelo, do Tribunal de Contas da União, aquele julgado se refere a erros unitários que ensejam a revisão contratual e portanto seu reequilíbrio econômico financeiro, em nada relacionado ao proposto no item 6.21 do Termo de Referência.

Ou seja, o item 6.21 suporta a Contratada para sua não penalização em eventual variação excepcional do volume histórico demandado, não incorrendo em qualquer sobrecarga ou enriquecimento ilícito da Administração, isto pois a integralidade dos serviços prestados e atestados serão remunerados, ainda que ultrapassem inclusive este limite dos 25% (vinte e cinco por cento), contudo, neste caso, a Contratada ainda será isenta total ou parcialmente da penalizações advindas de descumprimento de níveis de serviço.

Portanto, e mais uma vez, o Edital cuidou de buscar o detalhamento e a precisão na especificação do seu modelo de execução do objeto de forma a tentar abranger as possíveis situações durante a vigência contratual.

Lembra-se que tal esforço não foi isolado pela equipe de planejamento da contratação, mas em conjunto com o mercado através da realização da Audiência Pública n 01/2019, em 9 de maio de 2019, ainda que não exigível pelo valor da contratação, mas adequada sua realização para interesse da Administração na busca da melhor proposta para a futura contratação. Neste tema, verificamos que a ora impugnante não participou da referida Audiência Pública.

Portanto, os prazos apresentados para início da execução das Ordens de Serviço, definidos nos itens 6.4, 6.5 e 6.6, se encontram dentro da razoabilidade e proporcionalidade condizentes com a natureza, relevância e complexidade dos serviços demandados, e ainda a variação prevista no item 6.21 não constitui margem de erro de cálculo, mas instrumento legítimo de proteção da Contratada por ocorrências de variações excessivas da demanda a qual esta não deu causa."(grifo nosso)

FIM DA TRANSCRIÇÃO

Com relação à confusão propositalmente colocada pela inserção de pontos estranhos às contestações iniciais observa-se que não há que se evocar fundamentação legal para justificar a utilização de Ordens de Serviço, pois em momento algum questiona-se a adoção desse instrumento, que, aliás, é de utilização corriqueira na execução contratual nas nossas mais diversas frentes de atuação perante órgãos públicos.

Nessa esteira, também não cabem as colocações acerca natureza das demandas emergenciais e sua imprevisibilidade, pois cumpre lembrar que os trechos da resposta da Administração demonstram, de fato, a introdução de elementos desnecessários à discussão e cuja colocação não trouxe esclarecimento às dúvidas colocadas.

Já nas outras partes as respostas são sempre desprovidas de fundamentação técnica e sim balizadas no achismo da Administração que sempre julga serem justos os critérios por ela definidos sem, no entanto, fundamentar tecnicamente tais decisões.

Assim, encontra-se sempre as mesmas alegações:

INÍCIO DA TRANSCRIÇÃO

“...O prazo definido no item 6.5, de 21 (vinte e um) dias, no tocante a campanhas ou eventos específicos também se demonstra razoável...” ;

“...os prazos apresentados para início da execução das Ordens de Serviço, definidos nos itens 6.4, 6.5 e 6.6, se encontram dentro da razoabilidade e proporcionalidade condizentes com a natureza, relevância e complexidade dos serviços demandados...”.

FIM DA TRANSCRIÇÃO

Entretanto tais afirmações decorrem apenas da convicção da Administração, sem que sejam demonstradas as bases técnicas que as fundamentam e justificam.

Por outro lado, quando tratado o item 6.6, é possível e, mais que isso, acertado afirmar, que Administração se vale da imprevisibilidade de ocorrências emergências para ocultar sua falha em não traçar planejamento adequado para o seu tratamento. Em outras palavras: Ocorrências específicas decorrentes de emergências ou calamidades são imprevisíveis, porém o mesmo não vale para o adequado planejamento de ações para o seu tratamento.

Assim, deixar de estipular com clareza e correção regras para tratamento de determinado evento sob a alegação quanto a imprevisibilidade de sua ocorrência carece totalmente de sentido. À guisa de exemplo, pode-se traçar a seguinte comparação: Não se pode utilizar a imprevisibilidade quanto a ocorrência de um acidente de trânsito como justificativa para a ausência de regras e procedimentos para lidar com as suas consequências. E é exatamente esse o ponto que fundamenta a parte da contestação em comento.

Ademais, a falta de clareza implica insegurança quanto as regras passíveis de serem aplicadas nesses casos e assim não há uma alternativa ao proponente que não seja a de majorar os preços como forma de se proteger contra eventuais prejuízos. Daí porque coloca-se em xeque até a higidez do próprio procedimento licitatório e o próprio Erário, eis que as regras que comandam a disputa e a futura execução contratual não se encontram claramente dispostas.

Não obstante, vê-se que a CONTRATANTE determina a majoração de 50% (cinquenta por cento) do valor unitário da unidade de serviço por atendimento para remunerar os serviços decorrentes de tais evento, sem delimitar as bases para a fixação de tal valor. É impossível, nessas bases, afirmar que ele é suficiente para fazer frente às despesas associadas à mobilização necessária para atendimento a eventuais situações emergenciais e, por outro lado, também não se sabe se em determinado momento ele será desfavorável à própria Administração.

Não é demais lembrar que o próprio ajuste nos níveis de serviço a ser empregado nesses casos e cujas regras não se conhece, pode implicar variação nos valores a serem faturados. Assim, o que se requer é o mínimo justo e razoável para a questão apresentada: o estabelecimento de regras e critérios claros, objetivos e precisos de faturamento, POIS SOMENTE ASSIM É QUE ESTARÃO POSTAS AS CONDIÇÕES PARA QUE OS PROPONENTES CONHEÇAM TODOS OS ELEMENTOS NECESSÁRIOS À PRECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E ASSIM POSSAM COMPETIR ENTRE SI EM CONDIÇÕES DE IGUALDADE, CONFORME PRECONIZA A LEI.

Como visto, diversos pontos constantes das impugnações apresentadas pelas licitantes sequer foram analisados pela Administração ou ainda respondidos de modo incompleto e impreciso, violando a motivação administrativa que deve lastrear todo e qualquer ato praticado em âmbito público. Como de comezinho conhecimento, não é facultado à Administração se posicionar acerca de temas e pontos específicos, deve ela se manifestar acerca de todo e qualquer item levado ao seu conhecimento seja em fase de pedido de esclarecimento, seja em fase impugnatória e de forma

objetiva.

O enredo narrado nesta oportunidade, quando analisado sob o enfoque da legalidade, reverbera negativamente no âmago de qualquer leitor que venha a se debruçar sobre o prisma em análise, eis que a reiteração de postura administrativa que viola diretrizes legais básicas e procedimentais pertinentes a quaisquer disputas públicas imprime, no próprio ordenamento jurídico, o escárnio da Administração para com o próprio interesse público.

Logo, considerando: a) os preceitos legais aplicáveis ao caso; b) a consistente fundamentação técnica que se apresenta em todas as fases do processo; c) a fragilidade e inconsistência técnica do Termo de Referência; d) o descumprimento dos ritos legais pela Administração que deixou de prestar esclarecimentos/respostas, o RESULTADO CERTAMENTE TRAZ INSEGURANÇA AOS CONCORRENTES PARTICIPANTES DA DISPUTA, EIS QUE DEIXA DE OPORTUNIZAR A ESCORREITA FORMAÇÃO DE PREÇO, em razão do demonstrado a seguir:

a) O objeto em comento é extremamente complexo e demasiado detalhado e suas características e requisitos técnicos funcionais não se assemelham a nenhuma outra operação de call center no mercado.

b) Considerando as afirmações anteriores é justo afirmar que o atual prestador de serviços é, em todo o mercado nacional, quem detém o maior conhecimento sobre todas as minúcias deste objeto.

c) Analisando as afirmações anteriores (a e b) e considerando que a Administração descumpriu preceitos legais ao deixar de prestar esclarecimentos ou ao fazê-lo de modo incompleto, lacônico e confuso, além de não ter respondido aos pontos mais relevantes da impugnação anteriormente ofertada, é fácil chegar à conclusão de que tenha havido violação ao princípio da isonomia, já que eventual precificação ficaria condicionada a quem detivesse conhecimento prévio do objeto licitado e que, por conseguinte, também teria a necessária segurança na colocação de seus preços e assim, naturalmente, seria mais competitivo.

Resta, portanto configurada a concorrência desleal, pautada na quebra do princípio da isonomia previsto no art. 3º da Lei 8666/93. Também cumpre ressaltar que não se pode afirmar, em hipótese alguma, a existência de qualquer arranjo não republicano vigente na presente licitação, entretanto, por todos os fatos e argumentos aqui exauridos é inegável que o efeito prático de todos os atos praticados pela Administração, desde a carente elaboração das peças técnicas, até os erros e omissões na condução do processo, acabaram por macular o princípio da isonomia, em detrimento das demais proponentes, da lei, do interesse público e da sociedade de modo geral.

Por fim, porém não menos relevante, cabe enfatizar que os fatos aqui narrados não deixam dúvidas quanto ao grave afronte aos preceitos legais aplicáveis ao caso em tela, mais especificamente aqueles dispostos na Lei 8.666/93 - Art. 3º, senão vejamos:

INÍCIO DA TRANSCRIÇÃO

"A licitação destina-se a garantir a observância do princípio constitucional da isonomia, a seleção da proposta mais vantajosa para a administração e a promoção do desenvolvimento nacional sustentável e será processada e julgada em estrita conformidade com os princípios básicos da legalidade, da imparcialidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da probidade administrativa, da vinculação ao instrumento convocatório, do julgamento objetivo e dos que lhes são correlatos."

FIM DA TRANSCRIÇÃO

IMPORTANTE DESTACAR QUE AS FALHAS PROCEDIMENTAIS CITADAS ANTERIORMENTE NÃO PODEM SER SUPERADAS PELO ENTENDIMENTO DE QUE OS TERMOS DO EDITAL ESTARIAM CLAROS POR FORÇA DA REALIZAÇÃO DE CONSULTA PRÉVIA À FASE EXTERNA DO CERTAME, QUE FORA EXPOSTO ANTERIORMENTE PELA ADMINISTRAÇÃO. Isto porque eventual consulta pública não tem o condão de ser superior ou tornar sem efeito as disposições constantes do artigo 37 da Constituição Federal e/ou do art. 3º da Lei 8.666/93, razão pela qual eventual lacuna administrativa no que tange à resposta aos questionamentos e impugnações apresentados reveste-se, sim, em violação aos preceitos legais supracitados e para com o próprio princípio da motivação estampado tanto no artigo constitucional quanto da lei de licitações.

Por esta razão o direcionamento da presente disputa é algo cuja tangibilidade chega a ser quase palpável, já que os termos do Edital apenas se voltaram a privilegiar um grupo seletivo de empresas e não a ampla competitividade, razão pela qual a revisão do procedimento como um todo merece e impende ser realizado por este Ministério o que justifica e ampara o aviamento do presente expediente.

Sem prejuízo do anteriormente expedito é de se dizer, ainda, que a falta de clareza dos termos constantes do Edital no que tange à futura prestação de serviço e para a condução do certame propriamente dito deu margem à obtenção de valor 51% (cinquenta e um por cento) inferior ao mínimo estimado pela Administração para a prestação do serviço que se pretende contratar.

Ora, se sabe que os valores fixados pela Administração quando e por ocasião da condução de seus certames são fixados em especificações históricas de serviços análogos ao licitado, ao que o estabelecimento do piso para o valor do serviço é providência que deve ser adotada com razoabilidade e proporcionalidade pelos Órgãos Licitantes, de modo que não se atraia a inexequibilidade das propostas apresentadas. Contudo, não se admite a fixação do piso de forma superestimada, o que parece ter sido o caso nesta disputa, para que se evitasse eventuais distorções quando da futura realização do serviço.

Isto porque causa certa consternação o fato de que se tenha alcançado, na hipótese, valor de prestação de serviço 51% (cinquenta e um por cento) inferior ao mínimo estimado pela Administração e sequer se tenha cogitado na possibilidade de que o preço alcançado pela licitante declarada vencedora tenha advindo da falta de clareza dos termos editalícios e, por conseguinte, do tratamento anti-isônômico conferido ao atual prestador de serviço, único licitante que mesmo diante das obscuridades editalícias e da falta de posicionamento administrativo para os esclarecimentos e impugnações apresentados conseguiu compreender, de forma incontestável, os termos da disputa e apresentar especificação que jamais, JAMAIS REPITA-SE, iria ser alcançada por qualquer outra licitante dada a ininteligibilidade que reveste o Instrumento Convocatório, já anteriormente mencionada. Em casos como o tratado na oportunidade a recomendação da Corte Federal de Contas é que se proceda à anulação do procedimento licitatório, já que inadmitida tal situação:

INÍCIO DA TRANSCRIÇÃO

"Inadmissível que a própria Administração reconheça como legítima a superestimativa de quantitativos de serviços como forma de margem de segurança para eventuais distorções. Assiste total razão a Secob nesse ponto. Em hipótese alguma a insuficiência do projeto básico justifica a adoção de ato incompatível com os princípios da legalidade - por absoluta falta de amparo na Lei de Licitações - e da eficiência, ensejador de expedição de determinação ao Órgão para que proceda a sua anulação, sem prejuízo da aplicação de multa aos Responsáveis que lhe deram causa. É certo que não se exige da Administração a perfeita correspondência entre o planejamento dos serviços e sua efetiva execução. Para isso o art. 65, inciso I, alínea "b", da Lei no 8.666/1993 estabelece mecanismos que lhe possibilitam compensar eventuais ajustes no contrato por conta da necessidade de acréscimo ou diminuição quantitativa do objeto, desde que respeitados os limites determinados no § 1º do referido dispositivo. Mesmo vício em foco foi objeto de determinação (...) no Acordão no 2.617/2008- Plenário (subitem 9.1.1). Com o fito de reforçar o entendimento sobre a questão, julgo oportuno seja novamente expedida determinação a estatal, nos mesmos daquele decisum, de modo que:

abstenha-se de superdimensionar quantitativos de serviços em fase de licitação, sob o pretexto de conferir ao orçamento de referência margem de segurança para eventuais distorções, consoante falha relatada neste Processo, porquanto se trata de ato incompatível com os princípios da legalidade e da eficiência, ensejador de determinação à Entidade para que proceda à sua anulação, bem como de aplicação de multa aos Responsáveis que lhe deram causa".

Acórdão 331/2009 Plenário (Voto do Ministro Relator)

FIM DA TRANSCRIÇÃO

Considerando tudo quanto anteriormente declinado e as ilegalidades vistas na condução do certame tem-se que a

anulação da disputa é medida que se impõe, sendo tal recomendação oriunda de comando exarado pela Corte Federal de Contas, senão vejamos:

INÍCIO DA TRANSCRIÇÃO

"Comprovado o descumprimento de dispositivos legais básicos na realização de certame licitatório, impõe-se a fixação de prazo para que a entidade infratora adote as providências necessárias ao exato cumprimento da lei, procedendo a anulação do respectivo processo, sem prejuízo de determinação tendente ao aperfeiçoamento de futuras convocações."

Acórdão 2014/2007 Plenário (Sumário)

FIM DA TRANSCRIÇÃO

III – DO PEDIDO

De sorte que, com fundamento nas razões precedentemente aduzidas, requer-se o provimento do presente recurso, com efeito para que seja anulada a decisão em apreço, tornando-se nulo o processo que considerou vencedora do certame a empresa BR BPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA.

Em ato contínuo, requer-se a republicação do Edital com o saneamento de todos os pontos obscuros e lacônicos do projeto, de forma a garantir a objetividade dos requisitos de contratação e consequente isonomia de informações para a precificação do certame a todos os interessados, afastando, pois, a vantagem indevida da atual prestadora dos serviços que foi cindida para a BR BPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA.

Outrossim, lastreada nas razões recursais, requer-se que essa Comissão de Licitação reconsidere sua decisão e, na hipótese não esperada disso não ocorrer, faça este subir, devidamente informado, à autoridade superior, em conformidade com o § 4º, do art. 109, da Lei nº 8666/93, observando-se ainda o disposto no § 3º do mesmo artigo.

N. Termos,

P. Deferimento

Brasília, 30 de setembro de 2019.

MULTICANAL CONTACT CENTER LTDA

[Voltar](#)

 PREGÃO ELETRÔNICO

■ Visualização de Recursos, Contra-Razões e Decisões

CONTRA RAZÃO :

ILUSTRÍSSIMO SENHOR PREGOEIRO DO MINISTÉRIO DA MULHER, DA FAMÍLIA E DOS DIREITOS HUMANOS - MMFDH

Ref: Pregão Eletrônico 03/2019
Processo nº 000135.200972/2019-95

BR BPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 24.913.412/0001-80, com sede estabelecida na SQB 1, Rua Quaresmeira, 2-A, Lote 08, Guará I, Brasília - DF, CEP: 71009-000, vem, respeitosamente, à presença desta ilustríssima autoridade Administrativa, amparada pelo disposto nos itens pertinentes do Edital, bem como subsidiariamente nas disposições contidas na Lei nº 8.666 de 21 de junho de 1993, com suas alterações posteriores e demais legislações aplicáveis à espécie, apresentar suas

CONTRARRAZÕES

ao recurso administrativo interposto pela licitante MULTICANAL CONTACT CENTER LTDA fazendo-o conforme os fundamentos de fato e argumentos de Direito a seguir aduzidos:

1. RESUMO DOS FATOS

O MMFDH promove licitação processada na modalidade de Pregão Eletrônico, que tem por objeto a Contratação de empresa especializada para prestação de serviço continuado de atendimento por meio de múltiplos canais (telefone, internet, físico, presencial ou outros), destinado à operacionalização da central de atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos para os serviços de utilidade pública Disque Direitos Humanos – Disque 100 e Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180, com disponibilização de instalações físicas, disponibilização e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação, mobiliário, pessoal, telefonia, equipamentos, aplicativos e softwares básicos, gestão dos atendimentos receptivo e avo, assistido e automatizado, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Edital.

A licitante MULTICANAL CONTACT CENTER LTDA interpôs Recurso Administrativo buscando a anulação da decisão emanada por este respeitável órgão Licitante, que habilitou a recorrida BRBPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS Ltda. Também foi requerida a republicação do Edital sob a alegação da necessidade de saneamento de eventuais pontos obscuros e lacônicos do projeto.

A grande verdade é que a recorrente almeja tão somente agitar o cristalino e sedimentado entendimento do insigne Pregoeiro, no intuito de torná-lo turvo, em uma última e desesperada tentativa de anular o processo pelo simples fato de esta (a recorrente) não ter apresentado a proposta mais vantajosa à Administração. Pelo exposto, suas alegações não merecem prosperar, uma vez que as razões recursais apresentadas não são suficientes para sustentar pedido de revisão do Termo de Referência, bem como para desconstituir a robusta decisão desse respeitável órgão licitante, conforme demonstraremos a seguir.

2. DAS RAZÕES QUE ENSEJAM A MANTUTENÇÃO DA DECISÃO ADMINISTRATIVA QUE HABILITOU A RECORRIDA.**a. DA PROPOSTA MAIS VANTAJOSA À ADMINISTRAÇÃO**

Ora, a proposta apresentada pela recorrida representa uma economia de 51% (cinquenta e um por cento) para a Administração em relação aos valores mínimos estimados. Assim, tal contratação, além de revestida do perfeito cumprimento de todos processos legais adstritos ao processo licitatório, é também justificada e defendida por esse prisma.

b. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

Resta inconteste, para todos fins e efeitos, que a recorrida cumpriu, minuciosamente, todos as exigências previstas no ato convocatório.

c. DA QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

Resta inconteste, para todos fins e efeitos, que a recorrida cumpriu, minuciosamente, todos as exigências previstas no ato convocatório.

Muito embora o recurso verse sobre a tentativa de anulação do processo sob alegação de que seriam necessárias correções a ajustes no Edital e Termo de Referência, fez-se necessária a exposição dos pontos anteriores. Desse modo é possível evidenciar que a recorrente, à falta de fundamentos legais ou técnicos que pudessem colocar em cheque a incontestável habilitação da recorrida, passou, desesperadamente a atacar o Edital e Termo de Referência, numa tentativa renhida e carente de razão de anular o certame, vez que quando da ocasião de sua participação, em

processo totalmente aderente ao regramento licitatório e legislação aplicada, essa (a recorrente) não logrou êxito. Assim, passamos a demonstrar, em detalhes, o total descabimento das alegações que pretendem sustentar pedido de anulação do processo.

3. DAS RAZÕES TÉCNICAS E LEGAIS QUE FUNDAMENTAM A MANTUTENÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA E EDITAL E REFUTAM O PEDIDO DE SUA ANULAÇÃO.

a. DAS ALEGAÇÕES DE PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS NÃO RESPONDIDOS:

Seguem, in verbis, as alegações da recorrente

=====

"1º PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS NÃO RESPONDIDOS:

A seguir seguem, in verbis, 4 (quatro) questionamentos colocados acerca de um ponto específico do Edital e para o qual a Comissão de Licitação apresentou resposta referente a apenas 1 (uma) das 4 (quatro) perguntas feitas:

INÍCIO DA TRANSCRIÇÃO

"Favor prestar os esclarecimentos colocados em sequência aos pontos (subitem 7.22.2) a seguir:

"7.22.2. Serão considerados (2) FINALIZADOS SEM SUCESSO os atendimentos RECEPTIVOS, assistidos ou automatizados, em que não ocorreu a disseminação completa de uma (01) informação ou o registro completo de uma (01) manifestação."

- a. Quais os campos que devem ser preenchidos para a consideração de um registro completo?
- b. Quando não há conhecimento do denunciante para pleno preenchimento destas informações, será inviabilizado o registro e também a contabilização deste atendimento para efeito de faturamento?
- c. Este atendimento poderá ser finalizado após esta constatação?
- d. Poderá ser alocado na URA esta obrigatoriedade e contabilizado como atendimento automatizado uma vez que a empresa não pode ser penalizada pela falta de dados dos usuários do serviço?

a. RESPOSTA DA ADMINISTRAÇÃO:

A Ordem de Serviço especificará, dentro das condições previstas no Edital, os itens mínimos para mensuração das unidades de serviço, podendo compreender condições de desligamento (abandono do usuário, falha na comunicação do usuário), percentual do TMA ou número de interações e campos obrigatórios de registro no sistema, na forma do item 7.14.

FIM DA TRANSCRIÇÃO

Conforme destacado na resposta da CONTRATANTE SOMENTE HOUVE RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO "A." SENDO QUE PARA OS OUTROS 3 (TRÊS) NÃO HOUVE MANIFESTAÇÃO.

Aqui resta demonstrado, sem qualquer margem para dúvidas, que a COMISSÃO DE LICITAÇÃO INFRINGIU A LEI AO DESRESPEITAR ACINTOSAMENTE O PRINCÍPIO DA VINCULAÇÃO AO INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO. Ora, Esse princípio existe para determinar que o edital deve ser obedecido. Ou seja, o que está escrito no edital deve ser respeitado. Assim, no edital devem estar contidas todas regras que serão aplicadas na licitação e a Administração deve adotar o que está previsto.

Desse modo, é de clareza solar que a comissão de licitação, ao não proferir resposta a questionamentos tempestivamente colocados, VIOLOU O PRINCÍPIO DA VINCULAÇÃO AO INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO. Vejamos então o que dispõe o edital especificamente sobre esse ponto:

INÍCIO DA TRANSCRIÇÃO

EDITAL Nº 03/2019 - PREGÃO ELETRÔNICO Nº03/2019 PROCESSO Nº 00135.200972/2019-95

"21. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

...

21.5. Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço indicado no Edital.

21.6. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

21.7. As respostas às impugnações e os esclarecimentos prestados pelo Pregoeiro serão entrinhados nos autos do processo licitatório e estarão disponíveis para consulta por qualquer interessado.

(grifo nosso)

FIM DA TRANSCRIÇÃO

Desta feita, não restando dúvida quanto a obrigatoriedade do pregoeiro quanto a disponibilização dos esclarecimentos, bem como restando evidenciado o flagrante descumprimento a essa obrigatoriedade, NÃO HÁ QUE SE FALAR EM CUMPRIMENTO DAS DISPOSIÇÕES EDITALÍCIAS NESSE CERTAME! Fato que por si só já é suficientemente grave para anular todo o processo, pois o Princípio da Vinculação ao Instrumento Convocatório possui extrema relevância, na medida em que vincula não só a Administração, como também os administrados às regras nele estipuladas.

Dessa feita, em se tratando de regras constantes de instrumento convocatório, deve haver vinculação a elas. É o que estabelecem os artigos 3º, 41 e 55, XI, da Lei nº 8.666/1993, verbis:

INÍCIO DA TRANSCRIÇÃO

"Art. 3º A licitação destina-se a garantir a observância do princípio constitucional da isonomia, a seleção da proposta mais vantajosa para a administração e a promoção do desenvolvimento nacional sustentável e será processada e julgada em estrita conformidade com os princípios básicos da legalidade, da imparcialidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da probidade administrativa, da vinculação ao instrumento convocatório, do julgamento objetivo e dos que lhes são correlatos.

[...]

Art. 41. A Administração não pode descumprir as normas e condições do edital, ao qual se acha estritamente vinculada.

[...]

Art. 55. São cláusulas necessárias em todo contrato as que estabelecem:

[...]

XI - a vinculação ao edital de licitação ou ao termo que a dispensou ou a inexigiu, ao convite e à proposta do licitante vencedor;"

(grifo nosso)

FIM DA TRANSCRIÇÃO

Trata-se, na verdade, de princípio inerente a toda licitação e que evita não só futuros descumprimentos das normas do edital, mas também o descumprimento de diversos outros princípios atinentes ao certame, tais como o da transparência, da imparcialidade, da moralidade e da probidade administrativa. No mesmo sentido é a lição de José dos Santos Carvalho Filho:

INÍCIO DA TRANSCRIÇÃO

"A vinculação ao instrumento convocatório é garantia do administrador e dos administrados. Significa que as regras traçadas para o procedimento devem ser fielmente observadas por todos. Se a regra fixada não é respeitada, o procedimento se torna inválido e suscetível de correção na via administrativa ou judicial.

O princípio da vinculação tem extrema importância. Por ele, evita-se a alteração de critérios de julgamento, além de dar a certeza aos interessados do que pretende a Administração. E se evita, finalmente, qualquer brecha que provoque violação à moralidade administrativa, à imparcialidade e à probidade administrativa.

(grifo nosso)

FIM DA TRANSCRIÇÃO

Não fosse suficiente para anular o processo o fato de a Administração descumprir regras por ela mesma definidas em edital, continua a Administração afrontando os princípios legais que devem nortear o processo, conforme a seguir demonstrado.

Ainda com relação à resposta proferida fica claro que ao fazê-lo incorreu a Administração em outro grave erro, pois o DEVER DE LICITAR PRECISA SER APLICADO EM CONSONÂNCIA COM OS DEMAIS PRINCÍPIOS APLICÁVEIS À ADMINISTRAÇÃO, TAIS COMO A ECONOMICIDADE, A EFICIÊNCIA, A PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. Vejamos:

INÍCIO DA TRANSCRIÇÃO

a. RESPOSTA DA ADMINISTRAÇÃO:

A Ordem de Serviço especificará, dentro das condições previstas no Edital, os itens mínimos para mensuração das unidades de serviço, podendo compreender condições de desligamento (abandono do usuário, falha na comunicação do usuário), percentual do TMA ou número de interações e campos obrigatórios de registro no sistema, na forma do item 7.14.

(grifo nosso)

FIM DA TRANSCRIÇÃO

Ora, a Administração excede ao afastar a objetividade das regras de faturamento, pois responde ao questionamento colocado AFIRMANDO QUE OS ITENS MÍNIMOS PARA A MENSURAÇÃO DAS UNIDADES DE SERVIÇO NÃO SERÃO CONHECIDOS ANTES SEQUER DA ASSINATURA DO CONTRATO! Em outras palavras: determina a Administração que o proponente ESTIME SEUS PREÇOS SEM, NO ENTANTO, CONHECER OS CRITÉRIOS PELOS QUAIS SERÁ REMUNERADO e, além disso, que também ASSINE CONTRATO passando um cheque em branco para a Administração que, com uma discricionariedade absurda, poderá definir a cada mês quais itens serão considerados como válidos para fins de remuneração pelos serviços prestados.

Nesse ponto é mister que se de ênfase para um fato de suma relevância: A administração traz algo jamais visto em termos de regras de faturamento, pois ela simplesmente institui que a cada mês ou, como queiram, a cada nova ordem de serviço os critérios de faturamento poderão ser alterados. Assim, por exemplo, regras e critérios que valem para o mês atual podem ser alterados e totalmente diferentes no mês seguinte, quando da emissão das novas ordens de serviço e assim sucessivamente num cenário inimaginável cuja imprevisibilidade traz consigo toda sorte de dúvidas e indefinições quanto aos preços possíveis e razoáveis de serem praticados.

Procurando trazer mais elementos que demonstrem a gravidade do ponto atacado passamos a exemplificá-lo: O que

o documento atacado estabelece é, em outras palavras, o seguinte:

A proponente deverá determinar os seus custos para definir os preços dos serviços sem conhecer previamente as regras de faturamento, ou seja, mesmo desconhecendo quais os requisitos mínimos que irão compor o "atendimento completo" a proponente deverá estimar o esforço financeiro necessário a cumpri-los e assim ofertar o preço que cobrará pelo "atendimento completo!". Tais exigências já se mostram descabidas quando conjecturamos uma simples negociação que visa determinar uma remuneração prévia sobre um serviço cujos componentes não são conhecidos. Agora imaginem isso trazido à realidade da prestação de serviços públicos em tela que traz consigo inúmeras particularidades, dentre as quais destacamos a natureza de utilidade pública, o que gera uma infinidade de ligações improdutivas (os chamados trote). Ora tais ligações demandam tempo para serem atendidas até serem classificadas nessa condição (trote) e aí perguntamos? Como iremos lançar um preço sem saber qual o entendimento a Administração dará para este tipo de ligação? Similar a essa condição temos inúmeras outras como, por exemplo, ligações encerradas pelo demandante (desligou no meio da conversa ou a bateria do celular acabou, etc.), interrupção por falhas da operadora de Telecom, etc. Contudo, temos que destacar que todas essa situações implicam dispêndio da contratada sendo o insucesso por motivos alheios às suas ações.

As colocações anteriores já demonstram a inviabilidade de se precisar um serviço cujos componentes são desconhecidos, porém considerando as disposições do Edital a realidade é ainda pior! Pois ao atrelar a divulgação dessas regras de faturamento a emissão das Ordens de Serviços, está claro que elas (as regras de faturamento) podem variar ao longo do tempo. Enfim, não bastasse a imensa dificuldade e esforço imaginativo para a determinação de um preço sem o devido conhecimento de seus componentes de custos tal preço poderia perder o efeito (deixar de fazer frente às despesas) já no mês subsequente, conforme preconiza o Edital e com todo o ônus recaindo sobre a CONTRATADA.

Tais afirmações também acabam por explanar o real motivo da falta de posicionamento da Administração perante as perguntas colocadas, pois não caberia qualquer outra resposta ou consideração que não fosse a indicação da clara e inequívoca necessidade de revisão dessas regras totalmente absurdas e descabidas. Assim, ao silenciar-se diante dos pertinentes e necessários questionamentos colocados a Administração transfere ao proponente o ônus de estipular preço para um serviço cujos requerimentos técnicos são profundamente imprecisos e obscuros.

Nesse ponto, mais uma vez, repisamos que ao não responder às perguntas a Administração simplesmente ignorou as regras previstas em edital, incorrendo, de modo inconteste, na VIOLAÇÃO AO PRINCÍPIO DA VINCULAÇÃO AO INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO. Por outro lado, a Administração ao transferir as regras de faturamento para o momento da emissão das Ordens de Serviço, deixou prosperar vícios igualmente gravíssimos e que CONFIGURAM CLARO ATAQUE A IMPORTANTES PRINCÍPIOS APLICÁVEIS À GESTÃO PÚBLICA, TAIS COMO A ECONOMICIDADE, A EFICIÊNCIA, A PROPORACIONALIDADE E A RAZOABILIDADE. "

=====

A Administração, ao contrário do que pretende fazer entender a contestante, prestou sim os esclarecimentos requisitados, pois a resposta, conforme pode ser verificado em sequência, aponta para as devidas explicações acerca dos itens mínimos para mensuração das unidades de serviço, inclusive se estendendo e exemplificando as condições de desligamento, (abandono do usuário, falha da comunicação do usuário), percentual do TMA ou número de interações e campos obrigatórios de registro no sistema. A seguir segue novamente a resposta da Administração, tal qual como proferida:

=====

"a. RESPOSTA DA ADMINISTRAÇÃO:

A Ordem de Serviço especificará, dentro das condições previstas no Edital, os itens mínimos para mensuração das unidades de serviço, podendo compreender condições de desligamento (abandono do usuário, falha na comunicação do usuário), percentual do TMA ou número de interações e campos obrigatórios de registro no sistema, na forma do item 7.14."

=====

De modo a rematar a discussão e com base nas condições previstas no Edital, exatamente como respondido pela Administração, seguem na sequência da reprodução dos questionamentos, as regras de faturamento cuja interpretação decorre dos pontos do Edital:

=====

"b. Quando não há conhecimento do denunciante para pleno preenchimento destas informações, será inviabilizado o registro e também a contabilização deste atendimento para efeito de faturamento?"

=====

Para este questionamento está claro, conforme estipulado em Edital, que todo o esforço empregado pela contratada, bem como os respectivos registros destes em sistema de Ouvidoria, serão faturadas, conforme previsto em Edital (como respondido pela Administração):

=====

TRANSCRIÇÕES DO EDITAL:

"3.21. A prestação dos serviços de atendimento receptivo assistido envolve a alocação de mão de obra capacitada para:

3.21.1. realizar o atendimento receptivo e registro das informações, reclamações, sugestões, elogios e solicitações e registro de manifestações de ouvidoria, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados ou sistemas disponibilizados nos protocolos;

3.21.2. prestar esclarecimentos e orientações aos usuários, expressando-se com urbanidade, respeito, clareza e objetividade;

3.21.3. registrar e encaminhar as demandas que não verem solução imediata no nível de atendimento (cujas informações não constem nos scripts ou bases de conhecimento, ou esse recomende o registro da demanda com escalamento) ao segundo nível, atendimento especialista."

"c. Este atendimento poderá ser finalizado após esta constatação?"

Sim, pois mediante as regras editalícias acima transcritas, houve o emprego do esforço, sendo este evidenciado pelo registro no sistema de ouvidoria.

"d. Poderá ser alocado na URA esta obrigatoriedade e contabilizado como atendimento automatizado uma vez que a empresa não pode ser penalizada pela falta de dados dos usuários do serviço?"

Sim, inclusive, mais uma vez, conforme a resposta da Administração, tal condição está devidamente prevista no Edital como sendo uma atribuição do coordenador de operações e agentes de URA da Contratada. Senão vejamos o que dispõe o ANEXO IV do Edital que trata da DESCRIÇÃO DAS RESPONSABILIDADES POR PERFIL.

AS ATRIBUIÇÕES DO AGENTE DE URA:

"3.16.3. Além da disponibilização da solução de URA integrada à plataforma de telecomunicações, a CONTRATADA deverá disponibilizar equipe de profissionais capazes de gerir a plataforma considerando as atividades de mapeamento e desenho de processos, customização de ambiente e de outras funcionalidades, integração de sistemas, desenvolvimento de scripts, implantação de solução, testes, monitoração da aplicação, recursos de automatização de atendimento e construção de relatórios, dentre outros que permitam melhoria da eficiência e produtividade dos atendimentos".

(GRIFO NOSSO)

Assim, está evidenciada que a Administração previu, sem quaisquer possibilidades de contestação, os critérios e condições de faturamento e assim lançou bases claras e sólidas para os trabalhos de especificação dos serviços por parte do conjunto de licitantes que participaram do certamente em comento. Desta feita, não há que se falar em modificação das regras de faturamento quando a emissão de cada uma das Ordens de Serviços ao longo do tempo. Contudo, é razoável e acertado o entendimento de que as Ordens de Serviço podem sim implicar variação dos montantes contratados.

b. DAS QUESTÕES DA IMPUGNAÇÃO NÃO RESPONDIDAS E/OU RESPONDIDAS DE FORMA INCOMPLETA:

Seguem, in verbis, as alegações da recorrente:

"Já em sede de impugnação deixou a Administração de cumprir a Lei ao não prestar esclarecimento as indagações colocadas. Percorramos:

QUESTÃO DA IMPUGNAÇÃO NÃO RESPONDIDA:

IPSIS LITTERIS:

INÍCIO DA TRANSCRIÇÃO

"Nas definições acerca do MODELO DE GESTÃO DO CONTRATATO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO, mais especificamente no subitem a seguir destacado, constam dúvidas que comprometem o correto entendimento quanto aos critérios para fins de remuneração e assim comprometem a segurança necessária a colocação dos preços. Vejamos:

'7.27.1. Também serão considerados como 01 (um) atendimento presencial toda manipulação (tratamento, encaminhamento e resposta) de manifestações cadastradas no primeiro e segundo níveis de atendimento.'

O trecho acima destacado não traz consigo a clareza necessária ao inequívoco entendimento do que venha a ser o equivalente a 01 (um) atendimento presencial no caso em comento. Isso implica variadas possibilidades de interpretação com consequentes variações nos preços ofertados, senão vejamos: um atendimento presencial pode ser equiparado à totalidade das interações, ou seja, somente será considerado um atendimento presencial quando houver, no caso em comento, tratamento, encaminhamento e resposta? Ou por exemplo, apenas o tratamento, ou apenas o encaminhamento ou a resposta poderiam ser consideradas equivalentes a um atendimento presencial?

...
A despeito das diferentes interpretações acima citadas, bem como de eventual esclarecimento, este (o esclarecimento) definiria, por óbvio, a questão da especificação, contudo deixaria evidente a presença de incongruências inadmissíveis e careceria totalmente de sentido e razoabilidade, haja vista, por exemplo, a ação de resposta não depender da CONTRATADA. Assim, caso a resposta indicasse que o atendimento presencial corresponde ao conjunto dos três itens (tratamento, encaminhamento e resposta) a remuneração pelas ações realizadas pela CONTRATADA (tratamento e encaminhamento) ficaria atrelada a uma ação cuja responsabilidade não pode ser a ela imputada. Por outro lado, caso a resposta indicasse que cada um dos itens de modo isolado pudesse ser considerado equivalente a um atendimento presencial teríamos uma mesma remuneração para atividades completamente distintas e cujas responsabilidades não seriam as mesmas."

FIM DA TRANSCRIÇÃO

Como visto os itens não respondidos pela Administração são de suma importância, pois tratam de regras e critérios de faturamento cujas indefinições colocam o proponente numa situação de inviabilidade quanto a formação de seus preços para fins de formulação de proposta.

Não obstante, é de se destacar que a ausência de manifestação administrativa para as questões formuladas em sede de impugnação se CONSUBSTACIAM EM VIOLAÇÃO AOS PRECEITOS DA LEGALIDADE, VINCULAÇÃO AO EDITAL, MOTIVAÇÃO E OBTENÇÃO DA PROPOSTA MAIS VANTAJOSA, eis que o posicionamento administrativo em fase de esclarecimentos e impugnações tem por fim trazer maior clareza aos termos do Edital e propiciar a compreensão, por parte dos licitantes.

Logo, a falta de resposta, mormente sobre pontos extremamente relevantes, apenas demonstra falha Administrativa na condução do certame e VIOLAÇÃO AOS PRINCÍPIOS DA MOTIVAÇÃO E, POR CONSEQUENTE, DA LEGALIDADE, DA EFICIÊNCIA E DA PRÓPRIA MORALIDADE, TODOS CONSTANTES DO ART. 37 DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL C/C ART. 3º DA LEI 8.666/93.

(grifo nosso)"

Novamente a impugnante ataca a Administração por alegada ausência de resposta, contudo, mais uma vez resta evidenciado que tais esclarecimentos, como explicado pela Administração, constam do Edital e assim não há que prosperar qualquer afirmação nesse sentido.

Especificamente quanto a alegada falta de transparência do item 7.27.1, resta claro, mais uma vez, a análise retalhada do Termo de Referência por parte do impugnante. Pois, uma análise mais detalhada deixa evidente que está estabelecida uma clara diferenciação e segregação, ponto a ponto, sendo prevista remuneração por cada etapa do processo de tratamento de demanda do Atendimento especializado. Para pleno atendimento retomamos as definições, constantes em Edital, dos Serviços de Atendimento Especializado:

=====

TRANSCRIÇÕES DO EDITAL:

"3.62. Para o atendimento especializado, a CONTRATADA disponibilizará espaço físico, equipamentos e mobiliário segmentado para suas operações.

3.63. O atendimento especializado, receptivo e ativo de terceiro nível, compreende as atividades de tratamento das manifestações registradas na Central de Atendimento e, presencialmente, na Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, conforme estabelecido no protocolo de operação do atendimento receptivo autorizado pela CONTRATANTE.

3.63.1. Todos atendimentos com destino aos tridígitos 100 e 180 devem ser encaminhados a URA de configuração específica e, quando utilizada opção conforme temática ou parceiro institucional através de opção oculta de atendimento assistido, estes devem ser transferidos ao segmento de atendimento especializado, conforme o protocolo de atendimento da CONTRATANTE definir.

3.63.2. Não há restrição de atendimento do Disque Direitos Humanos - Disque 100 e da Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180 em relação à sexo do atendente neste nível de atendimento.

3.63.3. Todos os operadores do atendimento especializado, quando capacitados no protocolo do nível de atendimento especialista, poderão receber transbordo do atendimento especialista quando ocorrer sobrecarga horária ou diária do volume apresentado na Ordem de Serviço, mantendo-se as demais condições e a remuneração referente ao nível de conclusão do atendimento, sendo que a opção de utilização do nível especializado para atendimento especialista ficará a critério da CONTRATADA.

3.63.4. O atendimento especializado também compreende as manifestações registradas através do telefone próprio da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, e aquelas por meio de cartas, fax, correio eletrônico, ofício e formulário eletrônico, conforme estabelecido no protocolo de operação do atendimento receptivo autorizado pela Contratante.

3.63.5. O atendimento especializado na modalidade presencial atenderá ao acolhimento das manifestações pessoais em sala de atendimento específica na sede da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos e ainda poderá atender o registro das manifestações através do telefone próprio, cartas, fax, correio eletrônico, ofício e formulário eletrônico, sendo demandado através de Ordem de Serviço específica ou item destacado.

3.64. Consiste na execução das atividades de revisão textual e classificação da manifestação, orientação dos encaminhamentos a serem realizados, realização dos encaminhamentos à Rede de Proteção de Direitos Humanos, em seus órgãos presentes no âmbito federal, estadual, distrital e municipal, e monitorar o andamento das manifestações junto à Rede, conforme estabelecido no protocolo de operação do atendimento receptivo autorizado pela CONTRATANTE.

3.65. Deverá realizar atividades de busca ativa, que constituem tarefas relacionadas ao monitoramento das manifestações por meio da coleta de informações acerca dos procedimentos adotados pela Rede acionada pela Ouvidoria Nacional, conforme estabelecido no protocolo de operação do atendimento avo autorizado pela Contratante.

3.66. Deverá apoiar a realização de pesquisas que contribuam na elaboração e acompanhamento de políticas públicas voltadas à promoção dos Direitos Humanos, bem como na atualização dos cadastros de serviços que compõem a Rede de Proteção presente em seus órgãos no âmbito federal, estadual, distrital e municipal, conforme estabelecido no protocolo de operação do atendimento receptivo autorizado pela CONTRATANTE."

(GRIFO NOSSO)

Não bastassem esses elementos, o subitem 7.27.3 remata a questão:

=====

TRANSCRIÇÕES DO EDITAL:

7.27.3. Serão remunerados pelo seu valor integral (100%) todos os atendimentos realizados pelo segundo nível (presencial).

Resta claro que toda manipulação (esforço empregado) será faturado, conforme entendimento editalício exposto, não cabendo questionamentos ou novas inferências a serem realizadas.

c. QUESTÃO DA IMPUGNAÇÃO RESPONDIDA DE FORMA EVASIVA, CONFUSA E LACÔNICA:

Seguem, in verbis, as alegações da recorrente:

=====

"IPSIS LITTERIS:

INÍCIO DA TRANSCRIÇÃO

" PRAZOS PARA EMISSÃO DAS ORDENS DE SERVIÇO E SUAS CONSEQUÊNCIAS

"6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1. Os serviços deverão ser executados com base nos quantitativos e parâmetros estabelecidos na Ordem de Serviço específica e em conformidade com as exigências deste instrumento.

...
6.3. O quantitativo mensal estimado de atendimentos na Ordem de Serviço será calculado pela média móvel dos atendimentos realizados nos últimos três meses da execução contratual anterior, acrescido da expectativa futura (campanhas, eventos) para o período considerado, corrigido pelo fator de sazonalidade obtido pela razão entre o volume de atendimentos no mês referente do ano anterior e o volume médio de atendimento obtido.

6.4. A Ordem de Serviço será emitida com antecedência mínima de 30 dias, para permitir à CONTRATADA mobilizar sua estrutura necessária para executar os atendimentos demandados atendendo aos níveis de serviço mínimo definidos.

6.5. A CONTRATANTE poderá demandar execução de serviços específicos, decorrentes de campanhas e eventos programados, através de Ordem de Serviço própria emitida com ao mínimo 21 (vinte e um) dias de antecedência para início dos serviços a fim da CONTRATADA realizar os ajustes técnicos e operacionais necessários para atendimento da demanda, mantendo os níveis mínimo de serviço e o valor unitário da unidade de serviço de atendimento.

...
6.6. A CONTRATANTE poderá demandar a execução de serviços específicos em situações de emergência ou calamidade, decorrente de eventos de suposta e iminente violação de direitos humanos de grande repercussão, através de Ordem de Serviço própria emitida com mínimo de 3 (três) dias de antecedência para início dos serviços a fim da CONTRATADA realizar os ajustes técnicos e operacionais necessários para atendimento da demanda, com os níveis de serviço ajustados e sendo remunerada com majoração de 50% (cinquenta por cento) do valor unitário da unidade de serviço por atendimento."

Com a devida ressalva de que há por parte desta impugnante a compreensão quanto à incidência de ocorrências específicas decorrentes de emergência ou calamidades, sobretudo dada a natureza dos serviços em questão, bem como da necessidade de realização de campanhas e eventos programados, não podemos deixar de registrar as incoerências trazidas nos trechos anteriormente copiados e destacados.

Com efeito, temos que os serviços deverão ser executados com base nos quantitativos e parâmetros estabelecidos na Ordem de Serviço específica e em conformidade com as exigências deste instrumento, dentre as quais, a exigência de sua emissão com 30 (trinta) dias de antecedência. Tal prazo é justificado como sendo necessário à mobilização da estrutura da CONTRATADA necessária para executar os atendimentos demandados atendendo aos níveis de serviço mínimo definidos.

Entretanto, no item 6.5 e em virtude da execução de serviços específicos decorrentes de campanhas e eventos programados esse prazo é reduzido para 21 (vinte e um) dias, sem alteração dos níveis de serviço e valores monetários. A redução do período em 30% (trinta por cento) de certo implica comprometimento da capacidade de mobilização da estrutura da CONTRATADA para executar os serviços com a manutenção dos níveis de serviço mínimo definidos, caso contrário, ou seja, caso essa redução não comprometa a capacidade de mobilização da CONTRATADA, careceria de sentido o estabelecimento do prazo de 30 (trinta) dias para emissão das Ordens de Serviço regulares. Essa questão é agravada quando consideramos que não há uma estimativa da incidência de tais campanhas e eventos programados cujos níveis de incidência podem representar variação significativa dos custos operacionais necessários para fazer frente a manutenção dos níveis de serviço, vez que não haverá alteração/majoração dos preços nesses casos. Tal previsibilidade faz-se extremamente necessária e por essa razão é que o item 6.3 estabelece as bases para definição dos montantes que irão formar as Ordens de Serviço regulares a serem emitidas. A definição dessas regras no item 6.3 reforça o entendimento de que uma vez que se trata de campanhas e eventos programados é razoável que haja alguma previsão de sua incidência sob pena de comprometimento do exercício de especificação. Desta feita, a objetividade necessária à formação de custos cede lugar a interpretações e estimativas diversas, o que leva a formações destoantes de preços, com claro prejuízo à competitividade.

Ademais, as características de composição de custos deste tipo de operação remetem a uma preponderância da mão de obra sobre os outros itens e isso implica, dentre outros, processos de recrutamento, seleção e treinamento cujo tempo de 30 (trinta) dias já se mostra extremamente ajustado a tais necessidades, não comportando portanto uma redução de 30% sem que se discutam flexibilizações razoáveis dos níveis de serviço e preços condizentes com tais esforços extras de mobilização.

Especificamente com relação ao item 6.6 restaram pontos obscuros cuja falta de objetividade por certo comprometerá os trabalhos de especificação e assim produzirão preços dispareus com claro comprometimento da concorrência nos moldes preconizados pela legislação vigente. Nesse sentido chamamos a atenção para a falta de objetividade ao se versar sobre a flexibilização dos níveis de serviço e a definição pela majoração dos preços em 50%. Aqui é razoável inferir, conquantos sem nenhuma objetividade, que como a mão de obra representa parcela significativa dos serviços, essa majoração em 50% faria frente, supostamente, às despesas com horas extras, visto que no prazo de apenas três dias a única possibilidade da contratada poder aumentar sua capacidade de atendimento seria a utilização desse artifício. Apesar disso, a execução de horas extras em tão curto espaço de tempo carece de vários fatores, dentre os quais, a anuência dos empregados e, mesmo supondo que se obtenha sucesso em sua execução, não consta do Edital elementos que demonstrem a viabilidade de se fazer, ou seja, a "flexibilização" dos níveis de serviço como está se assemelha a um "cheque em branco" a ser utilizado pela Administração que, ao poder modular os níveis de serviço sem regras pré-definidas, tem a possibilidade de inviabilizar ou não os esforços financeiros para cumprimento das Ordens de Serviço. Por óbvio concordamos que eventos decorrentes de emergências e calamidades não são previsíveis. Contudo, não consideramos razoável a falta de previsibilidade e o estabelecimento prévio de regras claras e inequívocas para o tratamento de tais eventos.

Sem prejuízo, a seguir transcrevemos trecho em que as incongruências já atacadas são agravadas ao ponto de representar completa inviabilidade de colocação da proposta nos termos requeridos:

"6.21. Quando ocorrerem variações, horária, diária ou mensal, superiores a 25% (vinte e cinco por cento) nos

quantitativos de atendimentos demandados na ORDEM DE SERVIÇO os níveis de serviço poderão ser flexibilizados a critério da CONTRATANTE nos TIPOS DE ATENDIMENTO e MODALIDADES impactadas pela variação."

Tal nível de imprevisibilidade de demanda (25%) se demonstra excessivo e abusivo transferindo para o particular um risco desproporcional cuja álea econômica poderá acarretar inviabilidade na execução do ajuste.

Ora, se o contrato permite a Administração gerar as Ordens de Serviço automaticamente, conforme volumetria histórica considerando, inclusive, ajustes de sazonalidade é incompreensível que um erro estimativo de volumetria, pise-se, imprevisível, seja transferido a este grau para a CONTRATADA. Em discussões sobre este tipo de equívoco de dimensionamento e erro quantitativo o próprio TCU já se manifestou no sentido de atribuir como razoável que erros quantitativos de até 10% façam parte da álea econômica do particular, senão vejamos;

O Ministro Valmir Campelo, relator do Processo TC-044.312/2012-1, apresenta em seu voto que:

"Em exemplo, os contratos podem, com simplicidade, objetivar que erros unitários de quantidade de até 10% não sejam objeto de qualquer revisão. Menos que isso, esses erros acidentais serão álea ordinária da contratada. Para que não haja incontáveis pedidos de reequilíbrio decorrentes de serviços de pequena monta, pode-se, ainda, definir que somente serviços de materialidade relevante na curva ABC do empreendimento incorrerão como tarja de "erro relevante". Mantém, assim, a lógica da medição por preço global, ao mesmo tempo em que se veda o enriquecimento sem causa de qualquer das partes, sem ferir o princípio fundamental da obtenção da melhor proposta. Situação parecida foi tomada por esta Corte ao apreciar o Acórdão 2.929/2010-Plenário, quando julgou regular cláusula semelhante." (grifo nosso)

Se não bastasse a desproporcionalidade aqui citada, nota-se que para variações superiores a 25% da demanda prevista de atendimento, além daquelas definidas em Ordem de Serviço, mais uma vez o Edital oferece à contratante um cheque em branco no sentido de "poder flexibilizar" os níveis de serviço quando da ocorrência dessa variação.

Pelo exposto, resta evidente que as regras editárias constantes dos itens 6.6 e 6.21 desvirtuam completamente o instituto do Acordo do Nível de Serviço – ANS. A regra comum institui que contratar por resultados considerando medição e níveis de serviço considera como elementos preponderantes a relação entre demanda (quantidade) e qualidade, ou seja, os níveis de qualidade devem sempre estar associados a uma demanda certa e precisa. Entretanto, as exigências aqui atacadas dissociam totalmente esta regra quando oferecem de forma leonina um poder absoluto à contratante de exigir níveis de qualidade independente da quantidade excedente àquelas originalmente estipuladas em Ordem de Serviço.

O Edital ora publicado apesar de trazer em sua essência um modelo de vanguarda apresenta-se carente de elementos que balizam o equilíbrio entre preço e qualidade, devendo ser revisto de forma a garantir com precisão regras razoáveis para situações de atipicidade de demanda e graduação de níveis de serviços compatíveis com as variações apresentadas pela atipicidade em questão."

(grifo nosso)

FIM DA TRANSCRIÇÃO

RESPOSTA DA ADMINISTRAÇÃO :

IPSIS LITTERIS:

INÍCIO DA TRANSCRIÇÃO

"Primeiro, a impugnante ataca diretamente as regras de execução do objeto contidas no item 6 do Termo de Referência relativas aos prazos para emissão das Ordens de Serviço. Busca revestir de irregularidade a definição dos prazos apontados nos itens 6.4, 6.5 e 6.6 do Termo de Referência. Aponta uma suposta falta de objetividade e obscuridades na descrição das ordens de serviço. Revolta-se também com o item 6.21 e a margem adotada de variação para flexibilização dos níveis de serviço.

Nota-se, inicialmente, uma leitura atenta ao que interessa impugnar e outra leitura desatenta aos elementos não interessantes à impugnante.

O item 6.1 do Termo de Referência orienta que os serviços deverão ser executados com base nos quantitativos e parâmetros estabelecidos na Ordem de Serviço, por que apresentamos a definição de Ordem de Serviço da Instrução Normativa nº 05/2017 do MPOG. XIII - ORDEM DE SERVIÇO: documento utilizado pela Administração para solicitação, acompanhamento e controle de tarefas relativas à execução dos contratos de prestação de serviços, especialmente os de tecnologia de informação, que deverá estabelecer quantidades, estimativas, prazos e custos da atividade a ser executada, e possibilitar a verificação da conformidade do serviço executado com o solicitado.

A Ordem de Serviço é um instrumento de contratação hábil para emanar as demandas da Contratante, podendo substituir em alguns casos o próprio Termo de Contrato, e sempre apensando-se ao contrato, inclusive aplicando-se neste documento o que couber do art. 55 da Lei nº 8.666/93. Art. 62. O instrumento de contrato é obrigatório nos casos de concorrência e de tomada de preços, bem como nas dispensas e inexigibilidades cujos preços estejam compreendidos nos limites destas duas modalidades de licitação, e facultativo nos demais em que a Administração puder substituí-lo por outros instrumentos hábeis, tais como carta-contrato, nota de empenho de despesa, autorização de compra ou ordem de execução de serviço. (...) § 2º Em 'carta contrato', 'nota de empenho de despesa', 'autorização de compra', 'ordem de execução de serviço' ou outros instrumentos hábeis aplica-se, no que couber, o disposto no art. 55 desta Lei.

A Instrução Normativa nº 05/2017 do MPOG orienta os elementos constituintes do Termo de Referência e refere-se à Ordem de Serviço nas diretrizes para a definição do modelo de execução do objeto, item 2.5 do Anexo V da

Instrução Normativa nº 05/2017 do MPOG. d) Definir o modelo de Ordem de Serviço que será utilizado nas etapas de solicitação, acompanhamento, avaliação e atestação dos serviços, sempre que a prestação do serviço seja realizada por meio de tarefas específicas ou em etapas e haja necessidade de autorização expressa prevista em contrato, conforme modelo previsto no Anexo V-A

Assim, os itens 6.1 a 6.9 detalham com límpida clareza os procedimentos a serem adotados pela Contratante na emissão de suas Ordens de Serviço.

O prazo definido no item 6.4, de 30 (trinta) dias, demonstra-se bastante razoável para a mobilização adicional ou supressiva da Contratada. Esta Ordem de Serviço se refere aos serviços ordinários da execução contratual, adequando seu volume estimado para os serviços como definido no item 6.3.

O prazo definido no item 6.5, de 21 (vinte e um) dias, no tocante a campanhas ou eventos específicos também se demonstra razoável, pois, como explícito, atende a demandas adicionais de serviços específicos, como por exemplo uma campanha sazonal ou um evento esportivo de repercussão temporária. O prazo envolve não somente o intervalo para que a empresa mobilize equipe adicional como também realize os ajustes e programações na URA da Central de Atendimento e até mesmo ative a disponibilidade de sistema autônomo de atendimento.

O item 6.6 estipula uma Ordem de Serviço extraordinária em razão de fatos extraordinários, como em situações de emergência ou calamidade, decorrente de eventos de suposta e iminente violação de direitos humanos de grande repercussão, como exemplo recentemente foi o atendimento realizado para recebimento de denúncias e informações do rompimento da barragem de rejeitos na cidade de Brumadinho-MG. Este tipo de evento, eventual, sem previsibilidade, demanda uma rápida atuação para aptidão da Central de Atendimento em receber uma nova demanda. Envolve um esforço não somente da empresa em tempo bastante ágil, mas também da Contratante em disponibilizar todo material de conhecimento para disseminação da informação ao cidadão.

Reconhecendo a necessidade de um maior empenho por parte da Contratada para atendimento das demandas extraordinárias de situações de emergência ou calamidade, o próprio Edital apresenta remuneração superior em 50% (cinquenta por cento) pelos atendimentos ocorridos sob a diretriz daquela Ordem de Serviço.

Frise-se. A majoração de 50% (cinquenta por cento) do valor dos atendimentos decorrentes de Ordem de Serviço emitida na forma do item 6.6 não se orienta por adicional de horas extras dos empregados da Contratada, mas busca sim, uma justa remuneração da prestadora de serviços para uma atividade extraordinária, por certo que o custo unitário da Unidade de Serviço de Atendimento não corresponde exclusivamente ao custo do emprego da mão de obra.

Quanto à estratégia que a Contratada adotará nestes casos, se e quando ocorrerem, refere-se justamente à experiência da empresa no ramo de serviços de centro de atendimento, onde uma empresa apenas de alocação de mão de obra teria dificuldades de adequar-se à prestação neste caso.

Não há de prosperar qualquer alegação de falta de previsibilidade, isto pois a própria natureza das demandas emergenciais ou de calamidade não oferecem previsão de ocorrência, tampouco merece avançar a alegação ausência de regras claras e inequívocas para o tratamento de tais eventos, pois o item 6.6 define cristalino que a Ordem de Serviço estimará o quantitativo e ainda procederá os ajustes dos níveis de serviço da demanda especial, por fim, majorando em 50% (cinquenta por cento) a remuneração da Contratada.

Por último, no ataque desenfreado e imotivado às condições claras e inequívocas para emissão das Ordens de Serviço, a impugnante afronta-se contra o item 6.21 apresentando-o fora do contexto de sua construção para tentar criar uma correlação entre a Ordem de Serviço e o controle aplicado em benefício da Contratada para manejar com situações excepcionais durante a execução contratual, construindo uma quase peça de ficção científica.

O item 6.21 trata de controle contratual em benefício da futura Contratada para que não haja penalização desta por decorrência de variações relevantes do dimensionamento ocorrido na Ordem de Serviço originária. O item expõe uma autorização expressa de flexibilização dos níveis de serviço dentro do Instrumento de Medição de Resultado para aquelas variações de volume superiores a 25% (vinte e cinco por cento).

Como anteriormente informado, o item 6.3 do Termo de Referência define a forma de cálculo objetiva da volumetria da Ordem de Serviço, pela média móvel dos atendimentos realizados nos últimos três meses da execução contratual anterior, acrescido da expectativa futura (campanhas, eventos) para o período considerado, corrigido pelo fator de sazonalidade obtido pela razão entre o volume de atendimentos no mês referente do ano anterior e o volume médio de atendimento obtido.

Por óbvio, resta demonstrado que a margem de 25% (vinte e cinco por cento) não se trata de erro de cálculo, mas sim de margem de proteção da Contratada para evitar sua penalização por fato contratual a qual não deu causa. Distinto do que deseja incutir a impugnante, ao citar posicionamento do Ministro Valmir Campelo, do Tribunal de Contas da União, aquele julgado se refere a erros unitários que ensejam a revisão contratual e portanto seu reequilíbrio econômico financeiro, em nada relacionado ao proposto no item 6.21 do Termo de Referência.

Ou seja, o item 6.21 suporta a Contratada para sua não penalização em eventual variação excepcional do volume histórico demandado, não incorrendo em qualquer sobrecarga ou enriquecimento ilícito da Administração, isto pois a integralidade dos serviços prestados e atestados serão remunerados, ainda que ultrapassem inclusive este limite dos 25% (vinte e cinco por cento), contudo, neste caso, a Contratada ainda será isenta total ou parcialmente da penalizações advindas de descumprimento de níveis de serviço.

Portanto, e mais uma vez, o Edital cuidou de buscar o detalhamento e a precisão na especificação do seu modelo de execução do objeto de forma a tentar abranger as possíveis situações durante a vigência contratual.

Lembra-se que tal esforço não foi isolado pela equipe de planejamento da contratação, mas em conjunto com o mercado através da realização da Audiência Pública n 01/2019, em 9 de maio de 2019, ainda que não exigível pelo valor da contratação, mas adequada sua realização para interesse da Administração na busca da melhor proposta para a futura contratação. Neste tema, verificamos que a ora impugnante não participou da referida Audiência

Pública.

Portanto, os prazos apresentados para início da execução das Ordens de Serviço, definidos nos itens 6.4, 6.5 e 6.6, se encontram dentro da razoabilidade e proporcionalidade condizentes com a natureza, relevância e complexidade dos serviços demandados, e ainda a variação prevista no item 6.21 não constitui margem de erro de cálculo, mas instrumento legítimo de proteção da Contratada por ocorrências de variações excessivas da demanda a qual esta não deu causa."(grifo nosso)

FIM DA TRANSCRIÇÃO

Com relação à confusão propositalmente colocada pela inserção de pontos estranhos às contestações iniciais observa-se que não há que se evocar fundamentação legal para justificar a utilização de Ordens de Serviço, pois em momento algum questiona-se a adoção desse instrumento, que, aliás, é de utilização corriqueira na execução contratual nas nossas mais diversas frentes de atuação perante órgãos públicos.

Nessa esteira, também não cabem as colocações acerca natureza das demandas emergenciais e sua imprevisibilidade, pois cumpre lembrar que os trechos da resposta da Administração demonstram, de fato, a introdução de elementos desnecessários à discussão e cuja colocação não trouxe esclarecimento às dúvidas colocadas.

Já nas outras partes as respostas são sempre desprovidas de fundamentação técnica e sim balizadas no achismo da Administração que sempre julga serem justos os critérios por ela definidos sem, no entanto, fundamentar tecnicamente tais decisões.

Assim, encontra-se sempre as mesmas alegações:

INÍCIO DA TRANSCRIÇÃO

"...O prazo definido no item 6.5, de 21 (vinte e um) dias, no tocante a campanhas ou eventos específicos também se demonstra razoável..." ;

"...os prazos apresentados para início da execução das Ordens de Serviço, definidos nos itens 6.4, 6.5 e 6.6, se encontram dentro da razoabilidade e proporcionalidade condizentes com a natureza, relevância e complexidade dos serviços demandados...".

FIM DA TRANSCRIÇÃO

Entretanto tais afirmações decorrem apenas da convicção da Administração, sem que sejam demonstradas as bases técnicas que as fundamentam e justificam.

Por outro lado, quando tratado o item 6.6, é possível e, mais que isso, acertado afirmar, que Administração se vale da imprevisibilidade de ocorrências emergências para ocultar sua falha em não traçar planejamento adequado para o seu tratamento. Em outras palavras: Ocorrências específicas decorrentes de emergências ou calamidades são imprevisíveis, porém o mesmo não vale para o adequado planejamento de ações para o seu tratamento.

Assim, deixar de estipular com clareza e correção regras para tratamento de determinado evento sob a alegação quanto a imprevisibilidade de sua ocorrência carece totalmente de sentido. À guisa de exemplo, pode-se traçar a seguinte comparação: Não se pode utilizar a imprevisibilidade quanto a ocorrência de um acidente de trânsito como justificativa para a ausência de regras e procedimentos para lidar com as suas consequências. E é exatamente esse o ponto que fundamenta a parte da contestação em comento.

Ademais, a falta de clareza implica insegurança quanto as regras passíveis de serem aplicadas nesses casos e assim não há uma alternativa ao proponente que não seja a de majorar os preços como forma de se proteger contra eventuais prejuízos. Daí porque coloca-se em xeque até a higidez do próprio procedimento licitatório e o próprio Erário, eis que as regras que comandam a disputa e a futura execução contratual não se encontram claramente dispostas.

Não obstante, vê-se que a CONTRATANTE determina a majoração de 50% (cinquenta por cento) do valor unitário da unidade de serviço por atendimento para remunerar os serviços decorrentes de tais evento, sem delimitar as bases para a fixação de tal valor. É impossível, nessas bases, afirmar que ele é suficiente para fazer frente às despesas associadas à mobilização necessária para atendimento a eventuais situações emergenciais e, por outro lado, também não se sabe se em determinado momento ele será desfavorável à própria Administração.

Não é demais lembrar que o próprio ajuste nos níveis de serviço a ser empregado nesses casos e cujas regras não se conhece, pode implicar variação nos valores a serem faturados. Assim, o que se requer é o mínimo justo e razoável para a questão apresentada: o estabelecimento de regras e critérios claros, objetivos e precisos de faturamento, POIS SOMENTE ASSIM É QUE ESTARÃO POSTAS AS CONDIÇÕES PARA QUE OS PROPONENTES CONHEÇAM TODOS OS ELEMENTOS NECESSÁRIOS À PRECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E ASSIM POSSAM COMPETIR ENTRE SI EM CONDIÇÕES DE IGUALDADE, CONFORME PRECONIZA A LEI.

Como visto, diversos pontos constantes das impugnações apresentadas pelas licitantes sequer foram analisados pela Administração ou ainda respondidos de modo incompleto e impreciso, violando a motivação administrativa que deve lastrear todo e qualquer ato praticado em âmbito público. Como de comezinho conhecimento, não é facultado à Administração se posicionar acerca de temas e pontos específicos, deve ela se manifestar acerca de todo e qualquer item levado ao seu conhecimento seja em fase de pedido de esclarecimento, seja em fase impugnatória e de forma objetiva.

O enredo narrado nesta oportunidade, quando analisado sob o enfoque da legalidade, reverbera negativamente no âmago de qualquer leitor que venha a se debruçar sobre o prisma em análise, eis que a reiteração de postura administrativa que viola diretrizes legais básicas e procedimentais pertinentes a quaisquer disputas públicas

imprime, no próprio ordenamento jurídico, o escárnio da Administração para com o próprio interesse público.

Logo, considerando: a) os preceitos legais aplicáveis ao caso; b) a consistente fundamentação técnica que se apresenta em todas as fases do processo; c) a fragilidade e inconsistência técnica do Termo de Referência; d) o descumprimento dos ritos legais pela Administração que deixou de prestar esclarecimentos/respostas, o RESULTADO CERTAMENTE TRAZ INSEGURANÇA AOS CONCORRENTES PARTICIPANTES DA DISPUTA, EIS QUE DEIXA DE OPORTUNIZAR A ESCORREITA FORMAÇÃO DE PREÇO, em razão do demonstrado a seguir:

a) O objeto em comento é extremamente complexo e demasiado detalhado e suas características e requisitos técnicos funcionais não se assemelham a nenhuma outra operação de call center no mercado.

b) Considerando as afirmações anteriores é justo afirmar que o atual prestador de serviços é, em todo o mercado nacional, quem detém o maior conhecimento sobre todas as minúcias deste objeto.

c) Analisando as afirmações anteriores (a e b) e considerando que a Administração descumpriu preceitos legais ao deixar de prestar esclarecimentos ou ao fazê-lo de modo incompleto, lacônico e confuso, além de não ter respondido aos pontos mais relevantes da impugnação anteriormente ofertada, é fácil chegar à conclusão de que tenha havido violação ao princípio da isonomia, já que eventual precificação ficaria condicionada a quem detivesse conhecimento prévio do objeto licitado e que, por conseguinte, também teria a necessária segurança na colocação de seus preços e assim, naturalmente, seria mais competitivo.

Resta, portanto configurada a concorrência desleal, pautada na quebra do princípio da isonomia previsto no art. 3º da Lei 8666/93. Também cumpre ressaltar que não se pode afirmar, em hipótese alguma, a existência de qualquer arranjo não republicano vigente na presente licitação, entretanto, por todos os fatos e argumentos aqui exauridos é inegável que o efeito prático de todos os atos praticados pela Administração, desde a carente elaboração das peças técnicas, até os erros e omissões na condução do processo, acabaram por macular o princípio da isonomia, em detrimento das demais proponentes, da lei, do interesse público e da sociedade de modo geral.

Por fim, porém não menos relevante, cabe enfatizar que os fatos aqui narrados não deixam dúvidas quanto ao grave afronte aos preceitos legais aplicáveis ao caso em tela, mais especificamente aqueles dispostos na Lei 8.666/93 - Art. 3º, senão vejamos:

INÍCIO DA TRANSCRIÇÃO

"A licitação destina-se a garantir a observância do princípio constitucional da isonomia, a seleção da proposta mais vantajosa para a administração e a promoção do desenvolvimento nacional sustentável e será processada e julgada em estrita conformidade com os princípios básicos da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da probidade administrativa, da vinculação ao instrumento convocatório, do julgamento objetivo e dos que lhes são correlatos."

FIM DA TRANSCRIÇÃO

IMPORTANTE DESTACAR QUE AS FALHAS PROCEDIMENTAIS CITADAS ANTERIORMENTE NÃO PODEM SER SUPERADAS PELO ENTENDIMENTO DE QUE OS TERMOS DO EDITAL ESTARIAM CLAROS POR FORÇA DA REALIZAÇÃO DE CONSULTA PRÉVIA À FASE EXTERNA DO CERTAME, QUE FORA EXPOSTO ANTERIORMENTE PELA ADMINISTRAÇÃO. Isto porque eventual consulta pública não tem o condão de ser superior ou tornar sem efeito as disposições constantes do artigo 37 da Constituição Federal e/ou do art. 3º da Lei 8.666/93, razão pela qual eventual lacuna administrativa no que tange à resposta aos questionamentos e impugnações apresentados reveste-se, sim, em violação aos preceitos legais supracitados e para com o próprio princípio da motivação estampado tanto no artigo constitucional quanto da lei de licitações.

Por esta razão o direcionamento da presente disputa é algo cuja tangibilidade chega a ser quase palpável, já que os termos do Edital apenas se voltaram a privilegiar um grupo seletivo de empresas e não a ampla competitividade, razão pela qual a revisão do procedimento como um todo merece e impende ser realizado por este Ministério o que justifica e ampara o aviamento do presente expediente.

Sem prejuízo do anteriormente expedito é de se dizer, ainda, que a falta de clareza dos termos constantes do Edital no que tange à futura prestação de serviço e para a condução do certame propriamente dito deu margem à obtenção de valor 51% (cinquenta e um por cento) inferior ao mínimo estimado pela Administração para a prestação do serviço que se pretende contratar.

Ora, se sabe que os valores fixados pela Administração quando e por ocasião da condução de seus certames são fixados em especificações históricas de serviços análogos ao licitado, ao que o estabelecimento do piso para o valor do serviço é providência que deve ser adotada com razoabilidade e proporcionalidade pelos Órgãos Licitantes, de modo que não se atraia a inexistência das propostas apresentadas. Contudo, não se admite a fixação do piso de forma superestimada, o que parece ter sido o caso nesta disputa, para que se evitasse eventuais distorções quando da futura realização do serviço.

Isto porque causa certa consternação o fato de que se tenha alcançado, na hipótese, valor de prestação de serviço 51% (cinquenta e um por cento) inferior ao mínimo estimado pela Administração e sequer se tenha cogitado na possibilidade de que o preço alcançado pela licitante declarada vencedora tenha advindo da falta de clareza dos termos editalícios e, por conseguinte, do tratamento anti-isônomico conferido ao atual prestador de serviço, único licitante que mesmo diante das obscuridades editalícias e da falta de posicionamento administrativo para os esclarecimentos e impugnações apresentados conseguiu compreender, de forma incontestável, os termos da disputa e apresentar precificação que jamais, JAMAIS REPITA-SE, iria ser alcançada por qualquer outra licitante dada a ininteligibilidade que reveste o Instrumento Convocatório, já anteriormente mencionada. Em casos como o tratado na oportunidade a recomendação da Corte Federal de Contas é que se proceda à anulação do procedimento licitatório, já que inadmitida tal situação:

INÍCIO DA TRANSCRIÇÃO

"Inadmissível que a própria Administração reconheça como legítima a superestimativa de quantitativos de serviços como forma de margem de segurança para eventuais distorções. Assiste total razão a Secob nesse ponto. Em hipótese alguma a insuficiência do projeto básico justifica a adoção de ato incompatível com os princípios da legalidade - por absoluta falta de amparo na Lei de Licitações - e da eficiência, ensejador de expedição de determinação ao Órgão para que proceda a sua anulação, sem prejuízo da aplicação de multa aos Responsáveis que lhe deram causa. É certo que não se exige da Administração a perfeita correspondência entre o planejamento dos serviços e sua efetiva execução. Para isso o art. 65, inciso I, alínea "b", da Lei no 8.666/1993 estabelece mecanismos que lhe possibilitam compensar eventuais ajustes no contrato por conta da necessidade de acréscimo ou diminuição quantitativa do objeto, desde que respeitados os limites determinados no § 1º do referido dispositivo. Mesmo vício em foco foi objeto de determinação (...) no Acordão no 2.617/2008- Plenário (subitem 9.1.1). Com o fito de reforçar o entendimento sobre a questão, julgo oportuno seja novamente expedida determinação a estatal, nos mesmos daquele decisum, de modo que:

abstinha-se de superdimensionar quantitativos de serviços em fase de licitação, sob o pretexto de conferir ao orçamento de referência margem de segurança para eventuais distorções, consoante falha relatada neste Processo, porquanto se trata de ato incompatível com os princípios da legalidade e da eficiência, ensejador de determinação à Entidade para que proceda à sua anulação, bem como de aplicação de multa aos Responsáveis que lhe deram causa".

Acórdão 331/2009 Plenário (Voto do Ministro Relator)

FIM DA TRANSCRIÇÃO

Considerando tudo quanto anteriormente declinado e as ilegalidades vistas na condução do certame tem-se que a anulação da disputa é medida que se impõe, sendo tal recomendação oriunda de comando exarado pela Corte Federal de Contas, senão vejamos:

INÍCIO DA TRANSCRIÇÃO

"Comprovado o descumprimento de dispositivos legais básicos na realização de certame licitatório, impõe-se a fixação de prazo para que a entidade infratora adote as providências necessárias ao exato cumprimento da lei, procedendo a anulação do respectivo processo, sem prejuízo de determinação tendente ao aperfeiçoamento de futuras convocações."

Acórdão 2014/2007 Plenário (Sumário)

FIM DA TRANSCRIÇÃO

=====

A Administração ao proferir resposta "lastreou" sua fundamentação em elementos constantes do Edital afastando desse modo alegações acerca da falta de definição para tratamento dos eventos em discussão. Entretanto, chama atenção o fato de a reclamante se insurgir contra as regras estabelecidas para eventos excepcionais e que tratam da possibilidade da flexibilização dos níveis de serviço mediante variações na demanda, mais especificamente nos trechos a seguir destacados:

=====

TRANSCRIÇÕES DO EDITAL:

"6.6. A CONTRATANTE poderá demandar a execução de serviços específicos em situações de emergência ou calamidade, decorrente de eventos de suposta e iminente violação de direitos humanos de grande repercussão, através de Ordem de Serviço própria emitida com mínimo de 3 (três) dias de antecedência para início dos serviços a fim da CONTRATADA realizar os ajustes técnicos e operacionais necessários para atendimento da demanda, com os níveis de serviço ajustados e sendo remunerada com majoração de 50% (cinquenta por cento) do valor unitário da unidade de serviço por atendimento.

...
"6.21. Quando ocorrerem variações, horária, diária ou mensal, superiores a 25% (vinte e cinco por cento) nos quantitativos de atendimentos demandados na ORDEM DE SERVIÇO os níveis de serviço poderão ser flexibilizados a critério da CONTRATANTE nos TIPOS DE ATENDIMENTO e MODALIDADES impactadas pela variação."

=====

Tal posicionamento da recorrente denota inexperiência quanto ao tema, pois está claro que os níveis de serviço não se prestam a determinar padrões de performance em situações não previstas e, portanto, atípicas. Por outro lado, em situações cuja volumetria de serviço sofra variações cujos impactos sejam absorvidos pela operação cabe sim discussão acerca de flexibilização dos níveis de serviço, entretanto, conforme já consagrado na prática de prestação de serviços, a negociação desses níveis deverá obedecer ao princípio da proporcionalidade e atender aos critérios de razoabilidade. Nessa esteira também vale destacar que o prestador de serviços, também como é de conhecimento corrente neste tipo de prestação de serviços, pode dispor de várias estratégias operacionais de modo a minimizar os impactos advindos de eventual variação de demanda, como, por exemplo:

- Utilização de profissionais externos ao quadro fixo do contrato, treinados pontualmente para as demandas excepcionais previstas nos itens 6.5 e 6.6.
- Utilização de horas extras.

- Utilização de mensagens e serviços automatizados e parametrizáveis de modo a privilegiar a absorção do fluxo de ligações e minimizar os impactos da demanda.

4. DA COMPLETA INEXISTÊNCIA DE QUALQUER VANTAGEM EM FAVOR DA RECORRIDA

Quanto às arguições de suposta vantagem da Recorrida, também se entendem por completamente estapafúrdias as razões recursais ora combatidas, pois as premissas que lastreiam o entendimento da empresa MULTICANAL CONTACT CENTER LTDA não se sustentam de forma nenhuma.

A tentativa esdrúxula de querer vincular a Recorrida, BRBPO, ao contrato que vem sendo executado pela empresa Call Tecnologia há mais tempo do que a própria BRBPO possui de existência, não faz nenhum sentido, principalmente porque, as exigências editalícias em relação à nova contratação são completamente diferentes daquelas previstas nas contratações que estão se findando, frise-se, consubstanciadas em dois contratos (nº 17/2014 e 09/2015), cujos objetos, características técnicas, de infraestrutura e de pessoal são absolutamente diferentes entre si.

Ademais, se esquece a Recorrente de que aqueles contratos foram iniciados em momentos e contextos muito anteriores e distintos do presente, onde as necessidades dos próprios órgãos contratantes (antigas SDH e SPM) não se equiparavam às que se apresentam no cenário moderno. Até mesmo a Instrução Normativa que rege aquelas contratações (IN 02/2008-MPOG) não será mais aplicada ao novo contrato.

É mister destacar que a própria sucessão contratual em tela não permitirá que a Recorrida aproveite nada do que se utiliza hoje nos contratos do Disque 100 ou do Ligue 180, uma vez que as novas características e exigências em relação ao local de execução do contrato estabelecem que a central de operações deverá estar situada em qualquer município da Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal e Entorno – RIDE, instituída pela Lei Complementar nº 94/98.

Ora, Douto Pregoeiro, é sabido que o contrato nº 09/2015 (Disque 100) é atualmente executado no estado da Bahia, em sua capital, Salvador, enquanto o contrato nº 17/2014 (Ligue 180) tem sua central na cidade sede da atual contratada, Brasília/DF. Ao contrário do que se possa imaginar, as instalações atualmente utilizadas e equipe operacional e de gestão para executar o contrato do Ligue 180, sequer serão utilizadas, visto que, para alcançar a proposta mais vantajosa no certame esta Recorrida teve que abrir mão de sua estrutura atual (Brasília/DF) e apresentar proposta para operacionalizar o novo contrato na cidade de Valparaíso/GO, considerando condições de custo de menos onerosas, de modo que, A EMPRESA BRBPO TERÁ QUE MONTAR TODA UMA NOVA ESTRUTURA (FÍSICA E DE PESSOAL) NECESSÁRIA À EXECUÇÃO DO NOVO CONTRATO DO INÍCIO, COMO QUALQUER OUTRA LICITANTE.

Destarte, a manutenção da decisão vergastada com a contratação da BRBPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS Ltda garante, além da legalidade e vinculação ao instrumento convocatório, uma inquestionável ECONOMICIDADE para a Administração.

Posto que a licitação destina-se a selecionar a proposta mais vantajosa para a Administração Pública, devendo ainda ser processada e julgada com observância dos princípios da legalidade, da imparcialidade, da moralidade, da publicidade, da igualdade, bem como da vinculação ao instrumento convocatório, da economicidade, do julgamento objetivo e dos que lhe são correlatos e por todas as razões e fundamentos aqui expostos à exaustão, não há que se falar em reforma da decisão em comento e, tampouco, refazimento do processo, sob quaisquer alegações que sejam.

5. DOS REQUERIMENTOS E PEDIDOS

Confiante no espírito público do Ilustre Sr. Pregoeiro, aduzidas as razões que balizaram e fundamentam as presentes contrarrazões, com supedâneo na legislação vigente, pugna-se pelo não acolhimento do Recurso Administrativo ora contrarrazado, em face dos princípios da legalidade e, em especial, o da vinculação ao instrumento convocatório, para que seja mantida, in toto, a decisão que habilitou e declarou vencedora a empresa BRBPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS Ltda.

Em tempo, caso seja provido o Recurso combatido e seja integralmente modificado o ato administrativo que se almeja manter, o que se admite apenas a título argumentativo, requer-se, desde já que seja feito de forma MOTIVADA e FUNDAMENTADA, nos termos da legislação vigente aplicável à Administração Pública.

Nestes termos, pede e espera deferimento.

Brasília/DF, 03 de outubro de 2019.

BRBPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA

[Voltar](#)



0947999

00135.200972/2019-95



MINISTÉRIO DA MULHER, DA FAMÍLIA E DOS DIREITOS HUMANOS

Decisão nº5/2019/DIVLIC/COLIC/CGL/SPOA/SE/MMFDH

Assunto: **Recebimento, exame e decisão do Recurso**

Processo: **00135.200972/2019-95**

1. SUMARIO EXECUTIVO

1.1. Recebimento, exame e decisão dos Recursos interpuestos pelas empresas **INDRA BRASIL SOLUÇÕES E SERVIÇOS TECNOLÓGICOS LTDA** **TEL CENTRO DE CONTATOS LTDA** **MULTICANAL CONTACT CENTER LTDA** tendo em vista decisão do Pregoeiro de aceitar e habilitar a proposta da empresa **BR BPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.** referente ao Pregão Eletrônico nº 03/2019, cujo objeto foi a contratação de serviços continuados de atendimento por meio de múltiplos canais (telefone, internet, físico, presencial ou outros), destinado à operacionalização da central de atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos para os serviços de utilidade pública Disque Direitos Humanos – Disque 100 e Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180, com disponibilização de instalações físicas, disponibilização e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação, mobiliário, pessoal, telefonia, equipamentos, aplicativos e softwares básicos, gestão dos atendimentos receptivo e ativo, assistido e automatizado, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

2. REFERÊNCIAS

- 2.1. Ata de Realização do Pregão Eletrônico nº 03/2019 (0941766).
- 2.2. Recurso INDRA BRASIL SOLUÇÕES E SERVIÇOS TECNOLÓGICOS LTDA (0941774).
- 2.3. Recurso TEL CENTRO DE CONTATOS LTDA (0941780).
- 2.4. Recurso MULTICANAL CONTACT CENTER LTDA (0941792).
- 2.5. Contrarrazões BR BPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. (0941776, 0941788 e 0941793)
- 2.6. Análise Coordenação-Geral de Gestão do Disque Direitos Humanos - CGDISQUE (0943125).

3. DOS FATOS

3.1. O Pregão Eletrônico nº 03/2019 teve sua abertura às 10:03 horas do dia 06 de setembro de 2019 e teve a participação de 13 (treze) licitantes. Na fase de lances, a BR BPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A., apresentou o menor valor dentre todas, sendo convocada a apresentar a proposta ajustada ao lance final e a documentação de habilitação. Os referidos documentos foram encaminhados tempestivamente e enviados para análise da área técnica deste MMFDH, a qual julgou necessário proceder com ajustes na planilha de custos e a promoção de diligências para aclarar os

fatos, por existirem incertezas sobre a exequibilidade da proposta e confirmar o conteúdo dos documentos que fundamentarão a decisão da Administração, conforme Nota Técnica nº 36/2019/CGDISQUE/ONDH/MMFDH (0907000).

3.2. Neste sentido, foram realizadas diligências junto à Coordenação-Geral de Licitações e Contratos da Subsecretaria de Assuntos Administrativos do Ministério da Educação, por meio do OFÍCIO Nº 63/2019/CGL/SPOA/SE/MMFDH (0909980), e Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia da Prefeitura Municipal de São Paulo, pelo OFÍCIO Nº 2/2019/DIVLIC/COLIC/CGL/SPOA/SE/MMFDH (0911080).

3.3. Na sequência, após análise das respostas às diligências supracitadas (0915945, 0918290 e 0918295), foi convocada a BR BPO TECONOLOGIA E SERVIÇOS S.A., sendo solicitado que se procedesse os ajustes na planilha de custos dos fatos apontados na Nota Técnica nº 36/2019/CGDISQUE/ONDH/MMFDH (SEI 0907000).

3.4. A proposta foi então ajustada (0918266) e encaminhada novamente para análise da área técnica que se manifestou via Nota Técnica nº 37/2019/CGDISQUE/ONDH/MMFDH, onde foi solicitado novo ajuste da planilha de custos (0910825) e declaração de que foi dimensionado na proposta comercial o benefício Assistência Médica, já incluindo, além dos empregados, as "eventuais" adesões de cônjuges ou companheiros (as), filhos, enteados de até 21 anos, ou 24 anos quando estudante universitário e sem rendimentos, e maiores inválidos (físico e/ou mental), assim declarado judicialmente e sem rendimentos para pleno atendimento da CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - Parágrafo Segundo da CCT Sinttel/GO.

3.5. Com a revisão dos ajustes e demais diligências, a área técnica se posicionou favoravelmente (0927351) e o Pregoeiro e sua equipe habilitaram a empresa BR BPO TECONOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

3.6. Em seguida foi aberta a fase de recursos, tendo sido apresentadas 03 (três) intenções/proposições por parte das empresas INDRA BRASIL SOLUÇÕES E SERVIÇOS TECNOLÓGICOS LTDA, TEL CENTRO DE CONTATOS LTDA e MULTICANAL CONTACT CENTER LTDA.

3.7. Verificado os pressupostos recursais, quais sejam, sucumbência, tempestividade, legitimidade, interesse e motivação, foram acatadas as intenções de recurso e, de imediato, aberto o prazo de 3 (três) dias para apresentação das razões de recurso, na forma do art. 26 do Decreto nº 5.450/2005.

3.8. Em virtude dos recursos acima referenciados, foi concedido o prazo de 3 (três) dias para que a BR BPO TECONOLOGIA E SERVIÇOS S.A., apresentasse suas contrarrazões, sendo feita, como se verifica, nos documentos SEI nº (0941776, 0941788 e 0941793).

4. DOS RECURSOS

4.1. A Recorrente INDRA BRASIL SOLUÇÕES E SERVIÇOS TECNOLÓGICOS LTDA alega (0941774), em síntese:

a) A ausência de Capacitação Técnica, visto que não houve no Atestado do MEC "a devida comprovação de implantação de atendimento textual via internet utilizando-se da tecnologia chatbot" e que "não é possível admitir que a exigência seja pontualmente flexibilizada em favor da recorrida, sob pena de violação aos princípios da vinculação ao edital, da impensoalidade, da isonomia, do julgamento objetivo e da legalidade";

b) A omissão quanto à Declaração de Compromissos Assumidos, visto que no protocolo de cisão apresentado pela recorrida, o Contrato nº 17/2014, firmado entre a empresa CALL – CNPJ nº 05.003.257/0001-10, "fora cindido da CALL e repassado para a BR BPO".

4.1.1.

Por derradeiro:

"requer se digne Vossa Senhoria conhecer das presentes razões para, no mérito, dar-lhe integral provimento, determinando a reforma da decisão proferida que habilitou e classificou a empresa BR BPO Tecnologia e Serviços S.A. e, por conseguinte, a retomada e continuidade do processo licitatório."

4.2.

A Recorrente TEL CENTRO DE CONTATOS LTDA alega (0941780), em síntese:

- a) A existência de falhas contidas no certame, afirmando ser ilegal a exigência de dedicação exclusiva de mão de obra na presente licitação;
- b) A possível existência de desvantagem pela posse de informações privilegiadas pela licitante vencedora.

4.2.1.

Neste sentido a recorrente solicita:

"confiante no espírito público do Sr. Pregoeiro, aduzidas as razões que balizaram e fundamentam o presente Recurso Administrativo, com supedâneo nas legislações vigentes, requer o recebimento e análise da presente peça, por preencher os requisitos de admissibilidade e tempestividade previstos, a fim de que seja acolhido plenamente o presente Recurso Administrativo, em face dos princípios da supremacia e indisponibilidade do interesse público e, em especial, os da legalidade e vinculação ao instrumento convocatório, para que seja reconsiderada a decisão que considerou classificada/habilitada e vencedora a empresa BRBPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA, c/ posterior revisão dos termos do edital, alteração dos termos ilegais conforme foi demonstrado e realizado, após as correções, nova fase de lances, para possibilitar que todas as licitantes tenham condições de apresentar proposta competitiva.

Eventualmente, caso não seja esse o entendimento do Sr. Pregoeiro, requer, de forma fundamentada, os motivos pelos quais fora mantida a decisão administrativa combatida, considerando as ilegalidades acima aduzidas, bem como a remessa dos autos à autoridade superior, para conhecimento e acolhimento do presente apelo, tendo em vista o que acima se expôs.

Finalmente, requer-se seja atribuído efeito suspensivo ao presente recurso, nos termos do § 2º do artigo 109 da Lei nº 8.666/93, para que sejam sobrepostos todos e quaisquer atos referentes ao certame em comento até que haja pronunciamento definitivo das autoridades competentes acerca dos argumentos expostos neste Recurso. Termos em que pede deferimento."

4.3.

A Recorrente MULTICANAL CONTACT CENTER LTDA alega (0941792), em síntese:

- a) As questões colocadas pelas licitantes algumas foram ignoradas e sequer respondidas tendo a outras a Comissão de Licitação dispensado respostas evasivas, imprecisas, incompletas e lacônicas.
- b) Questionamentos não foram respondidos e/ou contrapostos de maneira insatisfatória.

4.3.1.

Por fim, a recorrente pede:

"que seja anulada a decisão em apreço, tornando-se nulo o processo que considerou vencedora do certame a empresa BR BPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA.

Em ato contínuo, requer-se a republicação do Edital com o saneamento de todos os pontos obscuros e lacônicos do projeto, de forma a garantir a objetividade dos requisitos de contratação e consequente isonomia de informações para a precificação do certame a todos os interessados, afastando, pois, a vantagem indevida da atual prestadora dos serviços que foi cindida para a BR BPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA.

Outrossim, lastreada nas razões recursais, requer-se que essa Comissão de Licitação reconsidera sua decisão e, na hipótese não esperada disso não ocorrer, faça este subir, devidamente informado, à autoridade superior, em conformidade com o § 4º, do art. 109, da Lei nº 8666/93, observando-se ainda o disposto no § 3º do mesmo artigo."

5.

DAS CONTRARRAZÕES

5.1.

A empresa BR BPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. impetrou contrarrazões, apresentadas, resumidamente, a seguir:

5.1.1. Contrarrazões ao recurso administrativo interposto pela licitante INDRA BRASIL SOLUÇÕES E SERVIÇOS TECNOLÓGICOS LTDA (0941776):

5.1.1.1. A questão relativa à qualificação técnica, suposto desatendimento ao item 8.13.3 do edital:

"restou claro que, em TODAS as opções destacadas no Edital e ratificadas em questionamentos, considerando a expressão "E/OU" de componentes tecnológicos diversos e não limitados, esta Recorrida BRBPO atendeu TODOS os componentes oportunizados pelo instrumento convocatório, inexistindo possibilidade de qualquer interpretação lógica distinta."

5.1.1.2. Ausência de qualquer omissão na declaração de compromissos assumidos:

"os contratos mantidos pela empresa CALL TECNOLOGIA atualmente com o MMFDH, permanecem sendo de titularidade daquela empresa, eis que a sucessão da contratada específica ao contrato nº 17/2014 nunca foi concretizada, suspendendo assim os efeitos da cisão limitadas à esse ativo desenhada pelas empresas Call e BRBPO, que carecem da anuência e formalização necessária para se tornarem atos juridicamente perfeitos."

5.1.1.3. A empresa BR BPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A também alega equívoco de análise da habilitação afirmando, em síntese:

Os atestados que foram excluídos da avaliação, qual seja, aqueles emitidos pelas antigas SPM e SDH, referentes à contratos de serviços cuja gestão se encontra nesse mesmo MMFDH, conclui-se indene de dúvidas que tais atestados, por si só, já seriam capazes de atender na íntegra o disposto nos itens 8.13.2 e 8.13.3 do Edital no tocante à qualificação técnica desta Recorrida.

Entretanto, é imperioso considerar que o "Atestado de Capacidade Técnica" emitido em 17/02/2016 torna-se um ativo empresarial tangível, até aquela data, dissociado da efetiva execução do ativo "Contrato", portanto, não podendo ser confundidos nos termos do Acórdão Nº 634/2007 TCU Plenário, visto que tal julgado só trata do ativo "Contrato" sob anuência previa do Contratante.

Ademais, a posse do ativo tangível "ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA" que foi cedido para cindenda BRBPO, possui efeito jurídico perfeito, nos termos do Documento "14_Protocolo_justificativa de cisão_2" Anexo B -Pag. 25 – registrado na JCDF em 09/02/2018, conforme documentos de habilitação desta Recorrida.

5.1.1.4. Nesta esteira, a BR BPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. requer:

"Aduzidas as razões que balizaram e fundamentam as presentes contrarrazões, com supedâneo na legislação vigente, pugna-se pelo não acolhimento do Recurso Administrativo ora contrarrazado, em face dos princípios da legalidade e, em especial, o da vinculação ao instrumento convocatório, para que seja mantida, in toto, a decisão que declarou vencedora a empresa Recorrida, BRBPO Tecnologia e Serviços S.A.

Caso seja provido o Recurso, requer-se, desde já que seja feito de forma MOTIVADA E FUNDAMENTADA, nos termos da legislação vigente aplicável à Administração Pública."

5.1.2. Contrarrazões ao recurso administrativo interposto pela licitante TEL CENTRO DE CONTATOS LTDA (0941788):

5.1.2.1. **DAS SUPOSTAS FALHAS APONTADAS NO CERTAME:**

"(...). Isto porque, segundo consta no Termo de Referência (Anexo I do Edital), item 3.2, OS SERVIÇOS QUE SERÃO PRESTADOS PELA CONTRATADA NÃO SERÃO EXECUTADOS EXCLUSIVAMENTE NAS DEPENDÊNCIAS DA CONTRATADA, MAS TAMBÉM HAVERÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS, DEMANDADOS NA MODALIDADE PRESENCIAL, NAS DEPENDÊNCIAS DA OUVIDORIA NACIONAL DE DIREITOS HUMANOS.

Daí se observa, de plano, que a aplicação do art. 17 da IN 05/2017 está acertada, independentemente do fato de que a proporção do serviço que será prestado naquela modalidade (presencial) não seja relevante em relação aos demais serviços realizados fora das dependências da Contratante.

Destarte, as razões recursais da empresa TEL se mostram patentemente insubstinentes nesse primeiro ponto, devendo ser completamente descartadas."

5.1.2.2. **DA COMPLETA INEXISTÊNCIA DE QUALQUER VANTAGEM EM FAVOR DA RECORRIDA:**

"A tentativa esdrúxula de querer vincular a Recorrida, BRBPO, ao contrato que vem sendo

executado pela empresa Call Tecnologia há mais tempo do que a própria BRBPO possui de existência, não faz nenhum sentido, principalmente porque, as exigências editalícias em relação à nova contratação são completamente diferentes daquelas previstas nas contratações que estão se findando, frise-se, consubstanciadas em dois contratos (nº 17/2014 e 09/2015), cujos objetos, características técnicas, de infraestrutura e de pessoal são absolutamente diferentes entre si.

É mister destacar que a própria sucessão contratual em tela não permitirá que a Recorrida aproveite nada do que se utiliza hoje nos contratos do Disque 100 ou do Ligue 180, uma vez que as novas características e exigências em relação ao local de execução do contrato estabelecem que a central de operações deverá estar situada em qualquer município da Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal e Entorno – RIDE, instituída pela Lei Complementar nº 94/98.

Ora, Douto Pregoeiro, é sabido que o contrato nº 09/2015 (Disque 100) é atualmente executado no estado da Bahia, em sua capital, Salvador, enquanto o contrato nº 17/2014 (Ligue 180) tem sua central na cidade sede da atual contratada, Brasília/DF. Ao contrário do que se possa imaginar, as instalações atualmente utilizadas e equipe operacional e de gestão para executar o contrato do Ligue 180, sequer serão utilizadas, visto que, para alcançar a proposta mais vantajosa no certame esta Recorrida teve que abrir mão de sua estrutura atual (Brasília/DF) e apresentar proposta para operacionalizar o novo contrato na cidade de Valparaíso/GO, considerando condições de custo de menos onerosas, de modo que, A EMPRESA BRBPO TERÁ QUE MONTAR TODA UMA NOVA ESTRUTURA (FÍSICA E DE PESSOAL) NECESSÁRIA À EXECUÇÃO DO CONTRATO DO INÍCIO, COMO QUALQUER OUTRA LICITANTE."

5.1.2.3. DA INEXISTÊNCIA DE ACESSO A INFORMAÇÕES PRIVILEGIADAS. LEGALIDADE EXIGÊNCIA DE CONTA VINCULADA:

"A narrativa pueril da Recorrente acerca da suposta vantagem da Recorrida incluiu ainda a alegação de que a empresa declarada vencedora deste certame teria se valido de informação atinente à execução do contrato atualmente executado pela empresa Call Tecnologia, notadamente no que diz respeito à extinção da obrigação da realização dos depósitos em Conta Vinculada, ocorrida no Contrato nº 17/2014 (Ligue 180), por meio de Termo Aditivo assinado naquela avença, eximindo a atual contratada daquela responsabilidade.

Ora, ilustre Pregoeiro, razão não assiste à Recorrente também neste ponto, uma vez que termina por misturar alhos com bugalhos. A uma, porque faz comparação absolutamente descabida entre contratos que não se equiparam, como dito alhures, considerando praticamente todas as suas características, como infraestrutura, pessoal, demanda, escopo, etc. A duas, porque a exigência quanto à adoção de uma conta vinculada específica para aprovisionamento de valores relativos às verbas rescisórias trabalhistas está diretamente atrelada ao regime de mão de obra com dedicação exclusiva, exatamente como previsto no instrumento convocatório. A três, porque a Recorrente deixa de observar que O CONTRATO Nº 17/2014, AINDA EM EXECUÇÃO PELA EMPRESA CALL TECNOLOGIA, DE FATO NÃO POSSUI ABSOLUTAMENTE NENHUMA PARCELA DE EXECUÇÃO QUE SEJA REALIZADA NAS DEPENDÊNCIAS DA CONTRATANTE, O QUE NÃO OCORRE CASO DESTA LICITAÇÃO EM ANDAMENTO, uma vez que, conforme esclarecido no item 2.1 destas contrarrazões recursais, o edital prevê claramente a execução da prestação dos serviços nas dependências da contratante, ainda que em parcela/proporção menor do objeto, o que autoriza, indene de dúvidas, a dedicação exclusiva de mão de obra e, consequentemente, o uso da conta vinculada em questão.

5.1.2.4. A BR BPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A., por conseguinte, solicita:

"Confiantes no espírito público do(a) Ilustre Sr(a). Pregoeiro(a), aduzidas as razões que balizaram e fundamentam as presentes contrarrazões, com supedâneo na legislação vigente, pugna-se pelo não acolhimento do Recurso Administrativo ora contrarrazado, em face dos princípios da legalidade e, em especial, da vinculação ao instrumento convocatório, para que seja mantida, in toto, a decisão que declarou vencedora a empresa Recorrida, BRBPO Tecnologia e Serviços S.A.

Em tempo, caso seja provido o Recurso combatido e seja integralmente modificado o ato administrativo que se almeja manter, o que se admite apenas a título argumentativo, requer-se, desde já que seja feito de forma MOTIVADA E FUNDAMENTADA, nos termos da legislação vigente aplicável à Administração Pública."

5.1.3. Contrarrazões ao recurso administrativo interposto pela licitante MULTICANAL CONTACT CENTER LTDA (0941793):

5.1.3.1. DAS RAZÕES TÉCNICAS E LEGAIS QUE FUNDAMENTAM A MANUTENÇÃO DO TERMO REFERÊNCIA E EDITAL E REFUTAM O PEDIDO DE SUA ANULAÇÃO.:

"DAS ALEGAÇÕES DE PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS NÃO RESPONDIDOS:

A Administração, ao contrário do que pretende fazer a contestante, prestou sim os esclarecimentos requisitados, pois a resposta, conforme pode ser verificado em sequência, aponta para as devidas explicações acerca dos itens mínimos para mensuração das unidades de serviço, inclusive se estendendo e exemplificando as condições de desligamento, (abandono do usuário, falha da comunicação do usuário), percentual do TMA ou número de interações e campos obrigatórios de registro no sistema. A seguir segue novamente a resposta da Administração, tal qual como proferida:

=====

"a. RESPOSTA DA ADMINISTRAÇÃO: A Ordem de Serviço especificará, dentro das condições previstas no Edital, os itens mínimos para mensuração das unidades de serviço, podendo compreender condições de desligamento (abandono do usuário, falha na comunicação do usuário), percentual do TMA ou número de interações e campos obrigatórios de registro no sistema, na forma do item 7.14."

=====

De modo a rematar a discussão e com base nas condições previstas no Edital, exatamente como respondido pela Administração, seguem na sequência da reprodução dos questionamentos, as regras de faturamento cuja interpretação decorre dos pontos do Edital:

=====

"b. Quando não há conhecimento do denunciante para pleno preenchimento destas informações, será inviabilizado o registro e também a contabilização deste atendimento para efeito de faturamento?"

=====

Para este questionamento está claro, conforme estipulado em Edital, que todo o esforço empregado pela contratada, bem como os respectivos registros destes em sistema de Ouvidoria, serão faturadas, conforme previsto em Edital (como respondido pela Administração):

=====

TRANSCRIÇÕES DO EDITAL:

"3.21. A prestação dos serviços de atendimento receptivo assistido envolve a alocação de mão de obra capacitada para:

3.21.1. realizar o atendimento receptivo e registro das informações, reclamações, sugestões, elogios e solicitações e registro de manifestações de ouvidoria, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados ou sistemas disponibilizados nos protocolos;

3.21.2. prestar esclarecimentos e orientações aos usuários, expressando-se com urbanidade, respeito, clareza e objetividade;

3.21.3. registrar e encaminhar as demandas que não verem solução imediata no nível de atendimento (cujas informações não constem nos scripts ou bases de conhecimento, ou esse recomende o registro da demanda com escalamento) ao segundo nível, atendimento especialista."

"c. Este atendimento poderá ser finalizado após esta constatação?"

=====

Sim, pois mediante as regras editalícias acima transcritas, houve o emprego do esforço, sendo este evidenciado pelo registro no sistema de ouvidoria.

=====

"d. Poderá ser alocado na URA esta obrigatoriedade e contabilizado como atendimento automatizado uma vez que a empresa não pode ser penalizada pela falta de dados dos usuários do serviço?"

=====

Sim, inclusive, mais uma vez, conforme a resposta da Administração, tal condição está devidamente prevista no Edital como sendo uma atribuição do coordenador de operações e agentes de URA da Contratada. Senão vejamos o que dispõe o ANEXO IV do Edital que trata da DESCRIÇÃO DAS RESPONSABILIDADES POR PERFIL.

=====

AS ATRIBUIÇÕES DO AGENTE DE URA:

"3.16.3. Além da disponibilização da solução de URA integrada à plataforma de telecomunicações, a CONTRATADA deverá disponibilizar equipe de profissionais capazes de gerir a plataforma

considerando as atividades de mapeamento e desenho de processos, customização de ambiente e de outras funcionalidades, integração de sistemas, desenvolvimento de scripts, implantação de solução, testes, monitoração da aplicação, recursos de automatização de atendimento e construção de relatórios, dentre outros que permitam melhoria da eficiência e produtividade dos atendimentos". (GRIFO NOSSO)

=====

Assim, está evidenciada que a Administração previu, sem quaisquer possibilidades de contestação, os critérios e condições de faturamento e assim lançou bases claras e sólidas para os trabalhos de especificação dos serviços por parte do conjunto de licitantes que participaram do certamente em comento. Desta feita, não há que se falar em modificação das regras de faturamento quando a emissão de cada uma das Ordens de Serviços ao longo do tempo. Contudo, é razoável e acertado o entendimento de que as Ordens de Serviço podem sim implicar variação dos montantes contratados.

DAS QUESTÕES DA IMPUGNAÇÃO NÃO RESPONDIDAS E/OU RESPONDIDAS DE FICHA INCOMPLETA:

Novamente a impugnante ataca a Administração por alegada ausência de resposta, contudo, mais uma vez resta evidenciado que tais esclarecimentos, como explicado pela Administração, constam do Edital e assim não há que prosperar qualquer afirmação nesse sentido.

Especificamente quanto a alegada falta de transparência do item 7.27.1, resta claro, mais uma vez, a análise retalhada do Termo de Referência por parte do impugnante. Pois, uma análise mais detalhada deixa evidente que está estabelecida uma clara diferenciação e segregação, ponto a ponto, sendo prevista remuneração por cada etapa do processo de tratamento de demanda do Atendimento especializado. Para pleno atendimento retomamos as definições, constantes em Edital, dos Serviços de Atendimento Especializado:

=====

TRANSCRIÇÕES DO EDITAL:

3.62. Para o atendimento especializado, a CONTRATADA disponibilizará espaço físico, equipamentos e mobiliário segmentado para suas operações.

3.63. O atendimento especializado, receptivo e ativo de terceiro nível, compreende as atividades de tratamento das manifestações registradas na Central de Atendimento e, presencialmente, na Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, conforme estabelecido no protocolo de operação do atendimento receptivo autorizado pela CONTRATANTE.

3.63.1. Todos atendimentos com destino aos tridígitos 100 e 180 devem ser encaminhados a URA de configuração específica e, quando utilizada opção conforme temática ou parceiro institucional através de opção oculta de atendimento assistido, estes devem ser transferidos ao segmento de atendimento especializado, conforme o protocolo de atendimento da CONTRATANTE definir.

3.63.2. Não há restrição de atendimento do Disque Direitos Humanos - Disque 100 e da Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180 em relação à sexo do atendente neste nível de atendimento.

3.63.3. Todos os operadores do atendimento especializado, quando capacitados no protocolo do nível de atendimento especialista, poderão receber transbordo do atendimento especialista quando ocorrer sobrecarga horária ou diária do volume apresentado na Ordem de Serviço, mantendo-se as demais condições e a remuneração referente ao nível de conclusão do atendimento, sendo que a opção de utilização do nível especializado para atendimento especialista ficará a critério da CONTRATADA.

3.63.4. O atendimento especializado também compreende as manifestações registradas através do telefone próprio da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, e aquelas por meio de cartas, fax, correio eletrônico, ofício e formulário eletrônico, conforme estabelecido no protocolo de operação do atendimento receptivo autorizado pela Contratante.

3.63.5. O atendimento especializado na modalidade presencial atenderá ao acolhimento das manifestações pessoais em sala de atendimento específica na sede da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos e ainda poderá atender o registro das manifestações através do telefone próprio, cartas, fax, correio eletrônico, ofício e formulário eletrônico, sendo demandado através de Ordem de Serviço específica ou item destacado.

3.64. Consiste na execução das atividades de revisão textual e classificação da manifestação, orientação dos encaminhamentos a serem realizados, realização dos encaminhamentos à Rede de Proteção de Direitos Humanos, em seus órgãos presentes no âmbito federal, estadual, distrital e municipal, e monitorar o andamento das manifestações junto à Rede, conforme estabelecido no protocolo de operação do atendimento receptivo autorizado pela CONTRATANTE.

3.65. Deverá realizar atividades de busca ativa, que constituem tarefas relacionadas ao monitoramento das manifestações por meio da coleta de informações acerca dos procedimentos adotados pela Rede acionada pela Ouvidoria Nacional, conforme estabelecido no protocolo de operação do atendimento aprovado autorizado pela Contratante.

3.66. Deverá apoiar a realização de pesquisas que contribuam na elaboração e acompanhamento de políticas públicas voltadas à promoção dos Direitos Humanos, bem como na atualização dos cadastros de serviços que compõem a Rede de Proteção presente em seus órgãos no âmbito federal, estadual, distrital e municipal, conforme estabelecido no protocolo de operação do atendimento receptivo autorizado pela CONTRATANTE.”

(GRIFO NOSSO)

Não bastassem esses elementos, o subitem 7.27.3 remata a questão:

=====

TRANSCRIÇÕES DO EDITAL: 7.27.3. Serão remunerados pelo seu valor integral (100%) todos os atendimentos realizados pelo segundo nível (presencial).

=====

Resta claro que toda manipulação (esforço empregado) será faturado, conforme entendimento editalício exposto, não cabendo questionamentos ou novas inferências a serem realizadas.

QUESTÃO DA IMPUGNAÇÃO RESPONDIDA DE FORMA EVASIVA, CONFUSA E LACÔNICA:

A Administração ao proferir resposta “lastreou” sua fundamentação em elementos constantes do Edital afastando desse modo alegações acerca da falta de definição para tratamento dos eventos em discussão. Entretanto, chama atenção o fato de a reclamante se insurgir contra as regras estabelecidas para eventos excepcionais e que tratam da possibilidade da flexibilização dos níveis de serviço mediante variações na demanda, mais especificamente nos trechos a seguir destacados:

=====

TRANSCRIÇÕES DO EDITAL:

“6.6. A CONTRATANTE poderá demandar a execução de serviços específicos em situações de emergência ou calamidade, decorrente de eventos de suposta e iminente violação de direitos humanos de grande repercussão, através de Ordem de Serviço própria emitida com mínimo de 3 (três) dias de antecedência para início dos serviços a fim da CONTRATADA realizar os ajustes técnicos e operacionais necessários para atendimento da demanda, com os níveis de serviço ajustados e sendo remunerada com majoração de 50% (cinquenta por cento) do valor unitário da unidade de serviço por atendimento. ...”

“6.21. Quando ocorrerem variações, horária, diária ou mensal, superiores a 25% (vinte e cinco por cento) nos quantitativos de atendimentos demandados na ORDEM DE SERVIÇO os níveis de serviço poderão ser flexibilizados a critério da CONTRATANTE nos TIPOS DE ATENDIMENTO MODALIDADES impactadas pela variação.”

=====

Tal posicionamento da recorrente denota inexperiência quanto ao tema, pois está claro que os níveis de serviço não se prestam a determinar padrões de performance em situações não previstas e, portanto, atípicas. Por outro lado, em situações cuja volumetria de serviço sofra variações cujos impactos sejam absorvidos pela operação cabe sim discussão acerca de flexibilização dos níveis de serviço, entretanto, conforme já consagrado na prática de prestação de serviços, a negociação desses níveis deverá obedecer ao princípio da proporcionalidade e atender aos critérios de razoabilidade. Nessa esteira também vale destacar que o prestador de serviços, também como é de conhecimento corrente neste tipo de prestação de serviços, pode dispor de várias estratégias operacionais de modo a minimizar os impactos advindos de eventual variação de demanda, como, por exemplo:

- Utilização de profissionais externos ao quadro fixo do contrato, treinados pontualmente para as demandas excepcionais previstas nos itens 6.5 e 6.6.
- Utilização de horas extras.
- Utilização de mensagens e serviços automatizados e parametrizáveis de modo a privilegiar a absorção do fluxo de ligações e minimizar os impactos da demanda.

5.1.3.2. DA COMPLETA INEXISTÊNCIA DE QUALQUER VANTAGEM EM FAVOR DA RECORRIDA:

Quanto às arguições de suposta vantagem da Recorrida, também se entendem por completamente estapafúrdias as razões recursais ora combatidas, pois as premissas que lastreiam o entendimento

da empresa MULTICANAL CONTACT CENTER LTDA não se sustentam de forma nenhuma.

A tentativa esdrúxula de querer vincular a Recorrida, BRBPO, ao contrato que vem sendo executado pela empresa Call Tecnologia há mais tempo do que a própria BRBPO possui de existência, não faz nenhum sentido, principalmente porque, as exigências editalícias em relação à nova contratação são completamente diferentes daquelas previstas nas contratações que estão se findando, frise-se, consubstanciadas em dois contratos (nº 17/2014 e 09/2015), cujos objetos, características técnicas, de infraestrutura e de pessoal são absolutamente diferentes entre si.

Ademais, se esquece a Recorrente de que aqueles contratos foram iniciados em momentos e contextos muito anteriores e distintos do presente, onde as necessidades dos próprios órgãos contratantes (antigas SDH e SPM) não se equiparavam às que se apresentam no cenário moderno. Até mesmo a Instrução Normativa que rege aquelas contratações (IN 02/2008-MPOG) não será mais aplicada ao novo contrato.

É mister destacar que a própria sucessão contratual em tela não permitirá que a Recorrida aproveite nada do que se utiliza hoje nos contratos do Disque 100 ou do Ligue 180, uma vez que as novas características e exigências em relação ao local de execução do contrato estabelecem que a central de operações deverá estar situada em qualquer município da Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal e Entorno – RIDE, instituída pela Lei Complementar nº 94/98.

Ora, Douto Pregoeiro, é sabido que o contrato nº 09/2015 (Disque 100) é atualmente executado no estado da Bahia, em sua capital, Salvador, enquanto o contrato nº 17/2014 (Ligue 180) tem sua central na cidade sede da atual contratada, Brasília/DF. Ao contrário do que se possa imaginar, as instalações atualmente utilizadas e equipe operacional e de gestão para executar o contrato do Ligue 180, sequer serão utilizadas, visto que, para alcançar a proposta mais vantajosa no certame esta Recorrida teve que abrir mão de sua estrutura atual (Brasília/DF) e apresentar proposta para operacionalizar o novo contrato na cidade de Valparaíso/GO, considerando condições de custo de menos onerosas, de modo que, A EMPRESA BRBPO TERÁ QUE MONTAR UMA NOVA ESTRUTURA (FÍSICA E DE PESSOAL) NECESSÁRIA À EXECUÇÃO DO CONTRATO DO INÍCIO, COMO QUALQUER OUTRA LICITANTE.

Destarte, a manutenção da decisão vergastada com a contratação da BRBPO TECNOLOGIA SERVIÇOS Ltda garante, além da legalidade e vinculação ao instrumento convocatório, uma inquestionável ECONOMICIDADE para a Administração.

Posto que a licitação destina-se a selecionar a proposta mais vantajosa para a Administração Pública, devendo ainda ser processada e julgada com observância dos princípios da legalidade, da imparcialidade, da moralidade, da publicidade, da igualdade, bem como da vinculação ao instrumento convocatório, da economicidade, do julgamento objetivo e dos que lhe são correlatos e por todas as razões e fundamentos aqui expostos à exaustão, não há que se falar em reforma da decisão em comento e, tampouco, refazimento do processo, sob quaisquer alegações que sejam."

5.1.3.3. Ato subsequente, a BR BPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. requer:

"Confidente no espírito público do(a) Ilustre Sr(a). Pregoeiro(a), aduzidas as razões que balizaram e fundamentam as presentes contrarrazões, com supedâneo na legislação vigente, pugna-se pelo não acolhimento do Recurso Administrativo ora contrarrazado, em face dos princípios da legalidade e, em especial, da vinculação ao instrumento convocatório, para que seja mantida, in toto, a decisão que declarou vencedora a empresa Recorrida, BRBPO Tecnologia e Serviços S.A.

Em tempo, caso seja provido o Recurso combatido e seja integralmente modificado o ato administrativo que se almeja manter, o que se admite apenas a título argumentativo, requer-se, desde já que seja feito de forma MOTIVADA E FUNDAMENTADA, nos termos da legislação vigente aplicável à Administração Pública."

6. DO ENTENDIMENTO DAORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DO DISQUE DIREITOS HUMANOS

6.1. Trata-se de recursos interpostos pelas empresas **INDRA BRASIL SOLUÇÕES E SERVIÇO TECNOLÓGICOS LTDA** **CENTRO DE CONTATOS LTDA** **MULTICANAL CONTACT CENTER LTDA** licitantes habilitadas para fase de lances competitivos do Pregão nº 03/2019 da Coordenação Geral de Logística do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos contra a habilitação da empresa BR BPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A., bem como as manifestações de contrarrazões da empresa questionada.

AUSÊNCIA DE CAPACIDADE TÉCNICA

6.2. A Recorrente INDRA manifesta a "incompatibilidade técnica da recorrida para com as

exigências do edital, razão pela qual o Atestado emitido pelo MEC, por si só, não pode ser considerado para determinar a habilitação da recorrida", isto pois, não houve "a devida comprovação de implantação de atendimento textual via internet utilizando-se da tecnologia chatbot". Argumenta a recorrente que "a recorridade BR BPO tão somente realizou o trabalho de parametrização para a implantação do chatbot, não tendo, portanto, sido realizada a implantação com a entrada em produção desse serviço, visto que o mesmo não encontra-se impantado no MEC".

6.3. Alega que "não se trata de um formalismo despropositado ou que não encontre justificativa técnica para que conste validamente do edital", e continua que "não é possível admitir que a exigência seja pontualmente flexibilizada em favor da recorrida, sob pena de violação aos princípios da vinculação ao edital, da impessoalidade, da isonomia, do julgamento objetivo e da legalidade".

6.4. Apura ainda, a recorrente, que "mostra-se impescindível que esse MMFDH, a fim de sanar as falhas evidenciadas no atestado emitido pelo MEC" realize nova diligência a fim de validar as informações inseridas no atestado de maio de 2018 e confirmar a existência de "automação de atendimento por unidade autômata de atendimento com emprego de tecnologias de reconhecimento de voz e síntese de fala" e "automação de atendimentos textuais via WEB com emprego de tecnologias de Robôs de Chat (chatbot's)".

Contrarrazões da recorrida

6.5. Aduz a recorrida que a interpretação da ordem contida no item 8.13.3 do Edital e da resposta ao questionamento do item durante a publicação do Edital permite que as "licitantes deveriam comprovar a utilização de componentes tecnológicos de inteligência artificial através da automação de atendimentos por unidade autômata de atendimento com emprego de a) tecnologias de reconhecimento de voz e síntese de fala 'E/OU' b) automação de atendimento textuais via internet" sendo franqueadas "duas opções de experiência em atendimento automatizados sendo a primeira por atendimentos por voz/telefone ('a') 'E/OU' a segunda por atendimento textuais ('b')".

6.6. Apresenta que a resposta à diligência realizada, o órgão contratante "com a fé pública que lhe confere" confirmou que a recorrida "prestou, e ainda presta, serviços com atendimento virtual humanizado e tecnologias de inteligência artificial". Conclui a recorrida que "em todas as opções destacadas no Edital e ratificadas em questionamentos" atendeu às exigências do instrumento convocatório, "inexistindo possibilidade de qualquer interpretação lógica distinta".

6.7. Argumenta que, conforme demonstrada na resposta do MEC à diligência realizada, alcançou demonstrar volumes expressivos de atendimentos telefônicos assistidos por robôs (bot) na pesquisa de satisfação, atendimentos telefônicos autônomos de voicebot, atendimentos textuais assistidos por robôs na análise de sentimento e também tratados por robôs no assistente virtual.

6.8. A recorrida conclui em sua defesa que teve sua "capacidade técnica reconhecida pelo MEC" e que as alegações da recorrente devem ser "desconsideradas sobre qualquer plano, seja ele técnico, administrativo ou mesmo jurídico".

Preliminar

6.9. Inicialmente registro que as discussões e os embates em recursos administrativos devem ser pautados pela objetividade dos itens atacados, evitando-se desferir ataques pessoais diretos ou indiretos entre os envolvidos e terceiros, especialmente, quando na tentativa de obter vantagem da própria tese, se utiliza de forma depreciativa expressão referente a instituição tão nobre quanto a Ordem Franciscana, originária do início Século XIII e fundada por São Francisco de Assis sob os princípios da humildade, simplicidade e justiça.

Douto Pregoeiro, de início, cumpre destacar que a Recorrente tenta, **com tamanha pobreza franciscana**, desqualificar tecnicamente, **nada mais, nada menos, do que uma das maiores empresas nacionais do segmento de Contact Center e reconhecidamente uma das maiores atuantes no setor público para essa atividade**.

6.10. Os princípios que regem as contratações pública expressamente presentes no art. 3, Lei nº 8.666/93, e no art. 37 da Constituição Federal estão intimamente ligados aos princípios filosóficos da Ordem Franciscana reconhecendo o interesse público sobre a vontade do administrador, e todos estão submetidos ao interesse público, em legítima demonstração de humildade, simplicidade e justiça.

"Todos os pecados se apegam ao mal, para que se realize. Só a soberba se apegá ao bem, para que pereça." Santo Agostinho

Análise

6.11. As exigências de qualificação técnica inscritas no Edital encontram amparo no art. 30 da Lei nº 8.666/93 para comprovação da capacidade técnica operacional relativa às parcelas de maior relevância e valor significativo do objeto a ser contratado em quantitativos mínimos com características semelhantes, guardando proporção com a dimensão e a complexidade do objeto a ser executado, em atenção à Súmula 263 TCU.

6.12. A demonstração da capacidade técnica operacional da licitante habilitada, em atenção aos princípios do julgamento objetivo e da isonomia, se materializa nos critérios e parâmetros concretos, precisos, previamente estipulados no instrumento convocatório quando da análise da documentação, encontrando-se descritos no item 8.13 do Edital.

8.13 Os critérios de qualificação técnica a serem atendidos pelo fornecedor serão:

8.13.1 Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado onde deverá constar comprovação, em prazo, de experiência mínima de 3 (três) anos na execução de objeto semelhante ao da contratação, de forma satisfatória, compreendendo como compatível a implantação, operação e gestão de serviços de central de atendimento, com o fornecimento de recursos humanos e de infraestrutura física e tecnológica.

8.13.2 Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado onde deverá estar comprovada a experiência na prestação de serviços de atendimento ativo e/ou receptivo com no mínimo uma quantidade média de 100.000 (cem mil) atendimentos ativos e/ou receptivos por mês, o que corresponde a 25% (vinte e cinco por cento) do volume total estimado de atendimentos totais do histórico atual.

8.13.3 Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado onde deverá estar comprovada a experiência na disponibilização, customização e implantação de serviços de atendimento ativo e/ou receptivo automatizados com utilização de componentes tecnológicos de inteligência artificial através da automação de atendimentos por unidade autônoma de atendimento com emprego de tecnologias de reconhecimento de voz e síntese de fala E automação de atendimento textuais via internet com emprego de tecnologias de atendimento automática (chatbot) ou assistente virtual, com uma quantidade mínima 40.000 (quarenta mil) atendimentos ativos e/ou receptivos por mês, o que corresponde a 10% (dez por cento) do volume total estimado de atendimentos pelos canais telefônico e presencial.

6.13. A exigência contida no item 8.13.3, relativa à parcela relevante da execução futura na forma da descrição do Sistema de Ouvidoria SONDHA, integrado à solução de gestão de telefonia da Contratada, com tecnologias como reconhecimento de voz e síntese de fala no apoio à transcrição das ligações do atendimento ou na detecção do sentimento durante a entrevista telefônica, disponibilizando plataforma de comunicação para prover capacidade de atendimento automatizado.

6.14. Portanto, a exigência contida no item 8.13.3 se referencia objetivamente à demonstração de experiência anterior em serviços de atendimento automatizado de **voz E texto** em quantidade proporcional à dimensão do objeto. A comprovação faz referência aos serviços por canais de voz e canais de texto de forma conjugada, ou seja, **a evidência de experiência prévia de ambos os canais**, de parcela de maior relevância e valor significativo do objeto licitado.

6.15. Durante a etapa de publicação do Edital até o encerramento da remessa de propostas

foi apresentado questionamento da mesma recorrente quanto ao correto entendimento do item 8.13.3, o qual foi respondido nos seguintes termos.

QUESTIONAMENTO

3) Conforme item 8.13.3 o mesmo solicita a apresentação de “Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado onde deverá estar comprovada a experiência na disponibilização, customização e implantação de serviços de atendimento ativo e/ou receptivo automatizados com utilização de componentes tecnológicos de inteligência artificial através da automação de atendimentos por unidade autônoma de atendimento com emprego de tecnologias de reconhecimento de voz e síntese de fala E automação de atendimento textuais via internet com emprego de tecnologias de atendimento automática (chatbot) ou assistente virtual, com uma quantidade mínima 40.000 (quarenta mil) atendimentos ativos e/ou receptivos por mês, o que corresponde a 10% (vinte e cinco por cento) do volume total estimado de atendimentos pelos canais telefônico e presencial.

Após analisar as exigências expostas houve uma dúvida quanto a comprovação da mesma, pois como há citação de várias tecnologias como Inteligência Artificial, Reconhecimento de voz, Síntese de fala, Automação de atendimento textuais, Chatbot e Assistente Virtual, que são tecnologias recentes, complementares ou sinônimas, identificamos que pode haver diferenças de interpretação para comprovação da mesma.

Diante disso é correto o nosso entendimento que para comprovar esse item deve ser apresentado atestado que demonstre “experiência na disponibilização, customização e implantação de serviços de atendimento ativo e/ou receptivo automatizados com utilização de componentes tecnológicos de inteligência artificial através da automação de atendimentos por unidade autônoma de atendimento com emprego de tecnologias de reconhecimento de voz e síntese de fala e/ou automação de atendimento textuais via internet com emprego de tecnologias de atendimento automática (chatbot) ou assistente virtual, em uma operação com uma quantidade mínima 40.000 (quarenta mil) atendimentos ativos e/ou receptivos por mês”?

RESPOSTA

Está adequado o entendimento. A exigência de capacidade técnica operacional prevista no item 8.13.3 deve ser compreendida como experiência prévia no ciclo de vida de serviços automatizados de atendimento, utilizando de componentes tecnológicos diversos e não limitados, como inteligência artificial, tecnologias de reconhecimento de voz e síntese de fala, automação textual ou assistente virtual, características semelhantes e parcela de relevância para objeto dos serviços da contratação, dentro do quantitativo estipulado de atendimentos.

6.16. O esclarecimento empreendido demonstra objetivamente que a lista de componentes tecnológicos presente no item 8.13.3 não é exaustiva, possibilitando a indicação de outros componentes tecnológicos diversos semelhantes aos de inteligência artificial, reconhecimento de voz e síntese de fala, automação textual ou assistente virtual.

6.17. Assim, compreender como proposto pela recorrida que haveria alternância de comprovação entre automação de canal de voz e de canal de texto é extrapolar o próprio texto original da instrução do item 8.13.3, não sendo possível adotar na íntegra o entendimento desejado nos termos a seguir pois incorreria em afronta grave aos princípios da vinculação ao instrumento convocatório e da isonomia entre os participantes.

Como se vê na transcrição acima, além do fato de o item 8.13.3 já restar claro a evidencia técnica que se almeja alcançar no certame, o próprio questionamento destacado “RATIFICA” objetivamente e sem qualquer interpretação diversa que:

1) As licitantes deveriam comprovar a utilização de componentes tecnológicos de inteligência artificial através da automação de atendimentos por unidade autônoma de atendimento com emprego de:

- a) tecnologias de reconhecimento de voz e síntese de fala “E/OU”;
 - b) automação de atendimento textuais via internet. Sendo assim, o Edital franqueou 2 (duas) opções de experiência de atendimentos automatizados sendo a primeira por atendimentos por voz/telefone (item 1 “a”) “E/OU” a segunda por atendimentos textuais (item 1 “b”).
- 2) Em caso de comprovar automação de atendimento textuais via internet (item 1 “b”), tal comprovação dar-se-ia:
- a) com emprego de tecnologias de atendimento automática (chatbot); “ou”

b) assistente virtual.

Destarte, quanto a opção por comprovar atendimentos textuais (item 1 "b"), o Edital franqueou 2 (duas) sub-opções de experiência de atendimentos sendo a primeira por atendimentos por chatbot (item 2 "a") "E/OU" a segunda por atendimentos por assistente virtual (item 2 "b"). Assim, resta inequívoco que, opcionalmente (ver termo "E/OU"), quaisquer uma das opções dos componentes tecnológicos diversos acima segmentados, serviriam para atender ao disposto no item 8.13.3 do Edital.

6.18. Desta forma, como cristalino no item 8.13.3, a comprovação da capacidade técnica se apoia na demonstração de experiência nas etapas de disponibilização, customização e implantação (ciclo de vida) de serviços de atendimento automatizados **para canal de voz E para canal de texto**, no quantitativo mínimo, evidenciada pela utilização de tecnologias semelhantes, devidamente esclarecidas como tecnologias diversas e não limitadas, a inteligência artificial, reconhecimento de voz e síntese de fala, atendimento automático ou assistente virtual.

6.19. Não há óbice da área demandante caso o pregoeiro decida por submeter o atestado de capacidade técnica a diligência complementar frente às alegações de supostas falhas no atestado, o que em certa medida poderá adicionar segurança mais ampla ao procedimento corretamente conduzido até esta fase.

Nesse sentido, mostra-se imprescindível que esse MMFDH, a fim de sanar as falhas evidenciadas no atestado emitido pelo MEC realizar nova diligência, objetivando o que segue:

- a) Envio do referido atestado ao órgão emissor para que sejam validadas todas as informações ali inseridas, atestando sua veracidade;
- b) Solicitar ao MEC a confirmação quanto a existência de "automação de atendimentos por unidade autônoma de atendimento com emprego de tecnologias de reconhecimento de voz e síntese de fala" ou se tecnologia de reconhecimento de voz e síntese de fala é usada apenas para pesquisa de satisfação; e
- c) Solicitar ao MEC a confirmação se de fato foi implantado a "automação de atendimentos textuais via WEB com emprego de tecnologias de Robôs de Chat (Chatbot's)", como descrito no atestado.

6.20. Por fim, verifica-se que o cuidado na análise da capacidade técnica por parte da área demandante resta demonstrado pela confirmação de informações constantes do Atestado emitido pelo MEC e questionado em diligência, tendo por resposta o OFÍCIO Nº 2256/2019/GAB/CDGP/CGGA/SAA-MEC (SEI 0915945), que elucidaram a dimensão quantitativa e qualitativa da prestação de serviços no Contrato nº 32/2014.

6.21. As tecnologias empregadas no atendimento do Contrato nº 32/2014 foram apresentadas como "a) pesquisa de satisfação, via reconhecimento de voz e síntese de fala, para todos os atendimentos telefônicos receptivos implantados na URA; b) Atendimentos ativos (robôs) sob demanda, via telefônica, voice bot, tecnologias de reconhecimento de voz e síntese de fala; c) Assistente virtual no autoatendimento textual web; d) Utilização de inteligência artificial para análise de sentimento nos atendimentos textuais no autoatendimento". Então, foi possível evidenciar a experiência prévia em tecnologia de reconhecimento de voz e síntese de fala e voicebot para o canal de voz E a utilização de assistente virtual e análise de sentimento para o canal de texto, sendo o agente virtual disponível em <http://qas.bluelab.com.br/mec/chat/bot> de acordo com ofício de resposta à diligência.

6.22. Demonstra-se que a análise anteriormente realizada pela área demandante na Nota Técnica nº 37/2019/CGDISQUE/ONDH/MMFDH (SEI 0910825) firmou-se na informações contidas no Atestado de Capacidade Técnica e nas informações repetidas e complementadas no ofício de resposta à diligência ao MEC, orientando à manutenção da decisão de habilitação técnica da licitante BR BPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A..

DECLARAÇÃO DE COMPROMISSOS

6.23. A recorrente INDRA alega descumprimento da exigência contida no item 8.11.1.3 do

Edital por não haver a recorrida apresentado na declaração de compromissos assumidos o Contrato nº 17/2014 com o próprio Ministério contratante, isto pois "em 22.08.2019 foi publicado extrato de termo aditivo nº 8/2019 ao contrato nº 17/2014, firmado entre a empresa CALL – CNPJ nº 05.003.257/0001-10 – e esse MMFDH, no valor de R\$ 4.859.474,75 e com vigência até a data de 14.10.2019, ou seja, vigente à data de abertura do pregão em questão".

6.24. Alega a recorrente que "em que pese o referido contrato encontrar-se no nome da empresa CALL, conforme o protocolo de cisão apresentado pela recorrida na fase de habilitação, verifica-se na sua página 24 que o contrato nº 17/2014 fora cedido da CALL e repassado para a BR BPO, ora recorrida, sendo portanto, um contrato que deveria constar da declaração de compromissos assumidos". Apoia sua manifestação no Acórdão 2.253/2011 – 2ª Câmara – TCU e no Acórdão 3354/2015 – Plenário - TCU.

Contrarrazões da recorrida

6.25. A recorrida apresenta em sua defesa que "não houve a sucessão contratual em nenhuma daquelas contratações, onde a empresa BR BPO tivesse assumido a execução daquelas operações". A solicitação de sucessão contratual foi encaminhada à Secretaria de Política para Mulheres no ano de 2016 e não foi concretizada a cisão deste contrato.

6.26. Manifesta a recorrida que "daí se vê que todas aquelas mudanças de gestão e de equipes que conduziam o processo do contrato 17/2014 - SPM, fizeram com que os órgãos não concluíssem o processo de cisão específico desse ativo idealizado pela empresa Call Tecnologia, de modo que NUNCA CHEGARAM A EXISTIR OS TERMOS ADITIVOS NAQUELES DOIS CONTRATOS QUE FORMALIZARIAM A SUCESSÃO CONTRATUAL DECORRENTE DA CISÃO ALMEJADA PELA CONTRATADA".

Análise

6.27. A empresa BR BPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A., licitante habilitada, foi constituída a partir da cisão parcial da empresa CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA. na segregação do acervo destacado vertido e incorporado à BR BPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A., como apresentado no documento 14_Protocolo_justificativa de cisao_2.pdf (SEI 0906601), registrado na Junta Comercial do Distrito Federal sob nº 1027342, dentro dos documentos de habilitação da licitante.

6.28. O Protocolo e Justificação de Cisão Parcial verte à BR BPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. o total de 21 (vinte e um) atestados de capacidade técnica, descritos no Anexo B, e 5 (cinco) contratos de prestação de serviços, descritos no Anexo A.

6.29. Não há dúvidas que o Contrato nº 17/2014, firmado com a Secretaria de Política para as Mulheres, não produziu os efeitos concretos da cisão empresarial em razão da não anuência expressa da Administração à continuidade do contrato, inexistindo Termo de Aditivo que demonstre a sucessão contratual entre as empresas, em conformidade com Acórdão nº 634/2007 TCU Plenário.

6.30. Portanto, em verdade, o referido contrato não poderia constar da declaração de compromissos assumidos pois não foi, de fato e de direito, transferida sua obrigação à BR BPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A., mantendo a vinculação original do contrato à empresa CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA.

EQUÍVOCO DA ANÁLISE DA HABILITAÇÃO

6.31. A recorrida em suas contrarrazões aduz a equívocos "de análise documental no tocante à aceitabilidade de Atestados pertencentes ao Acervo Técnico da empresa BRBPO, bem como da não contabilização de compatibilidades características e de quantidade do Atestado emitido pelo MEC, que forma devidamente diligenciado e esclarecido por aquele órgão contratante".

6.32. Apresenta que "a análise proferida possui flagrante equívoco, pois o seu mérito confundiu o direito da Contratada Call Tecnologia de suceder na condição de cedida o ativo "CONTRATO Nº 14/2017" com o seu direito de suceder na condição de cedida o ativo "ATESTADO DE

CAPACIDADE TÉCNICA"”. Solicita por "imperioso considerar que o "Atestado de Capacidade Técnica" emitido em 17/02/2016 torna-se um ativo empresarial tangível, até aquela data, dissociado da efetiva execução do ativo "Contrato", portanto, não podendo ser confundidos nos termos do Acórdão Nº 634/2007 TCU Plenário, visto que tal julgado só trata do ativo "Contrato" sob anuênci a previa do Contratante".

Análise

6.33. A licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar apresentou 6 (seis) atestados de capacidade técnica em sua proposta, sendo:

6.33.1. Ministério da Educação, referente ao Contrato nº 32/2014, decorrente do Pregão Eletrônico 15/2014, emitido em 2 de maio de 2018;

6.33.2. Prefeitura do Município de São Paulo, referente ao Contrato nº 04/SECOM/2011, emitido em 25 de fevereiro de 2014;

6.33.3. Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia, referente ao Contrato nº 07/SMG/2016, emitido em 6 de maio de 2019;

6.33.4. Secretaria de Políticas para as Mulheres, referente ao Contrato nº 33/2009, emitido em 3 de março de 2015;

6.33.5. Secretaria de Políticas para as Mulheres, referente ao Contrato nº 17/2014, emitido em 17 de fevereiro de 2016;

6.33.6. Secretaria Especial de Direitos Humanos, referente ao Contrato nº 108/2010, emitido em 25 de novembro de 2015.

6.34. Assim, procedeu-se à análise quantitativa e qualitativa dos atestados de capacidade técnica descritos nos itens 3.32.1, 3.32.2, 3.32.3 e 3.32.4, sendo excluídos da avaliação os atestados dos itens 3.32.5 e 3.32.6, conforme explicado a seguir.

6.34.1. **Secretaria de Políticas para as Mulheres, referente ao Contrato nº 17/2014, emitido em 17 de fevereiro de 2016**, em razão da não anuênci a expressa da Administração à continuidade do contrato, inexistindo Termo de Aditivo que demonstre a sucessão contratual entre as empresas, em conformidade com Acórdão nº 634/2007 TCU Plenário.

6.34.1.1. A aceitação de atestado de capacidade técnica da empresa cindenda pressupõe que no processo de cisão empresarial ocorreu não somente a transferência dos ativos (atestados, contratos) mas também sua capacidade operativa, sendo a aceitabilidade dos atestados de capacidade técnica vertidos analisados a cada caso, como explica o Tribunal de Contas da União.

12. Ora, a Lei de Licitações, ao prever que os licitantes comprovem, por meio de atestados, "*aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação*" (art. 30, inciso II), busca prevenir, a bem do interesse público, a contratação de empresas que não possuam a necessária qualificação técnica para a execução do objeto demandado.

13. Para dar concretude a tal desiderato, há de se ter em conta que a dinâmica de um mercado instável e competitivo induz permanente ajuste na conformação das organizações empresárias, de modo que, para além da mera exigência de atestados – que, a rigor, retratam situações pretéritas –, incumbe ao agente público verificar a efetiva capacitação técnica do licitante no momento da realização do certame. **É exatamente por isso que a jurisprudência desta Corte afirma constituir matéria de fato, a ser apurada em cada caso concreto, mesmo a ocorrência de cisões, incorporações ou fusões** (cf. Acórdãos 1.108/2003 e 2.444/2012 do Plenário, entre outros). Acórdão 1158/2016 TCU Plenário.

...

13. A transferência de qualificação técnica pode se dar quando ocorre **transferência parcial de patrimônio e profissionais** (Acórdão 1.108/2003, 2.071/2006, 634/2007, 2.603/2007 e 2.641/2010, todos do Plenário) ... Acórdão 1233/2013 TCU Plenário

...

Haverá de demonstrar-se, para efeito de admitir a aptidão técnico-operacional da empresa originada da cisão parcial, a perfeita linha de continuidade em termos de conhecimento técnico e padrão de qualidade que se verifica entre as empresas cindida e incorporadora. Isso porque a concepção que orientou a criação da cindida precisa decorrer da experiência adquirida pelo corpo técnico da empresa cindida. Acórdão 2444/2012 TCU Plenário

...

Com base na terceira corrente, a aceitação, nas licitações, de atestados de capacidade técnica em nome de empresas oriundas de processo de reestruturação societária, como cisão, fusão e incorporação, deve ser analisada no caso concreto, já que os processos de reorganização empresarial não transferem automaticamente à sucessora a experiência ou a qualificação da estrutura anteriormente existente. AI 70074498569 TJ-RS

...

Será preciso ficar suficientemente esclarecido se a empresa-mãe poderá ou não valer-se do específico acervo técnico em face da incorporação deste à empresa originada da cisão parcial e em que medida. Logo, **após a cisão a utilização do acervo técnico deve observar se há regras quanto à detenção**. OLIVEIRA, Fernão Justen de. WARNECKE, Ana Lucia Ikenaga. A preservação do acervo técnico recebido por cisão societária. Informativo Justen, Pereira, Oliveira e Talamini, Curitiba, no 12, fev. 2008, disponível em <http://www.justen.com.br/informativo>, acesso em 8 de setembro de 2019.

6.34.1.2. A aceitação de atestados de capacidade técnica em nome de empresas oriundas de processo de reestruturação societária deve ser analisada no caso concreto, já que os processos de reorganização empresarial não transferem automaticamente à sucessora a experiência ou a qualificação da estrutura anteriormente existente. A capacidade da empresa envolve o somatório de fatores qualitativos, tais como instalações, equipamentos e equipe profissional, na formação da experiência operacional. Os atestados de capacidade técnica devem refletir a real condição técnica da empresa no momento da realização do certame.

6.34.1.3. Portanto, o cuidado expresso pela Corte de Contas na análise *in casu* dos atestados de capacidade técnica objetiva o bem do interesse público com a maior segurança de execução dos resultados da contratação, permitindo a contratação de empresas com a qualificação técnica necessária à execução do objeto, evitando ainda o mercado de negociação imprópria de atestados de capacidade técnica ou a sucessão empresarial para escapar das penalidades ou sanções impostas à cindida.

6.34.1.4. Desta forma, considerando o acima explicado, fundamentado na legislação vigente e rica jurisprudência (qualitativa e quantitativa) sobre o tema, não é possível admitir o atestado de capacidade técnica emitido pela Secretaria de Políticas para as Mulheres, emitido em 17 de fevereiro de 2016, referente ao Contrato nº 17/2014, por não haver concluída a sucessão contratual, na forma do Acórdão nº 634/2007 TCU Plenário, e, por consequência, a transferência da capacidade técnica, sob risco de tal sucessão, se fosse considerada efetiva nesta decisão, implicar em apuração de sanção à empresa CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA, atual contratada, para comprovar a manutenção das condições iniciais que ensejaram a habilitação no certame originário, incluindo-se a habilitação técnica.

6.34.2. **Secretaria Especial de Direitos Humanos, referente ao Contrato nº 108/2010, emitido em 25 de novembro de 2015**, em razão da não transferência do atestado de capacidade técnica para a empresa BR BPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. por ausência expressa na lista do Anexo B do Protocolo e Justificação de Cisão Parcial registrado na Junta Comercial do Distrito Federal.

6.34.2.1. Ocorreu, por verdade, equívoco da análise técnica na referência ao Contrato nº 9/2015 para o atestado de capacidade técnica quando a correta referência se dá ao Contrato nº 108/2010.

6.34.2.2. Contudo, a exclusão da análise do atestado deve ser mantida por que tal atestado de capacidade técnica não consta do Anexo B do Protocolo e Justificação de Cisão Parcial registrado na Junta Comercial do Distrito Federal (14_Protocolo_justificativa de cisao_2.pdf (SEI 0906601)) em cumprimento às regras pertinentes à cisão, fusão ou incorporação previstos na Lei de Sociedade

Anônimas.

6.34.2.3. Apenas o arquivo 14_Protoocolo_justificativa de ciso_2.pdf (SEI 0906601) demonstra as informações suficientes de aprovação da cisão em assembléia de acionistas e a aprovação do laudo de cisão realizado por peritos, na forma do art. 229 da Lei nº 6.404/76 e art. 25 da Instrução Normativa DREI nº 35/2017.

6.34.2.4. Portanto, por não constar do Protocolo e Justificação de Cisão Parcial regularmente registrado na forma da legislação vigente, apresentado no documento 14_Protoocolo_justificativa de ciso_2.pdf (SEI 0906601), o atestado de capacidade técnica relativo ao Contrato nº 108/2010, deve ser excluído da análise mantendo-se a decisão inicial em face dos elementos aqui esposados.

FALHAS CONTIDAS NO CERTAME

6.35. A recorrente TEL repisa a argumentação trazida em sua impugnação (SEI 0903027), adequadamente respondida pelo pregoeiro a partir da Nota Técnica nº 31/2019/CGDISQUE/ONDH/MMFDH (SEI 0903001), descrevendo que "é explicita a ilegalidade da exigência de dedicação exclusiva de mão de obra na presente licitação, veja que o parágrafo único do artigo 17 da IN 5/2017 diz claramente que embora não sejam realizados os serviços nas dependências do Órgão, caso cumpram os outros dois requisitos, poderá se exigir a dedicação exclusiva de mão de obra, exceto se nas dependências da Contratada. E é este o ponto que enseja a reforma do regime, pois, ainda que a operação seja exclusiva para esta contratação, ainda estará alocada nas dependências da Contratada, impedindo, portanto, a exigência de dedicação exclusiva de mão de obra".

Contrarrazões da recorrida

6.36. A recorrida BR BPO dispõe suas contrarrazões em defesa da resposta à impugnação e à validade do certame argumentando que "nesse ponto do recurso ora contrarrazoado, entendemos que a tese apresentada até poderia fazer algum sentido, NÃO FOSSE PELA FALTA DE ATENÇÃO DA RECORRENTE QUANTO AOS PRÓPRIOS ELEMENTOS DA CONTRATAÇÃO ALMEJADA POR ESSE RESPEITÁVEL ÓRGÃO LICITANTE. Isto porque, segundo consta no Termo de Referência (Anexo I do Edital), item 3.2, OS SERVIÇOS QUE SERÃO PRESTADOS PELA CONTRATADA NÃO SERÃO EXECUTADOS EXCLUSIVAMENTE NAS DEPENDÊNCIAS DA CONTRATADA, MAS TAMBÉM HAVERÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS, DEMANDADOS NA MODALIDADE PRESENCIAL, NAS DEPENDÊNCIAS DA OUVIDORIA NACIONAL DE DIREITOS HUMANOS".

6.37. Conclui a recorrida que "a inobservância da Recorrente quanto ao disposto no item 3.2 do TR demonstra a sua falta de preparo na interpretação da lei do certame e das características estabelecidas ao objeto do contrato que advirá deste processo licitatório".

Análise

6.38. Reitera-se a resposta apresentada em análise da impugnação tentada pela mesma recorrente.

Segundo, a impugnante continua repreendendo as regras editalícias concernentes, à caracterização como mão de obra exclusiva, itens 5.11, 7.7 e 7.8 e do Termo de Referência, à substituição do profissional alocado para serviço de atendimento especializado do tipo presencial na modalidade assistida na sede da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, item 12.13 do Termo de Referência, e no tocante à conta depósito vinculada, item 18, também do Termo de Referência.

Na sequência de sua peça a impugnante estranha a exigência contida no 5.11 do Termo de Referência de dedicação exclusiva da mão de obra aplicada à contratação e a forma de remuneração dos serviços se dar por métrica de unidade de serviço de atendimento, mantendo a conexão da contratação com modelos pretéritos de contratação de mão de obra, por posto de trabalho ou hora de serviços, recorrendo a ilações infundadas de patrocínio de relações não republicanas entre Contratante e Contratada.

Nesse ponto há que se apontar que não existe qualquer afronta ao

regramento de licitações, sobretudo quando se observa a Instrução Normativa nº 05/2017 do MPOG em seu art. 17, notadamente no inciso II:

Art. 17. Os serviços com regime de dedicação exclusiva de mão de obra são aqueles em que o modelo de execução contratual exija, dentre outros requisitos, que:

I - os empregados da contratada fiquem à disposição nas dependências da contratante para a prestação dos serviços;

II - a contratada não compartilhe os recursos humanos e materiais disponíveis de uma contratação para execução simultânea de outros contratos; e

III - a contratada possibilite a fiscalização pela contratante quanto à distribuição, controle e supervisão dos recursos humanos alocados aos seus contratos.

Parágrafo único. Os serviços de que trata o caput poderão ser prestados fora das dependências do órgão ou entidade, desde que não seja nas dependências da contratada e presentes os requisitos dos incisos II e III (**grifo nossos**)

Embora a impugnante se insurge com esse regime de execução alegando que ela é conflitante com o modelo de remuneração por produtividade, há que se asseverar que o serviço que ora se pretende contratar possui características específicas e que demandam uma qualificação distinta de um atendimento convencional. O objeto da contratação é a prestação de serviços de atendimento por meio de múltiplos canais, item 1.1 do Edital, que por característica fundamentada elegeu o regime de mão de obra exclusiva para sua execução.

A título exemplificativo, o atendimento contratado volta-se ao acolhimento de denúncias das mais diversas vertentes de violência de direitos humanos, atende-se pessoas fragilizadas, em momento de angustia e, por vezes, sob iminente perigo de vida, violência doméstica, etc. Não obstante a isso, o próprio atendente ao final do atendimento tem seu estado emocional afetado momentaneamente pelos relatos do seu interlocutor, fazendo-se necessário, por vezes, a intervenção pontual de um profissional de psicologia para apoiar o empregado. De forma que não é possível, tampouco admissível, que esse serviço seja mesclado com outro tipo de atendimento, como por exemplo o de uma instituição financeira, de uma prestadora de serviços de telecomunicações ou ainda outro tipo de serviço público, como o agendamento de uma vistoria previdenciária ou atendimento fiscal.

Os elementos encontram-se dispostos no Termo de Referência, nos itens 2.7 a 2.16, na especificação da atuação institucional do Disque Direitos Humanos - Disque 100 e Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180. Também é de conhecimento público a utilidade e função dos canais de atendimento de denúncias e informações através de diversas campanhas institucionais realizadas por múltiplos meios de comunicação no sentido de mitigar os fatores da gênese da violência doméstica e de violações de direitos humanos.

Portanto, a contratação não se refere a contratação de mão de obra exclusiva, mas sim a contratação de serviços de atendimento ao cidadão com característica de exclusividade da mão de obra alocada para sua execução em razão da não possibilidade de compartilhamento dos recursos humanos e materiais desta contratação com a execução de outros contratos da futura Contratada, fundamentada no inc. II, art. 17 da Instrução Normativa nº 05/2017 do MPOG.

6.39. Destarte a manifestação outrora proferida pela área demandante, em respeito ao princípio da transparência em relação aos atos administrativos, cumpre complementar à recorrente que o próprio texto do art. 17 da Instrução Normativa nº 05/2017 orienta o regime de dedicação exclusiva de mão de obra, enquanto modelo de execução contratual, para serviços que atendam aos requisitos dos incisos I a III, DENTRE OUTROS REQUISITOS não expressos naquela norma, mas necessários à execução da contratação. Então, não se vislumbra qualquer afronta ou arbitrariedade da Administração na aplicação da Instrução Normativa nº 05/2017 mas sim sua correta e adequada interpretação aplicada ao caso concreto para alcançar os resultados esperados da contratação.

6.40. O modelo de execução contratual, como explícito na Instrução Normativa nº 05/2017, define a prestação de serviços com ou sem dedicação exclusiva de mão de obra e não a descrição e especificação do objeto. O cuidado da Administração na produção das regras editalícias se encontra demonstrado na delimitação clara e objetiva de apenas os postos de trabalho definidos no item 5.11 serem de dedicação exclusiva.

6.41. As disposições editalícias constituem obrigação entre as partes e determinam a expressa vontade justificada da Administração em impor a exclusividade da mão de obra da

contratada em relação direta aos inc. II e III do art. 17 da Instrução Normativa nº 05/2017 e em requisito apresentado de exclusividade das instalações da contratada a serem disponibilizadas para a Central de Atendimento, como expresso no item 3.3.2 do Anexo I - Termo de Referência.

6.42. Assim, não prospera a tese da recorrente de afronta ao art. 17 da Instrução Normativa nº 05/2017, visto que o modelo de execução da contratação dispõe um conjunto de exigências que adota parâmetros de dedicação exclusiva de mão de obra apenas para postos de trabalho objetivamente definidos e de exclusividade de instalações fornecidas pela contratada, como se da contratante fosse, para funcionamento e operação da Central de Atendimento.

POSSE DE INFORMAÇÕES PRIVILEGIADAS

6.43. A recorrente TEL alega que a licitante habilitada BR BPO detinha informação privilegiada relativa a exclusão da obrigação da conta depósito-vinculada e que "com a posse de tal informação (o que podemos considerar um grande privilégio), tenha conseguido ficar em primeiro lugar com valor da proposta muito aquém dos valores atingidos pelas demais colocadas, uma vez que, tendo em vista a possibilidade já lhe concedida anteriormente de alterar durante a vigência contratual a questão da previsão de depósito em conta vinculada, deixa de se preocupar com os gastos que iria ter com as rescisões de contratos de emprego enquanto a verba a eles referente não fosse liberada".

6.44. Argumenta a recorrente ainda que o próprio órgão licitante tenha "reconhecido a não aplicação da dedicação exclusiva de mão de obra quando deixou de exigir o depósito em conta vinculada pela atual contratada" quando firmou o Termo Aditivo 02 ao Contrato nº 17/2014 "pelo reconhecimento da ilegalidade da exigência de mão de obra exclusiva durante a vigência contratual".

6.45. Alega ainda que "com toda certeza, se todas as licitantes tivessem, de igual modo, tido conhecimento dessas informações (possibilidade de exclusão da dedicação de mão de obra exclusiva e consequentemente a extinção da exigência de depósito em conta vinculada), como teve a vencedora, por ter conhecido diretamente a relação contratual anterior e, até mesmo, participado indiretamente, por pertencer ao mesmo grupo econômico da atual contratada, todas teriam condições mais justas de estipular seu preço, podendo dar lances mais competitivos".

Contrarrazões da recorrida

6.46. A recorrida BR BPO aduz que "é sabido que o contrato nº 09/2015 (Disque 100) é atualmente executado no estado da Bahia, em sua capital, Salvador, enquanto o contrato nº 17/2014 (Ligue 180) tem sua central na cidade sede da atual contratada, Brasília/DF" e que terá de "abrir mão de sua estrutura atual (Brasília/DF) e apresentar proposta para operacionalizar o novo contrato na cidade de Valparaiso/GO, considerando condições de custo de menos onerosas, de modo que, A EMPRESA BRBPO TERÁ QUE MONTAR TODA UMA NOVA ESTRUTURA (FÍSICA E DE PESSOAL) NECESSÁRIA À EXECUÇÃO DO NOVO CONTRATO DO INÍCIO, COMO QUALQUER OUTRA LICITANTE".

6.47. Continua a recorrida apresentando que "a exigência quanto à adoção de uma conta vinculada específica para aprovisionamento de valores relativos às verbas rescisórias trabalhistas está diretamente atrelada ao regime de mão de obra com dedicação exclusiva, exatamente como previsto no instrumento convocatório".

Análise

6.48. A recorrente permeia sua argumentação de suposta informação privilegiada da licitante habilitada BR BPO por se tratar de empresa sucessória da atual prestadora de serviços, CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA., dos Contratos nº 9/2015 e nº 17/2014 que foi beneficiada pela exclusão da obrigação da conta-depósito vinculada durante a vigência contratual por meio do Termo Aditivo 02 ao Contrato nº 17/2014 e que tal informação - exclusão da obrigação da conta-depósito vinculada - traria condições mais justas e permitiria a todas as licitantes ofertar lances mais competitivos.

6.49. Pois bem, fenece a alegação de informação privilegiada para a empresa BR BPO pois a própria recorrente, ao que se demonstra, obteve acesso às informações idênticas e corretas de exclusão da conta-depósito vinculada efetivada através de termo aditivo publicado no Diário Oficial da União, assim como todos os demais termos e o instrumento de contrato. Não há de se desvairar sobre informações privilegiadas quando estas são públicas e disponíveis a qualquer interessado que buscar tais informações, como em verdade foi demonstrado pela recorrente ao apresentar as informações em sua peça recursal.

6.50. Contudo parece que a recorrente não conhece o teor do Relatório CISET/PR nº 222/2017 que recomendou a adoção de medidas alternativas que garantam a efetividade da fiscalização contratual na mitigação de riscos da assunção de obrigações trabalhistas, previdenciárias e sociais em razão da exclusão da conta-depósito vinculada no Termo Aditivo 02, revelando o imbróglio provocado por decisões de gestões anteriores, ainda que respaldadas por legalidade, no acompanhamento do Contrato nº 17/2014.

6.51. Na presente contratação, o item 18 do Anexo I - Termo de Referência define a obrigação de manutenção de conta-depósito vinculada para os empregados com dedicação exclusiva, elencados no item 5.11, por força da Instrução Normativa nº 05/2017 que determina a eleição de um dentre dois mecanismos - conta-depósito vinculada ou fato gerador - de mitigação de risco frente à responsabilização subsidiária da Administração, conforme Súmula 331 TST, para com obrigações trabalhistas, previdenciárias e sociais em contratações com dedicação exclusiva de mão de obra.

6.52. Verifica-se que, por ordem da Instrução Normativa nº 05/2017, a definição presente no item 18.1 demonstra a isonomia de condições a todos os licitantes, evidenciando a postura cautelosa da Administração na gestão contratual com a adoção da conta-depósito vinculada, cabendo aos interessados dimensionarem suas propostas dentro de tais condições a que se submeterão na execução contratual.

6.53. Portanto, não ampara *per si* a argumentação de informação privilegiada da empresa BR BPO pois todas as informações estão disponíveis publicamente aos interessados, inclusive foram obtidas pela recorrente. Adicionalmente, a regra editalícia inscrita no item 18 cumpre a determinação da Instrução Normativa nº 05/2017 adotando instrumento de mitigação de risco no gerenciamento contratual definido na fase de planejamento da contratação.

PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS NÃO RESPONDIDOS

6.54. A recorrente MULTICANAL expõe que a comissão de licitação violou o princípio da vinculação ao instrumento convocatório ao não proferir resposta a questionamentos tempestivamente colocados, descumprindo regra dos itens 21.5 a 21.7 do Edital, referentes ao item 7.22.2, requerendo a nulidade do procedimento licitatório.

6.55. Alega a recorrente ainda que "a Administração excede ao afastar a objetividade das regras de faturamento, pois responde ao questionamento colocado AFIRMANDO QUE OS ITENS MÍNIMOS PARA A MENSURAÇÃO DAS UNIDADES DE SERVIÇO NÃO SERÃO CONHECIDOS ANTES SEQUER DA ASSINATURA DO CONTRATO" e que o edital "traz algo jamais visto em termos de regras de faturamento, pois ela simplesmente institui que a cada mês ou, como queiram, a cada nova ordem de serviço os critérios de faturamento poderão ser alterados".

6.56. Finaliza a recorrente que "ao não responder às perguntas a Administração simplesmente ignorou as regras previstas em edital, incorrendo, de modo inconteste, na VIOLAÇÃO AO PRINCÍPIO DA VINCULAÇÃO AO INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO" e que "por outro lado, a Administração ao transferir as regras de faturamento para o momento da emissão das Ordens de Serviço, deixou prosperar vícios igualmente gravíssimos e que CONFIGURAM CLARO ATAQUE A IMPORTANTES PRINCÍPIOS APLICÁVEIS À GESTÃO PÚBLICA, TAIS COMO A ECONOMICIDADE, A EFICIÊNCIA, A PROPORCIONALIDADE E A RAZOABILIDADE".

Contrarrazões da recorrida

6.57. A recorrida BR BPO apresenta em defesa da licitação que "a Administração, ao contrário do que pretende fazer entender a contestante, prestou sim os esclarecimentos requisitados, pois a resposta, conforme pode ser verificado em sequência, aponta para as devidas explicações acerca dos itens mínimos para mensuração das unidades de serviço, inclusive se estendendo e exemplificando as condições de desligamento, (abandono do usuário, falha da comunicação do usuário), percentual do TMA ou número de interações e campos obrigatórios de registro no sistema".

6.58. Complementa a recorrida que "assim, está evidenciada que a Administração previu, sem quaisquer possibilidades de contestação, os critérios e condições de faturamento e assim lançou bases claras e sólidas para os trabalhos de precificação dos serviços por parte do conjunto de licitantes que participaram do certamente em comento. Desta feita, não há que se falar em modificação das regras de faturamento quando a emissão de cada uma das Ordens de Serviços ao longo do tempo".

Análise

6.59. Busca por toda sorte a recorrente a invalidar a licitação a partir de alegações impróprias de ausência de respostas aos questionamentos apresentados durante a fase pública de apresentação de propostas. As questões apresentadas em documento anexo ao correio eletrônico alcançam o montante de 65 (sessenta e cinco) demandas, algumas com outros pontos subjacentes, sendo todos os questionamentos apresentados devidamente respondidos na medida suficiente ao esclarecimento do item questionado.

6.60. O questionamento de número 24 do documento é o ponto referido no recurso da recorrente, sendo respondido conforme preconiza o Anexo I - Termo de Referência apontando o procedimento correlato que elucida a questão interpretativa sem afastar-se do instrumento convocatório, inovando ou modificação inscrição originária do Edital e seus anexos.

6.61. Não há dúvidas que a remissão ao estipulado no item 7.14 do Anexo I - Termo de Referência supre todas as questões relativas aos tópicos 'a' a 'd' da questão 24, esclarecendo que "a Ordem de Serviço especificará, dentro das condições previstas no Edital, os itens mínimos para mensuração das unidades de serviço, podendo compreender condições de desligamento (abandono do usuário, falha na comunicação do usuário), percentual do TMA ou número de interações e campos obrigatórios de registro no sistema".

6.62. As dúvidas com relação aos campos obrigatórios a serem preenchidos ou não conhecimento de todas as informações pelo denunciante e sua consequente finalização do atendimento ou quanto à utilização de recurso automatizado na URA estão diretamente vinculadas às definições emanadas na Ordem de Serviço, incluindo aí os protocolos de atendimento disponíveis para a contratada na base de conhecimento. A contratação especifica um objeto complexo que exige experiência prévia comprovada e conhecimentos de operação da central de atendimento para formulação das propostas, não se constituindo em algo trivial a qualquer pretenso licitante que somente aventure-se na disputa.

6.63. Frise-se que o Edital não deve ter uma leitura superficial e isolada em todas as suas exigências e especificações. Trata-se de peça una, integrada e descriptiva dos elementos constituintes do objeto de forma precisa, suficiente e clara, e não um emaranhado de informações isoladas. Comparativamente, para melhor elucidar, o Termo de Referência representa um veículo, especificado no todo em suas partes essenciais e suficientes para descrição clara e precisa, sendo destino certo ao fracasso aquela especificação que buscar descrever um veículo pela descrição detalhada de todas as peças que o compõem.

6.64. Assim, para bem demonstrar que a remissão ao item 7.14 apresenta de forma suficiente e clara a especificação do objeto para adequada formulação das propostas das licitantes, recorre-se à

definição de Ordem de Serviço da Instrução Normativa nº 5/2017, no item XIII do Anexo I. A Ordem de Serviço se apensa ao contrato, não inova ou modifica suas cláusulas, devendo seguir todas a ordens prescritas no instrumento convocatório no todo. A função específica da Ordem de Serviço é de solicitação, acompanhamento, avaliação e atestação dos serviços contratados.

6.65. Os critérios de definição para um atendimento FINALIZADO COM SUCESSO (item 7.14) são diversos e de acordo com o tipo de atendimento e modalidade, podendo compreender condições de desligamento, tal como abando do usuário, falha na comunicação ou outro, ou ainda a partir de um percentual do TMA ou número de interações ou ainda por campos mínimos obrigatórios de registro no sistema. Um atendimento possui nível de complexidade razoável e variação de acordo com seu tipo e modalidade havendo portanto solicitações e avaliações que somente são exercidas na execução contratual por meio do instrumento previsto no edital: a Ordem de Serviço.

6.66. A remuneração da contratada dar-se-á pelos atendimentos efetivamente realizados mensurados em Unidades de Serviço de Atendimento - USA - de acordo com fator de produtividade tipo e modalidade (item 7.13). Para os tipos de atendimento previstos na contratação foram descritas condições básicas para aferição dos serviços (itens 7.22 a 7.27). Os atendimentos terão faturamento único, independente do redirecionamento aplicado, de acordo com o tipo e modalidade do serviço em que for concluído (itens 7.15 e 7.16). O Tempo Média de Atendimento - TMA - será aferido de forma periódica (item 7.18) na mesma forma da volumetria estimada dos serviços (item 6.3), podendo ocorrer o remanejamento destes quantitativos entre as células (item 7.11). Por último, toda a execução contratual estará submetida ao Instrumento de Medição de Resultado - IMR - para avaliação do nível mínimo aceitável dos serviços prestados (item 6.13).

6.67. Portanto, diverso do ajuizamento proposto pela recorrente, a remissão ao item 7.14, estabelecendo que a Ordem de Serviço define os critérios objetivos de entrega de cada atendimento, conforme tipo e modalidade, tal como campos obrigatórios, tempo mínimo (ou percentual), número de interações ou outra adequada à especificidade do atendimento, esclarece objetivamente todos os pontos de 'a' a 'd' suscitados, reiterando que a Ordem de Serviço não inova ou modifica as cláusulas contratuais, do Edital e seus anexos, ela apenas instrumentaliza a solicitação, acompanhamento, avaliação e atestação dos serviços contratados e efetivamente prestados.

6.68. Por último, indubitavelmente, o próprio Edital e seus anexos, assim como os esclarecimentos ofertados à recorrente, em um total de 65 (sessenta e cinco), demonstraram as condições precisas, suficientes e claras para todas as 13 (treze) licitantes, incluindo a recorrente, permitindo a melhor disputa de lances com diferença de 0,11% entre o quarto lance e aquele vencedor, representando uma economia de 56% do valor estimado da contratação para 30 meses.

QUESTÃO DA IMPUGNAÇÃO NÃO RESPONDIDA

6.69. A recorrente MULTICANAL alega que "os itens não respondidos pela Administração são de suma importância, pois tratam de regras e critérios de faturamento cujas indefinições colocam o preponente numa situação de inviabilidade quanto a formação de seus preços para fins de formulação de proposta".

6.70. Complementa a recorrente que "a falta de resposta, mormente sobre pontos extremamente relevantes, apenas demonstra falha Administrativa na condução do certame e VIOLAÇÃO AOS PRINCÍPIOS DA MOTIVAÇÃO E, POR CONSEQUENTE, DA LEGALIDADE, DA EFICIÊNCIA E DA PRÓPRIA MORALIDADE, TODOS CONSTANTES DO ART. 37 DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL C/C ART. 3o DA LEI 8.666/93".

Contra-razões da recorrida

6.71. A recorrida BR BPO defende que "especificamente quanto a alegada falta de transparência do item 7.27.1, resta claro, mais uma vez, a análise retalhada do Termo de Referência por parte do impugnante" haja vista que "uma análise mais detalhada deixa evidente que está

estabelecida uma clara diferenciação e segregação, ponto a ponto, sendo prevista remuneração por cada etapa do processo de tratamento de demanda do Atendimento especializado".

6.72. Acrescenta a recorrida, após apresentar trechos do modelo de execução dos serviços presentes no Termo de Referência, que "resta claro que toda manipulação (esforço empregado) será faturado, conforme entendimento editalício exposto, não cabendo questionamentos ou novas inferências a serem realizadas".

Análise

6.73. A questão apresentada em sede de recurso contra habilitação da licitante BR BPO repisa questões outrora apresentadas em questionamento (número 26), devidamente respondido na forma prevista no edital, e em impugnação, combatidas na Nota Técnica nº 35/2019/CGDISQUE/ONDH/MMFDH (SEI 0904984).

6.74. A resposta ao questionamento 26 esclareceu sem dúvidas em a remissão ao estipulado no item 7.14 do Anexo I - Termo de Referência o que supre todas as questões relativas aos tópicos 'a' e 'c' da questão, evidenciando que "a Ordem de Serviço especificará, dentro das condições previstas no Edital, os itens mínimos para mensuração das unidades de serviço, podendo compreender condições de desligamento (abandono do usuário, falha na comunicação do usuário), percentual do TMA ou número de interações e campos obrigatórios de registro no sistema".

6.75. Frise-se que o Edital não deve ter uma leitura superficial e isolada em todas as suas exigências e especificações. Trata-se de peça una, integrada e descritiva dos elementos constituintes do objeto de forma precisa, suficiente e clara, e não um emaranhado de informações isoladas. Comparativamente, para melhor elucidar, o Termo de Referência representa um veículo, especificado no todo em suas partes essenciais e suficientes para descrição clara e precisa, sendo destino certo ao fracasso aquela especificação que buscar descrever um veículo pela descrição detalhada de todas as peças que o compõem.

6.76. Assim, para bem esclarecer que a remissão ao item 7.14 apresenta de forma suficiente e clara a especificação do objeto para adequada formulação das propostas das licitantes, recorre-se à definição de Ordem de Serviço da Instrução Normativa nº 5/2017, no item XIII do Anexo I. A Ordem de Serviço se apensa ao contrato, não inova ou modifica suas cláusulas, devendo seguir todas a ordens prescritas no instrumento convocatório no todo. A função específica da Ordem de Serviço é de solicitação, acompanhamento, avaliação e atestação dos serviços contratados.

6.77. A remuneração da contratada dar-se-á pelos atendimentos efetivamente realizados mensurados em Unidades de Serviço de Atendimento - USA - de acordo com fator de produtividade tipo e modalidade (item 7.13). Para os tipos de atendimento previstos na contratação foram descritas condições básicas para aferição dos serviços (itens 7.22 a 7.27). Os atendimentos terão faturamento único, independente do redirecionamento aplicado, de acordo com o tipo e modalidade do serviço em que for concluído (itens 7.15 e 7.16). O Tempo Média de Atendimento - TMA - será aferido de forma periódica (item 7.18) na mesma forma da volumetria estimada dos serviços (item 6.3), podendo ocorrer o remanejamento destes quantitativos entre as células (item 7.11). Por último, toda a execução contratual estará submetida ao Instrumento de Medição de Resultado - IMR - para avaliação do nível mínimo aceitável dos serviços prestados (item 6.13).

6.78. A resposta à impugnação complementa aquela ofertada no questionamento, elucidando adicionalmente, em um quase desenho educativo primário, que os serviços de atendimento especializado estão descritos no item 3.63 do Anexo I - Termo de Referência, envolvendo um conjunto de atividades de manipulação definidos no item 3.64, podendo decorrer de atendimentos registrados no nível generalista ou especialista (item 3.63), diretamente por direcionamento da URA (3.63.1), por atendimento presencial (item 3.63) ou por outros meios disponíveis (item 3.63.4).

6.79. O conjunto de atividades de manipulação - tratamento, encaminhamento e resposta - se

refere a rotina de execução dos serviços, com definição em XXI, Anexo I, da Instrução Normativa nº 5/2017, envolvendo atividades distintas dos outros serviços, tendo por origem os atendimentos registrados nos níveis anteriores na Central de Atendimento, ou o atendimento direto presencial na Ouvidoria Nacional, assim como atribuições de caráter ativo na busca de informações, como apresentado nos itens 3.65 e 3.66 do Termo de Referência, definidos os volumes específicos no instrumento previsto no edital: a Ordem de Serviço.

6.80. Assim, não há dúvidas que o tratamento das manifestações no serviço de atendimento especializado será remunerado na forma do item 7.29 para cada atendimento concluído no tratamento previsto no item 3.64, na busca ativa, previsto no item 3.65, ou na pesquisa, descrita no item 3.66, de acordo com o Catálogo de Serviços conforme a origem do atendimento, receptivo ou ativo.

6.81. Portanto, diverso do ajuizamento proposto pela recorrente, a remissão ao item 7.14, na resposta ao questionamento, estabelecendo que a Ordem de Serviço define os critérios objetivos de entrega de cada atendimento, conforme tipo e modalidade, tal como campos obrigatórios, tempo mínimo (ou percentual), número de interações ou outra adequada à especificidade do atendimento, esclarece objetivamente todos os pontos de 'a' a 'c' suscitados, bem como, o contraponto à impugnação do item 7.27.1, havendo a recorrente inclusive citado o item 7.14 em sua argumentação, que descreve em detalhes precisos, suficientes e claros as atividades de manipulação do serviço especializado, dimensionadas e orientadas pela rotina de execução da Ordem de Serviço, que instrumentaliza a solicitação, acompanhamento, avaliação e atestação dos serviços contratados e efetivamente prestados.

QUESTÃO DA IMPUGNAÇÃO RESPONDIDA DE FORMA EVASIVA, CONFUSA E LACÔNICA

6.82. A recorrente MULTICANAL argumenta que "as respostas são sempre desprovidas de fundamentação técnica e sim balizadas no achismo da Administração que sempre julga serem justos os critérios por ela definidos sem, no entanto, fundamentar tecnicamente tais decisões" e que "tais afirmações decorrem apenas da convicção da Administração, sem que sejam demonstradas as bases técnicas que as fundamentam e justificam".

6.83. Alega a recorrente que "a falta de clareza implica insegurança quanto as regras passíveis de serem aplicadas nesses casos e assim não há uma alternativa ao proponente que não seja a de majorar os preços como forma de se proteger contra eventuais prejuízos" e que "daí porque coloca-se em xeque até a higidez do próprio procedimento licitatório e o próprio Erário, eis que as regras que comandam a disputa e a futura execução contratual não se encontram claramente dispostas".

6.84. Insurge-se novamente a recorrente contra a "majoração de 50% (cinquenta por cento) do valor unitário da unidade de serviço por atendimento para remunerar os serviços decorrentes de tais evento, sem delimitar as bases para a fixação de tal valor" e balburdia que "diversos pontos constantes das impugnações apresentadas pelas licitantes sequer foram analisados pela Administração ou ainda respondidos de modo incompleto e impreciso, violando a motivação administrativa que deve lastrear todo e qualquer ato praticado em âmbito público".

Contrarrazões da recorrida

6.85. A recorrida BR BPO manifesta em contrarrazões que "a Administração ao proferir resposta "lastreou" sua fundamentação em elementos constantes do Edital afastando desse modo alegações acerca da falta de definição para tratamento dos eventos em discussão. Entretanto, chama atenção o fato de a reclamante se insurgir contra as regras estabelecidas para eventos excepcionais e que tratam da possibilidade da flexibilização dos níveis de serviço mediante variações na demanda".

6.86. Acrescenta a recorrida que "tal posicionamento da recorrente denota inexperiência quanto ao tema, pois está claro que os níveis de serviço não se prestam a determinar padrões de performance em situações não previstas e, portanto, atípicas". Ensina a recorrida que "nessa esteira

também vale destacar que o prestador de serviços, também como é de conhecimento corrente neste tipo de prestação de serviços, pode dispor de várias estratégias operacionais de modo a minimizar os impactos advindos de eventual variação de demanda".

6.87. Por fim, a recorrida manifesta, frente à suspeição de vantagem na concorrência, que "entendem por completamente estapafúrdias as razões recursais ora combatidas, pois as premissas que lastreiam o entendimento da empresa MULTICANAL CONTACT CENTER LTDA não se sustentam de forma nenhuma" pois além da atual prestadora de serviços se tratar de empresa diversa da recorrida, "as exigências editalícias em relação à nova contratação são completamente diferentes daquelas previstas nas contratações que estão se findando" exigindo que a recorrida prescinda "de sua estrutura atual (Brasília/DF) e apresentar proposta para operacionalizar o novo contrato na cidade de Valparaiso/GO" e que "TERÁ QUE MONTAR TODA UMA NOVA ESTRUTURA (FÍSICA E DE PESSOAL) NECESSÁRIA À EXECUÇÃO DO NOVO CONTRATO DO INÍCIO, COMO QUALQUER OUTRA LICITANTE".

Análise

6.88. A questão apresentada em sede de recurso contra habilitação da licitante BR BPO repisa questões outrora apresentadas em impugnação, combatidas na Nota Técnica nº 35/2019/CGDISQUE/ONDH/MMFDH (SEI 0904984).

6.89. Distintamente do que pretende a recorrente, as argumentações ofertadas na impugnação fundamentam-se nos estudos técnicos realizados na fase de planejamento da contratação quando analisadas outras contratações semelhantes na Administração Pública, havendo identificado o Pregão nº 26/2017 do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico - CNPq - e o Pregão nº 3/2019 da Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Quando da manifestação em contraposição à impugnação, verificou-se ainda o Pregão nº 19/2019 da Agência Nacional de Telecomunicações.

6.90. Todos as citadas licitações impuseram exigência contratual de implantação inicial da estrutura da Central de Atendimento em 60 (sessenta) dias, semelhante ao previsto no item 6.32 do Anexo I - Termo de Referência do impugnado pregão, sinalizando comportamento típico do mercado de que toda execução de infraestrutura física e tecnológica, assim como a contratação e treinamento dos recursos humanos são possíveis dentro do prazo de implantação inicial.

6.91. Então, considerando a necessidade de prazo razoável e proporcional para atendimento de alterações (aditivas ou supressivas) da demanda efetiva de forma a manter o contrato equilibrado, estipulou-se o prazo de 30 (trinta) dias para acomodação das adaptações eventuais solicitadas a partir da Ordem de Serviço, sendo prazo semelhante ao adotado nos atuais contratos vigentes e de capacidade de gestão da equipe de fiscalização contratual.

6.92. Os instrumentos de gestão operacional dos serviços previstos nos itens 6.4 (ordinária), 6.5 (eventual planejada) e 6.6 (emergencial) aprimoram a qualidade do serviço prestado ao cidadão garantindo a não contaminação do excedente de atendimentos ocasionado por campanha ou evento publicitário na prestação ordinária, suplementando a capacidade operativa com qualidade. E ainda, ofertam ao gestor e ao cidadão instrumento ágil para resposta a situações emergenciais, como por exemplo o caso do rompimento da barragem de rejeitos em Brumadinho, MG, neste ano, onde foi disponibilizado canal de atendimento no Disque 100 para denúncias relativas ao fato imprevisível.

6.93. Nos casos emergenciais, a demanda de aporte de recursos humanos, tecnológicos e físicos em curíssimo prazo admite que o custo do incremento da demanda não seja sobre carregado à contratada, sendo justa a remuneração adicional no valor dos serviços daquela ordem específica. Frise-se novamente que a majoração dos serviços decorre da remuneração da atividade extraordinária não correspondendo exclusivamente a eventual aumento do custo da mão de obra, seja por contratações intermitentes ou adicional de horas extras.

6.94. Portanto, a ordem editalícia dos instrumentos de gestão da demanda dos serviços por

Ordem de Serviço dos tipos ordinária (item 6.4), eventual programada (item 6.5) e emergencial (item 6.6) e a proporcionalidade dos prazos de sua execução frente a necessidade dos serviços não constituem qualquer violação à legislação regente ou aos princípios que regem as contratações públicas, tal como exposto anteriormente na decisão à peça impugnatória.

6.95. Por último, não prospera a afronta à licitação pela simples declaração de pontos apresentados em impugnações que não foram respondidos adequadamente pela Administração. Foram apresentados cerca de 200 (duzentos) questionamentos e 5 (cinco) impugnações devidamente esposados tempestivamente e fundamentados em extensa argumentação na perfeita interpretação das normas vigentes, de acordo com a jurisprudência e a doutrina sobre os mais diversos temas tratados.

7. CONCLUSÃO DA COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DO DISQUE DIREITOS HUMANOS

7.1. A avaliação dos recursos e contrarrazões nesta nota apresentada, em consonância com as regras do edital sob o fundamento da legislação, jurisprudência e doutrina, permite concluir pela improcedência das alegações de vício ou irregularidade suscitadas, mantendo a recomendação exarada na Nota Técnica nº 37/2019/CGDISQUE/ONDH/MMFDH (SEI 0910825) e Despacho nº 46/2019/CGDISQUE/ONDH/MMFDH (SEI 0927351) pela habilitação da licitante BR BPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. pelas razões e fundamentos aqui expostos, vistos e relatados os documentos neste momento apresentados.

8. DO ENTENDIMENTO DO PREGOEIRO

8.1. O Pregão Eletrônico nº 03/2019, em sua fase recursal, recepcionou 03 (três) recursos por parte das empresas INDRA BRASIL SOLUÇÕES E SERVIÇOS TECNOLÓGICOS LTDA, TEL CENTRO DE CONTATOS LTDA e MULTICANAL CONTACT CENTER LTDA e suas respectivas contrarrazões apresentadas pela empresa BR BPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

8.2. A empresa INDRA BRASIL SOLUÇÕES E SERVIÇOS TECNOLÓGICOS LTDA, em suma, alega omissão do Contrato nº 17/2014 na Declaração de Compromissos Assumidos e ausência de capacitação técnica da BR BPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

8.2.1. O Contrato nº 17/2014 não poderia constar na declaração de compromissos assumidos pois não foi, de fato e de direito, transferida sua obrigação à BR BPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A., mantendo a vinculação original do contrato à empresa CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA., conforme pontuado pela área técnica.

8.2.2. Ao constatar incertezas sobre o cumprimento de disposições legais ou editalícias, especialmente dúvidas que envolvam critérios e atestados que objetivam comprovar a habilitação das empresas em disputa, o responsável pela condução do certame deve promover diligências para aclarar os fatos e confirmar o conteúdo dos documentos que servirão de base para a tomada de decisão da Administração (art. 43, § 3º, da Lei 8.666/1993). (Acórdão TCU nº 3.418/2014-Plenário).

8.2.3. Portanto, a realização de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do procedimento licitatório independente de previsão em edital, sendo decorrente dos princípios da Administração Pública e da própria disposição legal contida no art. 43, §3º, da Lei nº 8.666, de 1993.

8.2.4. Cabe lembrar o entendimento exposto no Acórdão nº 2.521/2003 - Plenário:

"atente para o disposto no art. 43, § 3º, abstendo-se, em consequência, de inabilitar ou desclassificar empresas em virtude de detalhes irrelevantes ou que possam ser supridos pela diligência autorizada por lei"

8.2.5. Neste sentido, a Coordenação-Geral de Gestão do Disque Direitos Humanos - CGDISQUE acautelou-se e realizou diligências e, considerando que os requisitos de habilitação foram definidos pela área técnica demandante, bem como o constante no Acórdão 4.436/2018 - 1ª Câmara do Tribunal de Contas da União, encaminhou-se os documentos obtidos nas diligências para

apreciação da área técnica, que julgou sanadas as dúvida quanto aos documentos, ressaltando que a lista de componentes tecnológicos presente no item 8.13.3 não é exaustiva, possibilitando a indicação de outros componentes tecnológicos diversos semelhantes aos de inteligência artificial, reconhecimento de voz e síntese de fala, automação textual ou assistente virtual.

8.3. A empresa TEL CENTRO DE CONTATOS LTDA., em síntese, aponta a possível existência de desvantagem pela posse de informações privilegiadas e existência de falhas contidas no presente certame.

8.3.1. O item 18 do Anexo I - Termo de Referência define a obrigação de manutenção de conta-depósito vinculada para os empregados com dedicação exclusiva, elencados no item 5.11, por força da Instrução Normativa nº 05/2017 que determina a eleição de um dentre dois mecanismos - conta-depósito vinculada ou fato gerador - de mitigação de risco frente à responsabilização subsidiária da Administração, conforme Súmula 331 TST, para com obrigações trabalhistas, previdenciárias e sociais em contratações com dedicação exclusiva de mão de obra.

8.3.2. Conforme bem pontou a área técnica, por se tratar de empresa sucessória da atual prestadora de serviços, CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA., dos Contratos nº 9/2015 e nº 17/2014 que foi beneficiada pela exclusão da obrigação da conta-depósito vinculada durante a vigência contratual por meio do Termo Aditivo 02 ao Contrato nº 17/2014 e que tal informação - exclusão da obrigação da conta-depósito vinculada - traria condições mais justas e permitiria a todas as licitantes ofertar lances mais competitivos.

8.3.3. Nota-se que a própria recorrente, ao que se demonstra, obteve acesso às informações idênticas e corretas de exclusão da conta-depósito vinculada efetivada através de termo aditivo publicado no Diário Oficial da União, informações públicas e disponíveis a qualquer interessado que buscar tais informações, como em verdade foi demonstrado pela recorrente ao apresentar as informações em sua peça recursal.

8.3.4. Adicionalmente, a regra editalícia inscrita no item 18 cumpre a determinação da Instrução Normativa nº 05/2017 adotando instrumento de mitigação de risco no gerenciamento contratual definido na fase de planejamento da contratação, cabendo aos interessados dimensionarem suas propostas dentro de tais condições a que se submeterão na execução contratual.

8.3.5. No que tange a ilegalidade da exigência de dedicação exclusiva de mão de obra na presente licitação proposta pela empresa, não prospera a tese da recorrente de afronta ao art. 17 da Instrução Normativa nº 05/2017, visto que o modelo de execução da contratação dispõe um conjunto de exigências que adota parâmetros de dedicação exclusiva de mão de obra apenas para postos de trabalho objetivamente definidos no item 5.11 e de exclusividade de instalações fornecidas pela contratada, como se da contratante fosse, para funcionamento e operação da Central de Atendimento.

8.3.6. Assim como o posicionamento da Coordenação-Geral de Gestão do Disque Direitos Humanos, segue trecho da análise da impugnação tentada pela mesma recorrente:

"Portanto, a contratação não se refere a contratação de mão de obra exclusiva, mas sim a contratação de serviços de atendimento ao cidadão com característica de exclusividade da mão de obra alocada para sua execução em razão da não possibilidade de compartilhamento dos recursos humanos e materiais desta contratação com a execução de outros contratos da futura Contratada, fundamentada no inc. II, art. 17 da Instrução Normativa nº 05/2017 do MPOG."

8.4. A empresa MULTICANAL CONTACT CENTER LTDA alega, em resumo, que houve questionamentos e impugnação não respondidos ou atendidos de maneira insatisfatória.

8.4.1. Nesta esteira, é bom frisar que foram apresentados cerca de 200 (duzentos) questionamentos e 5 (cinco) impugnações respondidas, sendo 65 destes (sessenta e cinco) encaminhados pela recorrente.

8.4.2. Conforme ressaltado pela área técnica, o Edital não deve ter uma leitura superficial e isolada em todas as suas exigências e especificações. Trata-se de peça una, integrada e descriptiva dos elementos constituintes do objeto de forma precisa, suficiente e clara, e não um emaranhado de informações isoladas.

8.4.3. A ordem editalícia e a correlação entre seu itens pode ser observada nos trechos abaixo:

"Os critérios de definição para um atendimento FINALIZADO COM SUCESSO (item 7.14) são diversos e de acordo com o tipo de atendimento e modalidade, podendo compreender condições de desligamento, tal como abando do usuário, falha na comunicação ou outro, ou ainda a partir de um percentual do TMA ou número de interações ou ainda por campos mínimos obrigatórios de registro no sistema. Um atendimento possui nível de complexidade razoável e variação de acordo com seu tipo e modalidade havendo portanto solicitações e avaliações que somente são exercidas na execução contratual por meio do instrumento previsto no edital: a Ordem de Serviço.

A remuneração da contratada dar-se-á pelos atendimentos efetivamente realizados mensurados em Unidades de Serviço de Atendimento - USA - de acordo com fator de produtividade tipo e modalidade (item 7.13). Para os tipos de atendimento previstos na contratação foram descritas condições básicas para aferição dos serviços (itens 7.22 a 7.27). Os atendimentos terão faturamento único, independente do redirecionamento aplicado, de acordo com o tipo e modalidade do serviço em que for concluído (itens 7.15 e 7.16). O Tempo Médio de Atendimento - TMA - será aferido de forma periódica (item 7.18) na mesma forma da volumetria estimada dos serviços (item 6.3), podendo ocorrer o remanejamento destes quantitativos entre as células (item 7.11). Por último, toda a execução contratual estará submetida ao Instrumento de Medição de Resultado - IMR - para avaliação do nível mínimo aceitável dos serviços prestados (item 6.13).

(...)os serviços de atendimento especializado estão descritos no item 3.63 do Anexo I - Termo de Referência, envolvendo um conjunto de atividades de manipulação definidos no item 3.64, podendo decorrer de atendimentos registrados no nível generalista ou especialista (item 3.63), diretamente por direcionamento da URA (3.63.1), por atendimento presencial (item 3.63) ou por outros meios disponíveis (item 3.63.4).

Assim, não há dúvidas que o tratamento das manifestações no serviço de atendimento especializado será remunerado na forma do item 7.29 para cada atendimento concluído no tratamento previsto no item 3.64, na busca ativa, previsto no item 3.65, ou na pesquisa, descrita no item 3.66, de acordo com o Catálogo de Serviços conforme a origem do atendimento, receptivo ou ativo."

8.4.4. A área técnica termina por concluir que o objetivo de esclarecer foi atingido, "permitindo a melhor disputa de lances com diferença de 0,11% entre o quarto lance e aquele vencedor, representando uma economia de 56% do valor máximo estimado para esta licitação.

8.5. A empresa BR BPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. alegou ainda falha da análise da habilitação pois nem todos os atestados apresentados foram contabilizados.

8.5.1. Ainda que reconhecida a importância da questão da verificação dos atestados, levantada pela empresa, optou-se por não analisar o mérito deste ponto específico, visto que, após diligências, a área técnica considerou suficiente os atestados efetivamente avaliados.

9. DA DECISÃO DO PREGOEIRO

9.1. Analisando as razões recursais das recorrentes, as contrarrazões, bem como os requisitos do edital, a legislação vigente, o posicionamento dos órgãos de controle e os princípios administrativos, ratifico o posicionamento da área técnica de que não se afiguram motivos para a revisão da decisão de declarar vencedora a empresa BR BPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. e nem para proceder sua desclassificação/ inabilitação, razão pela qual mantenho a decisão.

9.2. Diante do exposto, CONHEÇO DO RECURSOS ADMINISTRATIVOS, uma vez que presente os pressupostos de admissibilidade, e, NO MÉRITO, subsidiado e com lastro nos posicionamentos levantados, NEGO PROVIMENTO, decidindo pela IMPROCEDÊNCIA dos recursos administrativos interpostos, recomendando a Adjudicação e Homologação da proposta devidamente aceita e habilitada.

9.3. Conforme art. 3º, §3º da Lei nº 8.666/93, os autos do procedimento licitatório são públicos e acessíveis a qualquer interessado, por meio de acesso eletrônico externo, nos termos do Edital.

9.4. É importante destacar que a presente justificativa não vincula a decisão Superior acerca do certame, apenas faz uma contextualização fática e documental com base naquilo que foi carreado a este processo, fornecendo subsídios à Autoridade Administrativa Superior, a quem cabe a análise desta e posterior decisão. Desta maneira, submetemos a presente decisão à Autoridade Superior para apreciação e posterior ratificação, caso assim entenda.

9.5. Assim, encaminho os autos à autoridade superior para sua análise, consideração e decisão do Recurso Administrativo em pauta, segundo o inciso IV, art. 8º do Decreto nº. 5450/2005.

LEANDRO DE CASTRO ABELHA
Pregoeiro



Documento assinado eletronicamente por **Leandro de Castro Abelha, Pregoeiro(a)**, em 15/10/2019, às 15:38, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.mdh.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **0947999** e o código CRC **C113B85D**.

Referência: 00135.200972/2019-95



SEI nº 0947999





0951285

00135.200972/2019-95



MINISTÉRIO DA MULHER, DA FAMÍLIA E DOS DIREITOS HUMANOS

Decisão nº6/2019/DIVLIC/COLIC/CGL/SPOA/SE/MMFDH

Assunto: **Recurso do Pregão nº 03/2019**

Processo: **00135.200972/2019-95**

1. A Legislação Brasileira regulamenta os procedimentos a serem adotados para as compras públicas definindo a busca do melhor preço. Porém, a Legislação prioriza, antes do aspecto preço, a obrigação do Servidor Público em buscar o bom desempenho da Administração Pública (Princípio da Eficiência), bem como instrui a realização dos atos administrativos com observância da relação custo-benefício (Princípio da Economicidade), de modo que os recursos públicos sejam utilizados da forma mais vantajosa e eficiente para o poder público. Em síntese, a Legislação Brasileira, os seus Princípios Legais e Constitucionais, conferem ao Servidor Público, o direito e a responsabilidade da aquisição criteriosa de bens, que possuam bons padrões de desempenho e qualidade e que contribuam com a eficiência e rendimento dos trabalhos da Administração Pública.

2. Portanto, após análise da manifestação técnica quanto aos recursos interpostos(0943125), das razões recursais pelo Pregoeiro (0947999) e levando em consideração os argumentos dos recursos, conclui-se pelo não provimento do recurso.

3. Assim, com fundamento no art. 50, §1º, da Lei nº 9.784, de 1999, acolho a análise do Pregoeiro, constante na Decisão nº 05/2019/DIVLIC/COLIC/CGL/SPOA/SE/MMFDH (0947999).

4. Nos termos do artigo 8º, inciso IV, do Decreto nº 5.450/2005, conheço dos Recursos Administrativos, para, no mérito, julgá-los **improcedentes**, ratificando a decisão do Pregoeiro.

5. Nos termos do artigo 8º, incisos V e VI, do Decreto nº 5.450/2005, **adjudico** o objeto da licitação à licitante BR BPO TECONOLOGIA E SERVIÇOS S.A., inscrita no CNPJ sob o nº 24.913.412/0001-80 e **homologo** o resultado do Pregão Eletrônico 03/2019.

ALEXANDRE TEIXEIRA

Subsecretário de Planejamento, Orçamento e Administração



Documento assinado eletronicamente por **Alexandre Mário Teixeira Nunes, Subsecretário(a) de Planejamento, Orçamento e Administração**, em 15/10/2019, às 16:48, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.mdh.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **0951285** e o código CRC **2BB90379**.

Referência: 00135.200972/2019-95



SEI nº 0951285

