



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**SECRETARIA EXECUTIVA**  
**SUBSECRETARIA DE ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS**  
**COORDENAÇÃO GERAL DE COMPRAS E CONTRATOS**  
**COORDENAÇÃO DE GESTÃO DE LICITAÇÕES**  
**DIVISÃO DE LICITAÇÕES**

**Processo nº 23000.040977/2018-01**

**Assunto: Impugnação ao Edital - Pregão Eletrônico nº 3/2020 – Esta impugnação se refere ao Edital republicado em 24.3.2020.**

Trata-se de peça impugnatória impetrada pela empresa Telefônica Brasil S/A, doravante denominada IMPUGNANTE, a qual apresentou em 27/3/2020, por e-mail, impugnação ao Edital do Pregão Eletrônico nº 3/2020, cujo objeto é “Contratação de empresa de telecomunicações especializada em serviços de transmissão de voz para prestação do Serviço Telefônico Fixo e Móvel Comutado (STFC), para Serviços de Recepção de Ligações na Modalidade Discagem Direta Gratuita (DDG), utilizando o prefixo 0800, no sistema de tarifação reversa (tarifação no destino), originada de telefones fixos e Móveis de todo o território nacional, e de Serviços de Discagem de Ligações, no sistema de tarifação na origem, no que tange às chamadas ativas, de ligações telefônicas locais e de Longa Distância Nacional (LDN) para telefones fixos e móveis, de todo o território nacional, destinadas à CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO (*Contact Center*) do MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO e de suas AUTARQUIAS, que poderá ser em qualquer capital ou sua região metropolitana, conforme quantidade e exigências estabelecidas neste instrumento.”

## **1. DA SÍNTESE DAS ALEGAÇÕES DA IMPUGNANTE**

Assim argumenta, resumidamente, a impugnante:

### **ARGUMENTO 1**

“ (...)

No item 7 do TR que trata da vistoria para a licitação, faculta tal ação, porém, remete ao item 4.3.1 do TR discorre acerca do local de instalação conforme se vê:

(...)

7.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, definido no item 4.3.1 do Termo de Referência, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda a sexta-feira, das 9 às 12 horas e das 14 às 17 horas, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelo telefone (61) 2022-7203, devendo sua realização ser comprovada por:

a) Declaração emitida pelo licitante de que conhece as condições locais para execução do objeto ou que realizou vistoria no local do evento, conforme item 3.3 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG nº 5/2017, ou caso opte por não realizá-la, de que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do trabalho, que assume total responsabilidade por este fato e que não utilizará deste para quaisquer questionamentos futuros que ensejam avenças técnicas ou financeiras com este (órgão ou entidade), na forma do ENCARTE “D” deste Edital.

7.2. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.

7.3. Para a vistoria, o licitante, ou o seu representante, deverá estar devidamente identificado.

#### 4.3. LOCAL E HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.3.1. As chamadas franqueadas serão recebidas e direcionadas pela empresa CONTRATADA para a Unidade de Resposta Audível – URA da Central de Atendimento do MEC, que poderá estar instalada em qualquer capital ou sua região metropolitana.

4.3.1.1. Em caso de alteração do local de entrega das ligações, o novo endereço será informado à CONTRATADA, a qual deverá providenciar a entrega das ligações no novo endereço, sem ônus para a CONTRATANTE.

Porém o item 4.3 onde deveria referenciar o local de instalação não tem a informação.

Insta deixar claro que o local de instalação é de suma importância pois é o balizador para o estudo de viabilidade técnica e precificação do objeto do certame. Não obstante a falta de endereços no TR não indica se os 44 feixes E1's serão instalados em um mesmo local ou em locais diversificados.

(...)”

### ARGUMENTO 2

“(..."

#### 02. Remanejamentos

O Item 4.1.11 do TR discorre acerca da possibilidade de alteração da localidade de prestação dos serviços, contudo, omisso aos endereços das futuras instalações, conforme se vê:

4.1.11. A critério do Ministério da Educação, os entroncamentos poderão ser remanejados, a qualquer época, para outras localidades a serem definidas;

Cumpre-nos deixar claro que a mudança de endereço é algo que deve ser planejado, haja vista a necessidade de diversas diligências anteriores. Assim, a possibilidade de alteração de endereço está diretamente condicionada ao resultado do estudo de viabilidade técnica no novo endereço almejado para instalação.

De modo a evitar futuros problemas na contratação, necessário que seja disponibilizado pelo MEC lista com os possíveis novos endereços de instalação de modo que as empresas licitantes possam avaliar a possibilidade de atendimento.

(...)”

## **2. DA ANÁLISE DA ADMINISTRAÇÃO**

No intuito de subsidiar a análise dos argumentos, esta Pregoeira encaminhou a peça impugnatória à área técnica deste Ministério, a qual se posicionou da seguinte forma:

“A contratação ora pretendida visa o atendimento das ligações direcionadas para o serviço de atendimento 0800 do Ministério da Educação e suas Autarquias. Por haver interdependência entre esta contratação e a de serviço de *Contact Center*, atualmente homologada, não há como estabelecer a localidade específica da prestação de serviço, pois conforme previsto na contratação e pela especificidade das atividades o serviço pode ser realizado em qualquer região do país.

Vale esclarecer, que há interdependência nesta e na contratação de *Contact Center*, atualmente Homologada, na previsão do serviço de *contact center* não há restrição de localidade para funcionamento, no entanto, na busca de mitigar os risco desta contratação há a previsão que seja instalado em qualquer capital do território nacional ou suas regiões metropolitanas.

Considerando a possibilidade de findagem da contratação homologada (*Contact Center*) ou alguma ação que determine a rescisão e posterior chamamento de remanescente, a determinação de algum local específico inviabilizaria a contratação do 0800. Por isso a previsão que seja instalado em qualquer capital do território nacional ou suas regiões metropolitanas.

A título de informação, cita-se que a empresa vencedora e homologada do processo licitatório possui sites nas seguintes localidades: nas cidades de Boa Vista (RR); de Brasília (DF), de São Paulo (SP) e de Salvador (BA). Ressalta-se ainda que todos os feixes EI's serão instalados em localização única..

Quanto a mudança de localidade poderá ser alterado sem ônus para o contratante, mas conforme o itens 8.2 e 13.26 do Termo de Referência a contratada terá 60 dias tanto para o início da prestação de serviços, quanto para o remanejamento dos links:

[...]

*8.2 O início da prestação dos serviços, em plena condição de operação, dar-se-á no máximo em até **60 (sessenta) dias corridos**, contados a partir da assinatura do contrato, tempo destinado ao desenvolvimento das **obrigações peculiares inerentes ao objeto** contratual e as devidas integrações com a Central de Atendimento do MEC.*

*13.26 A **CONTRATADA** deverá possuir infraestrutura suficiente para, em caso de mudança de endereço do **CONTRATANTE**, realizar o remanejamento dos links EI's em até **48 (quarenta e oito) horas**, sem prejuízo ao atendimento, por meio de permutação de infraestrutura da operadora, desde que o Ministério da Educação informe, com prazo mínimo de **60 (sessenta) dias corridos**, a mudança de localidade;"*

Esta área técnica entende que para o mercado esse prazo é suficiente para o planejamento e remanejamento da infraestrutura do serviço de telefonia, isto se dá, comprovadamente pelo contrato de 0800 atualmente vigente com o MEC, que prevê o remanejamento em até 45 (quarenta e cinco) dias na região de Brasília, na nova

contratação este prazo foi dilatado para 60 (sessenta) dias devido a instalação ter a possibilidade de ser em qualquer Estado.

Quanto a vistoria, poderá ser realizada no local em que atualmente é prestado os serviços de *Contact Center*, já indicado no TR e no caso de alteração do endereço até a data de implantação dos serviços a contratada será comunicada oficialmente pela contratante indicando o novo endereço.”

Tendo em vista que o Termo de Referência foi alterado, tendo sido indicado no subitem 4.3 o local de realização da vistoria e que a área técnica justificou a impossibilidade de indicar neste momento a listagem informando os novos possíveis locais de instalação, esta Pregoeira acolheu parcialmente as razões da impugnante, ao passo em que ratifica as justificativas da área técnica deste Ministério.

### **3. CONCLUSÃO**

Diante do exposto, esta Pregoeira decide ratificar a análise realizada pela área técnica deste ministério. Sendo assim, acolho integralmente os argumentos da IMPUGNANTE, por serem tempestivos, porém, no mérito, julgo serem eles PARCIALMENTE PROCEDENTES, conforme análise exposta acima.

Foi constatada a necessidade de alterar o Edital, o qual foi republicado em 14 de abril de 2020.

Brasília, 14 de abril de 2020.

TELIANA MARIA LOPES BEZERRA  
Pregoeira