



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 - Das Incoerências Existentes no Modelo de Gestão e dos Critérios de Medição do Contrato.

Item 2 - Do não atendimento aos requisitos da IN 05/2017 quanto à Qualificação Econômico-Financeira.

[...]

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 certame 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 - Das Incoerências Existentes no Modelo de Gestão e dos Critérios de Medição do Contrato.

Item 2 - Do não atendimento aos requisitos da IN 05/2017 quanto à Qualificação Econômico-Financeira.

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 ao item 1 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", item 11.2.3 "A USA é a unidade de referência adotada para mensuração dos serviços contratados considerando sua disponibilidade, sendo sua composição o esforço para a prestação do serviço conjuntamente com a complexidade para sua execução...", e item 11.2.6.1 "A Unidade de Serviço de Atendimento é representada pela medida padrão de atendimento dos canais disponibilizados nesse Termo de Referência e será proporcionalizado (%) para cada canal de atendimento. Foi adotado como uma unidade de atendimento padrão (100%) o valor referente ao canal Receptivo Humano Telefônico (0800), tendo em vista que esse canal atualmente é o mais usual/comum (quantitativamente) e representativo (orçamentariamente) nas contratações anteriores realizada pelo Ministério da Educação. "

No item 2 dos termos atacados destaca-se os itens do Termo de Referência 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.", e 16.4 "O atendimento presencial para os itens do catálogo de serviços de suporte ao atendimento - ENCARTE "C", quando nas dependências da CONTRANTE, ocorrerá, conforme Ordens de Serviço", que demonstra a necessidade eventual desta prestação e não caracteriza dedicação exclusiva de mão-de-obra.

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 09:47, 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 **1830514** e o código CRC **D5CD1462**.