



PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA  
SECRETARIA DE DIREITOS HUMANOS  
SECRETARIA DE GESTÃO DA POLÍTICA DE DIREITOS HUMANOS

**RESPOSTA A PEDIDO DE IMPUGNAÇÃO**

REFERÊNCIA: Processo nº 00011.00000045/2015-40

ASSUNTO: Análise de Impugnação - Pregão Eletrônico SRP nº 2/2015

**I – Das preliminares**

1. Trata-se de pedido de IMPUGNAÇÃO interposto pela empresa VANERVEN SOLUTION, inscrita no CNPJ sob o nº 10.462.672/0001-72, com referência aos termos do Edital do Pregão Eletrônico SRP nº 2/2015, cujo objeto versa sobre a contratação, por meio de Registro de Preços, de serviço de Solução Global para implantação, operação e gestão do Disque Direitos Humanos com execução de Teleatendimento Receptivo, na forma humana e eletrônica, e Teleatendimento Ativo na forma humana, com disponibilização de instalações físicas, disponibilização e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação, mobiliário, pessoal, telefonia, equipamentos e aplicativos básicos, destinados ao Sistema de Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos de Atendimento (SONDHA), conforme condições e especificações descritas no Edital e seus Anexos.

**II – Da Intempestividade da Impugnação**

O aviso de licitação referente o Pregão Eletrônico SRP nº 2/2015, foi publicado no Diário Oficial da União em 12/06/2015, com abertura prevista para o dia 24/06/2015, às 14h:00m. De acordo com o subitem 29.1 do Edital, *“Até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa, física ou jurídica, poderá impugnar o ato convocatório deste Pregão, mediante petição a ser enviada, preferencialmente, para o endereço eletrônico licitacao.sdh@sdh.gov.br.”*

2. A impugnação foi informada por meio de mensagem eletrônica encaminhada pela empresa em 22/06/2015 às 17h:57min., para o endereço eletrônico licitacao.sdh@sdh.gov.br, portanto, INTEMPESTIVA.

3. Salientamos que mesmo tratando-se de manifestação intempestiva, objetivando maior clareza ao instrumento convocatório do certame, informamos o que segue:

**III – Síntese das Alegações da Impugnante:**

4. Alega a Impugnante, em apertada síntese que:

- 1) “DA ILEGALIDADE DA EXIGÊNCIA PARA A COMPROVAÇÃO DA CAPACIDADE ECONÔMICO



PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA  
SECRETARIA DE DIREITOS HUMANOS  
SECRETARIA DE GESTÃO DA POLÍTICA DE DIREITOS HUMANOS

*FINANCEIRA DO LICITANTE – SUBITEM 13.5.3.3.1 DO EDITAL.”;*

*2) “DA ILEGALIDADE DA EXIGÊNCIA RELATIVA A CAPACIDADE TÉCNICA OPERACIONAL – SUBITEM 13.5.4 E SEGUINTE DO EDITAL.”;*

*3) “ILEGALIDADE DO PRAZO PARA IMPLANTAÇÃO – SUBITEMS 7.1.1.1 e 12.1 DO TERMO DE REFERÊNCIA DO EDITAL”*

*4) “ERRO NO DIMENSIONAMENTO DO EDITAL”*

5. Objetivando sustentar suas alegativas, a impugnante colaciona ao instrumento julgados da Corte Máxima de Contas e fundamentos que em síntese se seguem, na ordem acima apresentada:

*1) Que a exigência da comprovação “(...) de que o seu Capital Circulante Líquido ou Capital de Giro (Ativo Circulante - Passivo Circulante) é de, no mínimo, 16,66% do valor estimado da contratação é totalmente desarrazoado, na medida em que leva em conta um valor ESTIMADO, e não o valor real da contratação, além de restringir o número de licitantes e consequentemente afastar a Administração da seleção da proposta mais vantajosa (...)”.*

*2) A argumentação de que o “(...) Edital da licitação, em seu item 13.5.4, foi omissivo quanto as determinações insculpidas no artigo 19, § 5º, inciso I e § 6º da IN nº 06 SLTI/MPOG, motivo pelo qual deve ser reformado (...)” e que “(...) as exigências de qualificação técnica superiores a 50% do objeto da licitação, restringe a competitividade do certame (...)”.*

*3) Alega ainda, que “(...) é impossível iniciar as atividades no prazo estipulado de 30 (trinta) dias a contar da assinatura do contrato (...)”, pois com base em suas consultas “(...) somente a instalação de link de voz, que a espinha dorsal da central de teleatendimento, demora em torno de 45 a 60 dias para ser instalada (...)”.*

*4) Outra argumentação trazida pela impugnante é que “(...)o edital de licitação contém vícios no dimensionamento da proposta (...)”.*



PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA  
SECRETARIA DE DIREITOS HUMANOS  
SECRETARIA DE GESTÃO DA POLÍTICA DE DIREITOS HUMANOS

6. Requer, a empresa Impugnante, ao final, a retirada das cláusulas supostamente abusivas alegadas.

É a breve síntese.

#### IV – Da Análise da Impugnação

7. No exercício de sua função de coordenador deste procedimento licitatório, especialmente designado pela Portaria nº 610, de 7 de outubro de 2014, publicada no D.O.U. no dia 08.10.2014, de acordo com a Lei nº 10.520, de 7 de julho de 2002 e o Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, este Pregoeiro vem manifestar-se acerca da pretensão constante dos autos do processo acima referido, nos seguintes termos:

#### DO OBJETIVO DA LICITAÇÃO

8. O processo licitatório tem por característica o dever da Administração em buscar a proposta que lhe seja mais vantajosa, de acordo com os princípios enumerados no art. 3º da Lei nº 8.666/93, a seguir: *Art. 3º A licitação destina-se a garantir a observância do princípio constitucional da isonomia e a selecionar a proposta mais vantajosa para a Administração 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.*

9. Em sede preliminar, é preciso esclarecer que a Administração Pública, conforme art. 37 da Constituição Federal, está estritamente vinculada ao princípio da Legalidade, o que significa dizer que o administrador público está, em toda sua, atividade funcional, sujeito aos mandamentos da lei, não podendo se afastar ou desviar..

10. Diante disso, esclarecemos que a exigência insculpida no subitem 13.5.3.3.1, do Edital, decorre de previsão legal, consubstanciada no Art. 19, inciso XXIV da Instrução Normativa nº 2 de 30 de abril de 2008, e suas alterações, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, não assistindo, assim, razão à parte impugnante, a saber:

IN nº 2/2008

“(…)

Art.19

“(…)

XXIV - disposição prevendo condições de habilitação econômico-financeira nos seguintes termos: (Incluído pela Instrução Normativa nº 6, de 23 de dezembro de 2013)

a) balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao último exercício social, comprovando índices de Liquidez Geral



PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA  
SECRETARIA DE DIREITOS HUMANOS  
SECRETARIA DE GESTÃO DA POLÍTICA DE DIREITOS HUMANOS

– LG, Liquidez Corrente – LC, e Solvência Geral – SG superiores a 1 (um); (Incluído pela Instrução Normativa nº 6, de 23 de dezembro de 2013)

b) Capital Circulante Líquido ou Capital de Giro (Ativo Circulante - Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado da contratação, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social; (Redação dada pela Instrução Normativa nº 6, de 23 de dezembro de 2013 e Retificada redação publicada no DOU nº 252 de 30 de dezembro de 2013, pág. 840)”

11. Com relação às alegações referentes aos Subitens 13.5.4, 7.1.1.1 e 12.1 do Termo de Referência do Edital e erro no dimensionamento do Edital, este Pregoeiro, em diligência, efetuou consulta à área técnica demandante, objetivando colher subsídios, que assim se posicionou para os itens ora impugnados, transcrevemos:

**DOS QUESTIONAMENTOS PARA A IMPUGNAÇÃO**

(...)

2. *Insurge-se a impugnante alegando o seguinte:*

**DA ILEGALIDADE DA EXIGÊNCIA RELATIVA À CAPACIDADE TÉCNICA OPERACIONAL – SUBITEM 13.5.4 E SEQUINTE DO EDITAL**

3. *Em relação aos apontamentos descritos no, que se refere à comprovação técnica operacional esta Coordenação entende que se trata de um ato discricionário da Administração, considerando a complexidade e o caráter da solução a ser contratada. Assim, entende-se que a empresa deverá apresentar no ato de sua habilitação atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade operacional, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado onde deverá estar comprovada a capacidade técnica em gestão e operação de serviços de teleatendimento com implementação completa de procedimentos de gestão e qualidade, compreendendo procedimentos de Maturidade de Gestão em Teleatendimento. Portanto, considerando vistas a legislação e normas que orientam esse processo, não se identifica ilegalidade ou excesso de exigência que possa impedir a competição.*

4. *Desta forma, ao atentar-se sobre esses elementos a Administração preocupa-se, não na restrição de competitividade, mas visa assegurar por meio de serviços prestados a comprovação de capacidade técnica e de infraestrutura para a execução da solução objeto do edital publicado.*

**DA EXIGÊNCIA DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA SUPERIOR A 50% DO QUANTITATIVO LICITADO**



PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA  
SECRETARIA DE DIREITOS HUMANOS  
SECRETARIA DE GESTÃO DA POLÍTICA DE DIREITOS HUMANOS

5. *Em que pese à argumentação, da manifestação da impugnante sobre a possível omissão do Edital no que se refere à comprovação de 50%, do número de postos de trabalhos a serem contratados, verifica-se uma contradição, visto que nos pontos descritos no questionamento anterior, a manifestação é rebelada pelos elementos que dão conta da operacionalização de solução. Ora, não há perspectiva de dimensionar os postos pelo volume diário, esse entendimento é estranho ao proposto no Edital que contratará um volume de horas e postos mensais, e não será demandado por ordem de serviços por dia, objeto contrário ao que está exposto no entendimento do item da peça da impugnante.*

6. *Destarte, convém ater-se a redação contida no inciso XXV do art. 19 da IN 06/2013 que está em consonância com a determinação trazida no art. 30, inciso II, e § 1º, da Lei nº 8.666/93, de que a comprovação de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos, com o objeto da licitação. Devendo esses pontos ser comprovado por meio de atestados técnicos, registrados nas entidades profissionais competentes, fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.*

7. *Portanto, cabe ainda, passar vistas aos editais com objeto de natureza semelhante que consta a exigência de que o licitante deve comprovar que prestou serviço equivalente a 50% do objeto que se pretende contratar, com o objetivo de avaliar a compatibilidade de objetos, sobretudo, pelas quantidades, referenciada pela jurisprudência do TCU sobre esses pontos. Apesar da comprovação, por meio de atestados, dar conta para garantir à Administração as condições de execução do objeto pleiteado, convém ater-se a recomendação do TCU neste sentido fixa o percentual entre 30 e 50%, o que parece razoável frente a objetos de grau de complexidade considerável, pois a solução global incide em especificidade de tecnologia de informação e formação continuada dos recursos humanos na execução de serviço como o Disque Direitos Humanos.*

**ILEGALIDADE DO PRAZO PARA A IMPLEMENTAÇÃO –  
SUBITENS 7.1.1. E 12.1**

8. *A Administração fixou os prazos para a implementação dos serviços no subitem em epígrafe, considerando o caráter de utilidade pública de emergência atribuído ao Disque Direitos Humanos, por se tratar um serviço de natureza continuada, não podendo, em hipótese alguma, ter descontinuidade. Todavia, findo o processo licitatório será consignado ao plano de transição, a razoabilidade para o cumprimento de metas e as soluções. Desta forma, observará no período de implantação da solução os prazos*



PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA  
SECRETARIA DE DIREITOS HUMANOS  
SECRETARIA DE GESTÃO DA POLÍTICA DE DIREITOS HUMANOS

*exigidos pelas concessionárias de serviço telefônico para a transferência dos links de voz, bem como o prazo para a contratação e o treinamento dos recursos humanos e a programação dos recursos tecnologia da informação para a operacionalização do serviço. Assim, a Administração poderá flexibilizar os prazos e metas atribuídos à implantação do serviço e à exigência dos níveis de serviço, de modo a garantir a não interrupção da prestação do serviço.*

**ERRO NO DIMENSIONAMENTO DO EDITAL**

9. *No que se refere às metas apresentadas para a execução do serviço, convém destacar que o cenário refletido no subitem 14.3.3 do Edital em tela, na fl. 101, trata-se de uma excepcionalidade, pois os números apresentados reverberam as ações da SDH/PR e demais instituições entre 2013 e 2014, que se empenharam na ampla divulgação do Disque Direitos Humanos como canal de referência para o atendimento aos casos de violações, no cenário de megaeventos. Portanto, o número de entrada de ligações no canal foi ampliado, sobretudo, pelas campanhas de mídias e as ações em todas as capitais e regiões metropolitanas, bem como nas cidades turísticas.*

10. *Outrossim, é importante destacar que as metas não estão restritas unicamente ao número apresentado no quadro destacado, objetivando aferir o nível de serviço, conforme o alegado, pois diante do previsto no item 14 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (Níveis mínimos de serviço exigido) do Termo de Referência, existem outros indicadores que comporão o referido Acordo de NS. Ademais, para os serviços que se pretende contratar, a Administração está considerando o cenário de tratamento das demandas, a partir do quantitativo de PAs e os números de links E1, que serão disponibilizados a partir do montante de hPAs a serem contratados, conforme consignado nos subitens 14.7 e 14.8, onde, este último subitem, ampara a perspectiva de razoabilidade e proporcionalidade, considerando a capacidade de atendimento a ser contratada, visto que à Administração, no decorrer da execução, deverá avaliar as condicionantes para a aplicação de sanções e avaliação das medidas, em caso do descumprimento das metas, que são projetadas a partir da ordem de serviço, em referência ao volume final de horas a serem contratadas.*

11. *Em que se pese o elevado número de entregas de ligações ao serviço em 2014, conforme demonstra o quadro descrito no subitem 14.3.3 do TR, a expectativa da Administração, com o novo modelo proposto no presente certame, em linhas gerais, avançará na utilização de recursos multicanais (chat, formulário web; e-mails) para a entrada de demandas. A Administração credita às mudanças na metodologia e nos novos sistemas complementares com os*



PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA  
SECRETARIA DE DIREITOS HUMANOS  
SECRETARIA DE GESTÃO DA POLÍTICA DE DIREITOS HUMANOS

*multicanais, uma revisão nos indicadores, o que poderá incidir em possível revisão do número de ligações entrantes no serviço, pois com a inserção de multicanais espera-se que haja uma diminuição no número de ligações que são direcionadas ao serviço. Destarte, essa meta poderá ser redimensionada no decorrer da execução, tendo em vista tratar-se de contratação de serviço continuado. Aliado a isso, serão consideradas as oscilações do número de ligações entrantes nos feixes disponibilizados para o atendimento à população. A expectativa, portanto, é que com a manutenção da nova metodologia, haja uma sensível alteração na entrada de demandas.*

12. *Diante do exposto, a preocupação na concepção do novo modelo de processo que visa à manutenção do atendimento à população por meio do serviço de Disque Direitos Humanos, objetiva a maior eficiência no atendimento do referido serviço. Deste modo, a Administração credita a melhor gestão em um novo cenário, o que poderá otimizar a prestação de serviços à população, sobretudo, incorporando a esses serviços alternativas de inovações, como já mencionado, objetivando diminuir, gradativamente, o número final de ligações entrantes, assegurando, assim, os ajustes que se fizerem necessários a partir dessas inovações. Ademais, conforme previsto no subitem 14.8, a Administração não perderá de vista a razoabilidade e proporcionalidade que será observada na execução do novo contrato. (...)”*

## V – CONCLUSÃO

12. Pelo exposto, concluo que embora intempestivo, o mérito do pedido de Impugnação foi analisado em observância ao direito de autotutela da Administração, visando uma possível correção de seus atos. No entanto, não assiste razão nas argumentações apresentadas pela Impugnante, pois parte de suas alegações já foram esclarecidas e pacificadas no decorrer do procedimento licitatório, sendo as demais fundamentadas neste instrumento.

Brasília(DF), 23 de junho de 2015.

  
**EDUARDO MIRANDA LOPES**  
Pregoeiro

