



Ministério da Educação

Processo Nº: 23000.001666/2018-18

Assunto: Impugnação ao Edital - Pregão Eletrônico nº

Trata-se de peça impugnatória apresentada por empresa interessada em participar do certame, doravante denominada impugnante, a qual apresentou em 28/11/2019, via *e-mail*, impugnação ao Edital do Pregão Eletrônico nº 21/2019, cujo objeto é a o “Registro de preços para a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de *Contact Center*, com adoção de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando modelo *omnichannel*, destinados à Central de Atendimento do Ministério da Educação, do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação - FNDE, do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais - INEP e da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - CAPES.”

I. DA SÍNTESE DAS ALEGAÇÕES DA IMPUGNANTE

Assim argumenta a impugnante, conforme síntese abaixo transcrita:

[...]

Item 1 - Da ausência de referência objetiva sobre a análise de exequibilidade das propostas.

Item 2 - Dos reflexos da ausência de definição dos critérios de análise da exequibilidade.

Item 3 - Da incoerência entre as métricas de complexidade da unidade de serviço de atendimento e o catálogo preliminar de preços (Encarte “C” do TR).

Item 4 - Da inexistência de precificação e de previsão específica quanto a serviços de atendimento presencial nas dependências do MEC/Autarquias e em outros estados da Federação.

Item 5 - Dos equívocos constatados em exigências patentemente inexequíveis acerca da Proposta de Preços.

[...]

II. DA ANÁLISE DA ÁREA TÉCNICA

Inicialmente, cabe analisar o requisito de admissibilidade, com posterior análise dos argumentos apresentados na referida impugnação, ou seja, apreciar se a mesma foi interposta dentro do prazo estabelecido para tal. Dessa forma, o Decreto 10.024/2019, em seu artigo 24, dispõe: “Qualquer pessoa poderá impugnar os termos do edital do pregão, por meio eletrônico, na forma prevista no edital, até três dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública.”

O impugnante encaminhou em tempo hábil, via e-mail, sua impugnação, portanto, merece ter seu mérito analisado, já que atentou para os prazos estabelecidos nas normas regulamentares.

Salientamos que o Termo de Referência, bem como a Minuta do Edital foram previamente analisados pela Consultoria Jurídica deste Ministério, quanto aos requisitos de legalidade das cláusulas ali dispostas.

Por tratar-se de assunto referente ao Termo de Referência, coube a este Pregoeiro encaminhar as alegações à área técnica, tendo a mesma se manifestado nos seguintes termos, a saber:

DO PEDIDO

A Impugnante solicita que seja acatado o pedido de impugnação, e requer... "suspender o certamente para que sejam analisados os fatos e fundamentos indicados, e ao fim proceder a alteração do edital de licitação impugnado.

DA ÍNTEGRA DOS TERMOS ATACADOS

Item 1 - Da ausência de referência objetiva sobre a análise de exequibilidade das propostas.

Item 2 - Dos reflexos da ausência de definição dos critérios de análise da exequibilidade.

Item 3 - Da incoerência entre as métricas de complexidade da unidade de serviço de atendimento e o catálogo preliminar de preços (Encarte "C" do TR).

Item 4 - Da inexistência de precificação e de previsão específica quanto a serviços de atendimento presencial nas dependências do MEC/Autarquias e em outros estados da Federação.

Item 5 - Dos equívocos constatados em exigências patentemente inexequíveis acerca da Proposta de Preços.

DA ANÁLISE

Preliminarmente, cabe desde logo ressaltar que todo o ato administrativo deve atender, entre outros princípios, o da legalidade, razoabilidade, moralidade, da igualdade e o da motivação, sendo de relevo consignar que, em sede de licitação, todos os atos da Administração devem sempre almejar o atendimento ao princípio da isonomia, da vinculação ao Instrumento Convocatório e da legalidade, consoante artigo 4º do Decreto nº 3555/2000 que dispõe: " A licitação na modalidade de pregão é juridicamente condicionada aos princípios básicos da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da probidade administrativa, da vinculação ao instrumento convocatório, do julgamento objetivo, bem assim aos princípios correlatos da celeridade, finalidade, razoabilidade, proporcionalidade, competitividade, justo preço, seletividade e comparação objetiva das propostas."

Em relação aos itens 1, 2 e 5 dos termos atacados destacam-se os itens do Termo de Referência 12.7.1.1, onde a proposta deverá conter "Concordância com todos os termos e condições estabelecidas neste TR, incluindo as obrigações da CONTRATANTE, de entrega, e demonstrar estar ciente das sanções administrativas em decorrência de aplicação de Nível de Serviço Mínimo ou por descumprimento das demais cláusulas deste TR" e item 12.7.1.3 "Deverá ser anexada descrição detalhada do(s) produto(s) e serviço(s) que será(ão) fornecido(s), bem como documento em formato de planilha com indicação das comprovações de todos os itens do TR, indicando para cada item a página do manual oficial do fabricante ou site oficial onde se encontra a referida comprovação técnica."

Nos itens 3 e 4 dos termos atacados relata-se que os itens do Termo de Referência são taxativos e elucidativos quanto a métrica adotada, item 11.2.1 "Fica estabelecida a Unidade de Serviço de Atendimento (USA) como métrica de medição adotada, permitindo ao Ministério da Educação mensurar os resultados e o atendimento aos níveis de serviço para os serviços de atendimento de cada produto, inclusive para fins de pagamento de acordo com o Anexo V da IN nº 05/2017-SEGES/MPDG, de 26 de maio de 2017"; e quanto ao local realização do serviço prestado, item 16.1 "Os serviços contratados serão prestados em Central de Atendimento própria da CONTRATADA, em território Nacional, sem nenhum ônus adicional para a CONTRATANTE, onde será feita a gestão e fiscalização do contrato e treinamentos, sendo de fácil acesso, visando assim uma melhor e mais rápida comunicação das partes e também uma maior agilidade na solução dos possíveis problemas administrativos, técnicos e operacionais."

CONCLUSÃO

Em face do exposto, conhecemos da Impugnação, por ser tempestiva, para, no mérito, requerer ao Sr. Pregoeiro NEGAR PROVIMENTO AO INSTRUMENTO IMPUGNATÓRIO, que por revisão ao instrumento convocatório, a licitação foi suspensa temporariamente, e, em observância ao interesse público, para na prática dar prosseguimento com os atos necessários ao devido prosseguimento do certame.

III. DA ANÁLISE DO PREGOEIRO

Considerando o posicionamento enviado pela área técnica deste Ministério, uma vez que o teor da referida peça é sobre o constante no Termo de Referência, este Pregoeiro entende como satisfatória o posicionamento da área técnica.

IV. CONCLUSÃO

Pelo exposto, com lastro no posicionamento levantado, entendemos que o Edital e seus Anexos, estão em conformidade com as disposições legais e em consonância com as orientações da Egrégia Corte de Contas da União, assim, este Pregoeiro decide conhecer a presente peça por ser tempestiva, para, no mérito, **NEGAR PROVIMENTO**, no entanto, em virtude de revisão no Termo de Referência a data de abertura do certame foi alterada, conforme novo Edital publicado no Diário Oficial da União do dia 11 de dezembro de 2019..

RICARDO DOS SANTOS BARBOSA

Pregoeiro

Brasília, 11 de dezembro de 2019.



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo dos Santos Barbosa, Coordenador(a)**, em 11/12/2019, às 09:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mec.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1830466** e o código CRC **4950A592**.