



PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
SECRETARIA GERAL
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO
DIRETORIA DE RECURSOS LOGÍSTICOS
COORDENAÇÃO-GERAL DE LICITAÇÃO E CONTRATO

Referência: Processo n.º 00036.000532/2014-43
Pregão, na forma eletrônica, n.º 001/2014-SPM.

Trata-se da análise da impugnação interposta ao Edital do Pregão em epígrafe, que tem por objeto a seleção e contratação de empresa para prestação de serviços de Solução Global para implantação, operação, manutenção e gestão de Infraestrutura de Telecomunicações incluindo os Teleserviços Receptivo e Ativo na forma Humana e Eletrônica, abrangendo todos os recursos necessários a sua operacionalização, inclusive instalações físicas, infraestrutura de TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação), mobiliário, pessoal, equipamentos, aplicativos e softwares básicos.

I – DO PLEITO

A Impugnante, após análise do edital, apresenta seus argumentos, que em síntese, passamos a transcrever, conforme segue:

No caso em questão, o edital de licitação contém alguns vícios que restringem, de forma indevida, a competitividade do certame, e conduzem ao inevitável direcionamento da Licitação.

(...)

Ocorre que, sem nenhum estudo prévio ou elementos de comprobatório que demonstrem a necessidade de quadruplicar a contratação dos serviços, a SPM, com base em meras especulações (achismos), deflagra licitação tendo como base 100.000 (cem mil) ligações/dia, item 3.4 do Termo de Referência ao edital.

(...)

Destaca-se, novamente, que nos autos do processo licitatório não há nenhum estudo QUE INDIQUE A NECESSIDADE DA Administração Pública quadruplicar os serviços contratados.

Além disso, o que constitui uma ilegalidade, os custos dos serviços saltaram extraordinariamente de aproximadamente R\$ 610.000,00 (seiscentos e dez mil reais), para R\$ 6.885.648,55 (seis milhões, oitocentos e oitenta e cinco mil, seiscentos e quarenta e oito reais e cinquenta e cinco centavos) mensais.

(...)

Ora, não precisa ser um especialista em serviços de teleatendimento para saber que um forno micro-ondas não pode custar R\$1.038,80, que um headseat que custa em média R\$150,00, represente um valor de R\$2.124,00, tais absurdos seguem em toda a planilha orçamentária.

Tais discrepâncias acabam por viciar todo o instrumento convocatório, com estimativas baseadas em suposições futuras, sem nenhum estudo técnico de demanda, além de valores superfaturados, restringindo à competitividade de licitantes que não possuem os índices econômicos para tal volume estimado.

(...)

Como é cediço, não se pode admitir desperdício de DINHEIRO PÚBLICOS COM CONTRATAÇÕES superiores às necessidades do órgão. Ora, se a demanda da SPM apenas dobra (o que já representaria um aumento muitíssimo significativo) a Administração Pública pagará por um serviço que não utilizará, desperdiçando, com isso os escassos recursos públicos.

In casu, não houve um estudo técnico que capaz de demonstrar que a Central de Atendimento à Mulher saltará de 22.000 atendimentos /dia para 100.000 atendimentos/dia. A Justificativa da Administração para quadruplicar o número de atendimentos/dia é a integralização de alguns serviços prestados à mulher associado à divulgação maciça desse serviço, conforme item 3.1 do termo de referência ao edital.

(...)

Ora, se a Administração já lançou campanhas de massa no intuito de divulgar a Central de Atendimento à Mulher e não chegou nem perto de quadruplicar o número de atendimentos, a lógica nos leva a crer que o aumento estimado no presente edital é, no mínimo, fantasioso e não reflete os índices experimentados em experiências passadas.

(...)

Na licitação em questão o desperdício de dinheiro público é mais evidente, pois a Administração Pública não irá remunerar a contratada com base nos serviços efetivamente executados (teleatendimento), mas por Posições de Atendimento.

Por essa razão, mesmo que o atendente não receba nenhuma ligação, a Administração Pública será compelida a pagar. Tal sistemática contraria as disposições da Súmula 269 do TCU:

(...)

Primeiro vício que podemos apontar refere-se à exigência de que prestação de serviços atestada deverá abranger a operação e gestão de Central de Atendimento/Call Center com abrangência NACIONAL.

Posteriormente, o subitem 10.4.3.7.1 de forma ilegal, fixa que não serão aceitos atestados referentes a operações de televendas, pesquisas e campanhas de telemarketing ativo, uma vez que o serviço a ser contratado tem natureza diversa e mais complexa do que as de operações de telemarketing para vendas, para pesquisa de mercado e para campanhas; (Item 25.3.3 do Termo de Referência – Anexo I do edital)

(...)

A conjugação de todas as circunstâncias acima arroladas torna-se indiscutível a necessidade de averiguação de que as exigências excessivas de qualificação econômico-financeiro e técnica de atestados abusivos restritivas e desnecessárias.

II – DA APRECIÇÃO

Por se tratar de assunto referente às especificações eminentemente técnicas do objeto, este pregoeiro encaminhou cópia da impugnação à Secretaria de Políticas para as Mulheres Presidência da República, para que esta se pronunciasse sobre o pleito e fornecesse subsídios para resposta à impugnante.

Com relação às alegações da Impugnante, a área técnica demandante manifestou-se por meio de correspondência eletrônica, o qual transcrevemos aqui:

Considerando o recurso apresentado pela empresa Vanerven Solution; ao Pregão Eletrônico nº 001/2014 e entendendo que se faz necessário uma melhor análise do mesmo solicitamos que seja suspensa o Pregão para que possamos fazê-lo com maior tranquilidade e eficiência.

III – DA CONCLUSÃO

Analisadas as alegações da Impugnante e com base na manifestação da área técnica demandante, informo que o Pregão Eletrônico n.º 01/2014-SPM será suspenso, conforme solicitação da Secretaria de Políticas para as Mulheres Presidência da República.

Brasília, 25 de agosto de 2014.


Guilherme Paiva Silva
Pregoeiro

VANERVEN SOLUTION SOLUTION

Soluções em Serviços

MARIANA VAN ERVEN SANTOS

ILMO. PREGOEIRO DA SECRETARIA DE POLÍTICAS PARA AS MULHERES/PR.

**PREGÃO, NA FORMA ELETRÔNICA N° 001/2014-SPM.
PROCESSO N° 00036.000532/2014-43**

MARIANA VAN ERVEN SANTOS - EPP, pessoa jurídica inscrita no CNPJ/MF nº 10.462.672/0001-72, com estabelecimento comercial no SCIA Quadra 15, conjunto 03, loja 11, Brasília - DF, por intermédio de seus procuradores, vem respeitosamente à presença de Vossa Senhoria, com fulcro no §2.º do artigo 41 da Lei nº 8666/1993 - aplicável por força do artigo 9.º da Lei Federal nº 10520/2002 - e artigo 18 do Decreto Federal nº 5450/2005, apresentar

IMPUGNAÇÃO

ao instrumento convocatório, com o objetivo de garantir a legalidade e a competitividade do certame, e faz forte nas razões de fato e de direito a seguir aduzidas.

1. DAS RAZÕES DA IMPUGNAÇÃO

A SECRETARIA DE POLÍTICAS PARA AS MULHERES DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, deflagrou licitação, na modalidade Pregão, na forma eletrônica (Pregão nº01/2014), do tipo MENOR PREÇO GLOBAL, com objetivo de selecionar e contratar empresa para prestação de serviços de Solução Global para implantação, operação, manutenção e gestão de Infraestrutura de Telecomunicações incluindo os Teleserviços Receptivo e Ativo na forma Humana e Eletrônica, abrangendo todos os recursos necessários a sua operacionalização, inclusive instalações físicas, infraestrutura de TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação), mobiliário, pessoal, equipamentos, aplicativos e softwares básicos.

Ocorre que, ao analisar o edital em epígrafe observa-se que algumas disposições atentam contra os princípios da legalidade, eficiência e da competitividade. Senão vejamos.

De início, vale ressaltar que, o princípio da competitividade é a essência da licitação, pois quanto mais licitantes participarem do certame, mais fácil será à Administração Pública encontrar o melhor contratado. Sendo assim, conforme o disposto o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal e no inciso I, do 1º do art. 3º, da Lei nº 8.666/93, deve-se afastar qualquer exigência irrelevante e destituída de interesse público, que restrinja ou frustrem o caráter competitivo do certame:

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 impessoalidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da probidade administrativa, da vinculação ao

instrumento convocatório, do julgamento objetivo e dos que lhes são correlatos.

§ 1º É vedado aos agentes públicos:

I - admitir, prever, incluir ou tolerar, nos atos de convocação, cláusulas ou condições que comprometam, restrinjam ou frustrem o seu caráter competitivo, inclusive nos casos de sociedades cooperativas, e estabeleçam preferências ou distinções em razão da naturalidade, da sede ou domicílio dos licitantes ou de qualquer outra circunstância impertinente ou irrelevante para o específico objeto do contrato, ressalvado o disposto nos §§ 5º a 12 deste artigo e no art. 3º da Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991;

No caso em questão, o edital de licitação contém alguns vícios que restringem, de forma indevida, a competitividade do certame, e conduzem ao inevitável direcionamento da Licitação.

Os serviços, objeto da presente licitação, são executados por meio do Contrato 33/2009, com um atendimento de aproximadamente 22.000 (vinte e duas) ligações/dias, ao custo aproximado mensal de R\$ 610.000,00 (seiscentos e dez mil reais), segundo informações colhidas no portal da transparência:

Detalhamento Diário das Despesas

Detalhamento do documento: 2014NEB00036

UNIDOS BRASIA.ME

Fase:	Empenho		
Documento:	2014NEB00036	Tipo de Documento:	Nota de Empenho (NE)
Data:	13/02/2014		
Tipo de Empenho:	ESTIMATIVO	Espécie de Empenho:	Original
Órgão Superior:	20000 - PRESIDENCIA DA REPUBLICA		
Órgão / Entidade Vinculada:	65101 - SECRETARIA DE POLITICAS PARA AS MULHERES-SPH		
Unidade Gestora Emitante:	2000071 - SECRETARIA DE POLITICAS PARA AS MULHERES		
Gestão:	00001 - TESOURO NACIONAL		
Favorecido:	05.003.257/0001-10 - CALL TECNOLOGIA E SERVICOS.LTDA		
Valor:	R\$ 4.000.000,00		

DOCUMENTOS RELACIONADOS

Data	Fase	Documento	Espécie	Órgão Superior	Órgão / Entidade Vinculada	Unidade Gestora	Elemento de Despesa	Favorecido	Valor (R\$)
07/06/2014	Pagamento	201409801139	DBC/088	PRESIDENCIA	SECRETARIA	SECRETARIA	OUTROS	CALL	497.930,40

<http://www.portaltransparencia.gov.br/despesas/diarias/empenho?documento=200021000012014NEB00036>

1/2

22/8/2014

Portal da Transparência - Detalhamento do documento: 2014NE800036

			PARA TERCEIROS EM OUTROS BANCOS	DA REPUBLICA	DE POLITICAS PARA AS MULHERES- SPM	DE POLITICAS PARA AS MULHERES	SERVICOS DE TERCEIROS- PESSOA JURIDICA	TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA	
09/07/2014	Pagamento	201409801017	OSC/OSB PARA TERCEIROS EM OUTROS BANCOS	PRESIDENCIA DA REPUBLICA	SECRETARIA DE POLITICAS PARA AS MULHERES- SPM	SECRETARIA DE POLITICAS PARA AS MULHERES	OUTROS SERVICOS DE TERCEIROS- PESSOA JURIDICA	CALL TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA	470.711,79
13/03/2014	Pagamento	201409800332	OSC/OSB PARA TERCEIROS EM OUTROS BANCOS	PRESIDENCIA DA REPUBLICA	SECRETARIA DE POLITICAS PARA AS MULHERES- SPM	SECRETARIA DE POLITICAS PARA AS MULHERES	OUTROS SERVICOS DE TERCEIROS- PESSOA JURIDICA	CALL TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA	467.447,59
12/06/2014	Pagamento	201409800921	OSC/OSB PARA TERCEIROS EM OUTROS BANCOS	PRESIDENCIA DA REPUBLICA	SECRETARIA DE POLITICAS PARA AS MULHERES- SPM	SECRETARIA DE POLITICAS PARA AS MULHERES	OUTROS SERVICOS DE TERCEIROS- PESSOA JURIDICA	CALL TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA	453.334,61
09/04/2014	Pagamento	201409800497	OSC/OSB PARA TERCEIROS EM OUTROS BANCOS	PRESIDENCIA DA REPUBLICA	SECRETARIA DE POLITICAS PARA AS MULHERES- SPM	SECRETARIA DE POLITICAS PARA AS MULHERES	OUTROS SERVICOS DE TERCEIROS- PESSOA JURIDICA	CALL TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA	442.971,07
03/06/2014	Pagamento	201409800035	OSC/OSB	PRESIDENCIA	SECRETARIA	SECRETARIA	OUTROS	CALL	406.685,95

Os valores consubstanciados no portal da transparência são referentes ao valor líquido do Contrato.

Segundo as informações existentes no Edital, a Central de Atendimento à Mulher começou a funcionar em 25 de novembro de 2005, onde o volume de ligações era de 4.000 ligações/mês. O serviço se consolidou por meio de divulgações do disque 180 e, no ano de 2012, alcançou o número de 732.468 ligações, conforme o gráfico abaixo:



Figura 1

Fonte: Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180

Ocorre que, sem nenhum estudo prévio ou elementos de comprobatório que demonstrem a necessidade de quadruplicar a contratação dos serviços, a SPM, com base em meras especulações (*achimos*), deflagra licitação tendo como base 100.000 (cem mil) ligações/dia, item 3.4 do Termo de Referência ao edital.

3.4 Com a implantação desta nova rede de atendimento integrado à Mulher, e considerando que o canal telefônico 180 será divulgado em massa como a principal porta de entrada para o atendimento dessa rede, estima-se um elevado crescimento nos volumes de ligações que atualmente atinge aproximadamente 22.000 (vinte e duas mil) ligações/dia, chegando a 35.000 (trinta e cinco mil) ligações em dias de maior movimento. A expectativa da Secretaria de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres da SPM é que o volume de ligações seja quadruplicado chegando a uma média de 100.000 (cem mil) ligações/dia.

Destaca-se, novamente, que nos autos do processo licitatório não há nenhum estudo QUE INDIQUE A NECESSIDADE DA Administração Pública quadruplicar os serviços contratados.

Além disso, o que constitui uma ilegalidade, os custos dos serviços saltaram extraordinariamente de aproximadamente R\$ 610.000,00 (seiscentos e dez mil reais), para R\$ 6.885.648,55 (seis milhões, oitocentos e oitenta e cinco mil, seiscentos e quarenta e oito reais e cinquenta e cinco centavos) mensais.

VANERVEN SOLUTION SOLUTION

Soluções em Serviços

MARIANA VAN ERVEN SANTOS

Dessa forma, no que pese a demanda do contrato ter sido quadruplicada (com base em meras especulações), os custos dos serviços aumentarão em mais de 10 (dez) vezes. O valor anular do contrato alcançará R\$ 82.627.782,61 (oitenta e dois milhões, seiscentos e vinte e sete mil, setecentos e oitenta e dois reais e sessenta e um centavos) anuais.

Ora, vejamos tentativas de justificativas incoerentes, para fundamentar tal contratação discrepante e completamente desarrazoada:

“A expectativa da Secretaria de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres da SPM é que o volume de ligações seja quadruplicado chegando a uma média de 100.000 (cem mil) ligações/dia.”

Vejamos alguns exemplos de itens que compõem a planilha orçamentária:

Equipamentos							
Item 3.4 do Anexo 1 - Especificação dos Serviços e da Infraestrutura							
Item	Descrição	Qtd Estimada	R\$ Unit.	Total	Depreciação anual % (*)	Valor anual R\$	Customês
1	Forno micro-ondas	9	R\$ 1.038,80	R\$ 9.349,20	10%	R\$ 934,92	R\$ 77,91
2	Geladeira	6	R\$ 2.954,17	R\$ 17.725,00	10%	R\$ 1.772,50	R\$ 147,71
3	Aparelho de TV	2	R\$ 5.583,33	R\$ 11.166,67	20%	R\$ 2.233,33	R\$ 186,11
4	Headsets	1.028	R\$ 2.124,00	R\$ 2.183.472,00	0%	R\$ 2.183.472,00	R\$ 181.956,00
Total Equipamentos						R\$ 2.188.412,75	R\$ 182.367,73
5	Despesas com Manutenção**					R\$ 98.478,57	R\$ 8.206,55
Média ano (R\$)						R\$ 2.286.891,33	
Média mensal (R\$)							R\$ 190.574,28
TOTAL DE COLABORADOR							1.028
TOTAL POR COLABORADOR (transportar para a planilha de mão de obra)							R\$ 185,38

Ora, não precisa ser um especialista em serviços de teleatendimento para saber que um forno micro-ondas não pode custar R\$1.038,80, que um headset que custa em média R\$150,00, represente um valor de R\$2.124,00, tais absurdos seguem em toda a planilha orçamentária.

Tais discrepâncias acabam por viciar todo o instrumento convocatório, com estimativas baseadas em suposições futuras, sem nenhum estudo técnico de demanda, além de valores superfaturados, restringindo à competitividade de licitantes que não possuem os índices econômicos para tal volume estimado.

A Lei nº 8.666/93, em seu artigo 7º, inciso I e § 2ª, é incisiva ao determinar que o serviço somente poderão ser licitados mediante a existência de um projeto básico com um orçamento detalhado em planilhas que expressem a composição de todos os seus custos unitários, portanto, a fase interna da licitação está em desconformidade com a lei. Vejamos:

Art. 7º As licitações para a execução de obras e para a prestação de serviços obedecerão ao disposto neste artigo e, em particular, à seguinte seqüência:

I - projeto básico;

(...)

§ 2º As obras e os serviços somente poderão ser licitados quando:

(...)

II - existir orçamento detalhado em planilhas que expressem a composição de todos os seus custos unitários;

A definição do projeto básico exigido no artigo 7º, inciso I, da lei 8.666/93, é facilmente identificada no artigo 6º, inciso IX, do mesmo diploma legal.

Art. 6º Para os fins desta Lei, considera-se:

(...)

IX - Projeto Básico - conjunto de elementos necessários e suficientes, com nível de precisão adequado, para caracterizar a obra ou serviço, ou complexo de obras ou serviços objeto da licitação, elaborado com base nas indicações dos estudos técnicos preliminares, que assegurem a viabilidade técnica e o adequado tratamento do impacto ambiental do empreendimento, e que possibilite a avaliação do custo da obra e a

definição dos métodos e do prazo de execução, devendo conter os seguintes elementos:

Em uma análise mais aprofunda, a Instrução Normativa - IN nº 02/2008 MPOG - da Secretaria Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, em seu artigo 15, inciso XII, exige que o projeto básico contenha:

Art. 15. O Projeto Básico ou Termo de Referência deverá conter:

(...)

XII - o custo estimado da contratação, o valor máximo global e mensal estabelecido em decorrência da identificação dos elementos que compõem o preço dos serviços, definido da seguinte forma:

- a) por meio do preenchimento da planilha de custos e formação de preços, observados os custos dos itens referentes ao serviço, podendo ser motivadamente dispensada naquelas contratações em que a natureza do seu objeto torne inviável ou desnecessário o detalhamento dos custos para aferição da exequibilidade dos preços praticados; e
- b) por meio de fundamentada pesquisa dos preços praticados no mercado em contratações similares; ou ainda por meio da adoção de valores constantes de indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes, se for o caso.

Art. 16. Na definição do serviço a ser contratado, são vedadas as especificações que:

- I - sejam restritivas, limitando a competitividade do certame, exceto quando necessárias e justificadas pelo órgão contratante;
- II - direcionem ou favoreçam a contratação de um prestador específico;
- III - **não representem a real demanda de desempenho do órgão ou entidade, não se admitindo especificações que não agreguem valor ao resultado da contratação ou sejam superiores às necessidades do órgão;**

Conforme exposto acima, as normas administrativas determinam que exista um projeto básico que detalhe a necessidade da contratação de um serviço, por meio de rigorosos estudos técnicos, pois são vedadas as especificações que não representem a real demanda, ou superiores às necessidades do órgão.

Como é cediço, não se pode admitir desperdício de DINHEIRO PÚBLICOS COM CONTRATAÇÕES superiores às necessidades do órgão.

Ora, se a demanda da SPM apenas dobra (o que já representaria um aumento muitíssimo significativo) a Administração Pública pagará por um serviço que não utilizará, desperdiçando, com isso os escassos recursos públicos.

In casu, não houve um estudo técnico que capaz de demonstrar que a Central de Atendimento à Mulher saltará de 22.000 atendimentos /dia para 100.000 atendimentos/dia. A Justificativa da Administração para quadruplicar o número de atendimentos/dia é a integralização de alguns serviços prestados à mulher associado à divulgação maciça desse serviço, conforme item 3.1 do termo de referência ao edital.

3.1 Em março de 2013, foi lançado o Programa MULHER, VIVER SEM VIOLÊNCIA, cujo segundo eixo estratégico prevê a integração da Central de Atendimento à Mulher às ações da Casa da Mulher Brasileira, consolidando o Ligue 180 como uma porta de entrada da rede de atendimento à mulher. Dessa forma, também está previsto o funcionamento da Central como um disque denúncia. Outro eixo estratégico do Programa é o investimento de R\$ 100.000.000,00 (cem milhões de reais) em campanhas para a conscientização de brasileiras e

brasileiros sobre o enfrentamento à violência contra as mulheres. Em todas as campanhas, independente do seu foco, a Central será divulgada.

Cumpra esclarecer que a Secretaria de Políticas para as Mulheres já realizou campanhas de massa e não chegou nem perto de quadruplicar os seus atendimentos. Vejamos o exemplo citado no item 2.6 do termo de referencia ao edital.

2.6 Em 2010, a Secretaria de Políticas para as Mulheres realizou uma campanha de massa para a divulgação do serviço e ultrapassou a marca de 01(um) milhão de atendimentos realizados desde sua criação.

Ora, se a Administração já lançou campanhas de massa no intuito de divulgar a Central de Atendimento à Mulher e não chegou nem perto de quadruplicar o número de atendimentos, a lógica nos leva a crer que o aumento estimado no presente edital é, no mínimo, fantasioso e não reflete os índices experimentados em experiências passadas.

O Tribunal de Contas da União - TCU, em inúmeros acórdãos, já assentou entendimento de que não é possível a contratação de serviço sem a estimativa de custo feita a partir de um estudo técnico:

Acórdão 1006/2004 Primeira Câmara

Elabore orçamento com vistas à estimativa de custos do objeto licitado, prévio à fase externa da licitação, estimado em planilhas de quantitativos e preços unitários, elemento integrante do edital, conforme exigido no art. 40, § 2º, inciso II, e 43, inciso IV, da Lei nº 8.666/1993.

Acórdão 861/2004 Segunda Câmara

Observe ao disposto no art. 7º, § 2º, inciso II da Lei nº 8.666/1993, ou seja, a necessidade de fazer constar do Edital de Licitação o demonstrativo do valor estimado do contrato.

Acórdão 195/2003 Plenário

Nesse sentido, cite-se o Acórdão nº 1391/2014-Plenário, que analisar, de forma pormenorizada, questão da importância do dimensionamento nos serviços de teleatendimento:

TC 002.627/2014-0

Apenso: TC 002.950/2014-6.

Natureza: Representação.

Unidade: Secretaria de Políticas de Promoção da Igualdade Racial da Presidência da República - Seppir/PR.

(..)

12. Sobre o dimensionamento do objeto licitado (alínea "d" do item 3), a Seppir foi solicitada a se manifestar sobre a validade do parâmetro adotado para dimensionar o projeto licitado "por meio de demonstração pormenorizada, bem como cópia dos estudos técnicos realizados com essa finalidade".

13. Em resposta, foi esclarecido que o objeto foi estimado com base no volume de ligações ocorridas no primeiro mês de execução (março de 2013) do "Disque Racismo do Governo do Distrito Federal", número que foi extrapolado para o país com base na relação entre a população do Brasil e a do Distrito Federal (multiplicação pelo fator $74,2 = 190.732.694 / 2.570.160$, peça 22, p. 15). Foram também utilizados os dados de 2009 do "Disque Denúncia Nacional de Abuso e Exploração Sexual Contra Crianças e Adolescentes", que, no exercício de 2009, teria recebido 143 mil ligações. Não foram encaminhados estudos técnicos, conforme solicitado.

14. A sistemática adotada não se mostra suficiente, mesmo se considerado o ineditismo do serviço alegado pela Seppir. Como mencionado pela unidade técnica, poderiam ter sido buscadas mais informações sobre o serviço implantando no Distrito Federal, com dados sobre os meses seguintes até a data do termo de referência (agosto de 2013).

15. Além disso, não foi justificada a razoabilidade da extrapolação com base apenas em dados populacionais. Sobre esse ponto, a unidade técnica destacou que a proporção utilizada não é válida para as demandas recebidas pela Ouvidoria da Seppir, em que razão entre o total de denúncias recebidas e aquelas originárias do DF é de apenas 11,1 (100/9). Essa razão reflete uma tendência natural de que haja um número maior de demandas por habitante nas capitais, em que divulgação de informações sobre os serviços oferecidos é mais eficiente. Se confirmada essa tendência, a estimativa de atendimentos feita pela Seppir estaria superavaliada.

16. Quanto aos dados do "Disque Denúncia Nacional de Abuso e Exploração Sexual Contra Crianças e Adolescentes" (Disque 100 da Secretaria de Direitos Humanos), considero que, na ausência de informações específicas sobre a demanda do Disque Igualdade Racial e como primeira aproximação devidamente justificada, esses dados poderiam ser utilizados e até mais bem aproveitados para a estimativa da Seppir.

17. Esse serviço (Disque 100) já existia em 2009 e continua disponível. Deve, portanto, dispor de informação sobre vários exercícios, inclusive

sobre a evolução no número de atendimentos desde sua implantação. Nessa linha, não se justifica a utilização apenas dos dados de 2009.

18. **Observo, ainda, que a Secretaria de Políticas para as Mulheres também dispõe de atendimento similar (Ligue 180), que foi implantado há vários anos.**

19. **Em que pesem as possíveis peculiaridades atribuíveis ao público alvo visado pela Seppir, os funcionamentos dessas centrais de atendimento têm características que muito se assemelham. Conforme informação obtida em consulta aos sítios eletrônicos dessas duas Secretarias, o atendimento também se dá 24 horas por dia, em todos os dias da semana, e igualmente envolve recebimento e orientações em situações de risco. No caso do disque 100, a equipe de atendimento (obtida em consulta à proposta da contratada no Comprasnet) tem estrutura que se assemelha à da Seppir, inclusive com previsão de apoio psicológico (peça 43). Esses dois serviços já passaram pela fase de implantação e devem dispor de informações detalhadas não só sobre a evolução de atendimentos ao longo dos anos, mas também sobre a distribuição da demanda de atendimentos no diferentes períodos do dia e durante a semana.**

20. **O argumento de ineditismo do serviço, fundamentado apenas no público-alvo, é insuficiente para justificar a não utilização desses dados na estimativa de demanda de atendimentos. Essa análise detalhada não foi apresentada.**

21. **Da mesma forma, não foram apresentados estudos de produtividade para fundamentar o quantitativo de postos de**

atendimento previstos a partir da demanda. Nesse aspecto, também se pode considerar que, embora o público a ser atendido seja diferente, na falta de informações específicas, a semelhança do tipo de serviço da Seppir com o Disque 100 e com o Ligue 180 é suficiente para justificar a utilização de dados desses atendimentos como uma primeira estimativa para o Disque Igualdade Racial.

22. Assim, como apontado pela unidade técnica, são insuficientes as justificativas e o suporte técnico utilizado para fundamentar o dimensionamento do objeto.

Na licitação em questão o desperdício de dinheiro público é mais evidente, pois a Administração Pública não irá remunerar a contratada com base nos serviços efetivamente executados (teleatendimento), mas por Posições de Atendimento.

Por essa razão, mesmo que o atendente não receba nenhuma ligação, a Administração Pública será compelida a pagar. Tal sistemática contraria as disposições da Súmula 269 do TCU:

Nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos.

No mesmo sentido, a art. 11 da IN 02/2008 SLTI/MPOG prevê que “a contratação de serviços continuados deverá adotar unidade de medida que permita a mensuração dos resultados para o pagamento da

contratada, e que elimine a possibilidade de remunerar as empresas com base na quantidade de horas de serviço ou por postos de trabalho”.

Inobstante as ilegalidades apontadas, o edital faz exigências habilitação técnica que violam frontalmente a Lei nº 8.666/93:

10.4.3 As licitantes deverão apresentar a seguinte documentação complementar para fins de **qualificação técnica**:

10.4.3.1 Atestado de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em papel timbrado do cliente comprovando parcela de relevância referente à gestão de recursos humanos e materiais na prestação de serviços continuados, de acordo com o disposto no Art. 30 da lei 8.666/93. **A prestação de serviços atestada deverá abranger a operação e gestão de Central de Atendimento/Call Center com abrangência nacional**, com atendimento de pelo menos 400.000 (quatrocentas mil) ligações receptivas/mês, correspondendo, aproximadamente, a operação de 18.060 (dezoito mil e sessenta) hPA's/mês, 25% (vinte e cinco por cento) do quantitativo total de hPA's, envolvendo terceirização completa de recursos humanos, recursos materiais e infraestrutura de telefonia (PABX/DAC/URA), nas dependências da Contratada, utilizando gestão dos serviços baseada em Acordo de Níveis de Serviços relativo aos serviços da Central de Atendimento.

10.4.3.2 Atestado de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em papel timbrado do cliente comprovando parcela de relevância referente à implantação e manutenção de sistema de telecomunicações na prestação de serviços continuados, de acordo com o disposto no Art. 30 da lei 8.666/93. A prestação de serviços atestada deverá abranger Implantação e Manutenção de Plataforma de Telecomunicações para operações de teleatendimento por tratar-se de parcela relevante do serviço a ser contratado, incluindo:

- a) PABX/DAC em tecnologia Voip (Voz sobre IP) com no mínimo 200 (duzentas) Posições de Atendimento (PA's) simultâneas;
- b) Unidade de Resposta Audível (URA) com processamento de transações integradas a Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados utilizando tecnologia de Reconhecimento e Síntese de Voz (ASR - Automatic Speech Recognition) e Conversão de Texto em Voz TTS (Text-To-Speech), com no mínimo 100 (cem) portas simultâneas;
- c) Gravação Digital de chamados telefônicos e de imagens com sincronização de voz e navegação de tela de atendimento;
- d) Integração de Sistemas de Informação tipo CRM ou CzRM e base de dados com plataforma de telefonia utilizando tecnologia CTI (Computer Telephony Integration).

Primeiro vício que podemos apontar refere-se à exigência de que prestação de serviços atestada deverá abranger a operação e gestão de Central de Atendimento/Call Center com abrangência NACIONAL.

Posteriormente, o subitem 10.4.3.7.1 de forma ilegal, fixa que não serão aceitos atestados referentes a operações de televendas, pesquisas e campanhas de telemarketing ativo, uma vez que o serviço a ser contratado tem natureza diversa e mais complexa do que as de operações de telemarketing para vendas, para pesquisa de mercado e para campanhas; (Item 25.3.3 do Termo de Referência - Anexo I do edital)

O § 5º do art. 30 da Lei nº 8.666/93 é IMPERIOSO AO DETERMINAR QUE É VEDADA a exigência de comprovação de atividade ou de aptidão com limitações de locais específicos

Art. 30. A documentação relativa à qualificação técnica limitar-se-á a:

(..)

§ 5º É vedada a exigência de comprovação de atividade ou de aptidão com limitações de tempo ou de época ou ainda em locais específicos, ou quaisquer outras não previstas nesta Lei, que inibam a participação na licitação.

Outro não sendo a posição da mais abalizada jurisprudência, em letras:

ADMINISTRATIVO. LICITAÇÃO. IMPEDIMENTO DE PARTICIPAR EM RAZÃO DO LOCAL DA SEDE OU DOMICILIO DO LICITANTE. ILEGALIDADE. A DISTINÇÃO OU PREFERENCIA EM RAZÃO DO LOCAL DA SEDE OU DOMICILIO DOS LICITANTES, FERE O PRINCIPIO DA IGUALDADE, ALEM DE RESTRINGIR O CARATER COMPETITIVO DO PROCEDIMENTO LICITATORIO. TAL PROCEDIMENTO DA ADMINISTRAÇÃO E EXPRESSAMENTE VEDADO PELO ARTIGO TERCEIRO, PARÁGRAFO PRIMEIRO, INCISOS I E II, DO DECRETO-LEI 2300/86, ALEM DE FERIR O DISPOSTO NO ARTIGO 37, XXI DA CARTA MAGNA. REMESSA OFICIAL A QUE SE NEGA PROVIMENTO. DECISÃO UNANIME. (TRF-5 - REOMS: 1638 CE 90.05.02318-0, Relator: Desembargador Federal Francisco Falcão, Data de Julgamento: 17/05/1990, Primeira Turma, Data de Publicação: DJ DATA-25/06/1990)

APELAÇÃO CÍVEL. LICITAÇÃO. REGIME DE CONCESSAO. EDITAL VICIADO. EXIGÊNCIA DE LOCALIZAÇÃO E PROPRIEDADE PRÉVIAS. ILEGALIDADE. METODOLOGIA DE

EXECUÇÃO. AUSÊNCIA DE PREVISÃO DE CRITÉRIOS OBJETIVOS DE JULGAMENTO. VIOLAÇÃO AOS PARÁGRAFOS 6º E 8º, DA LEI 8.666/93. RECURSO PROVIDO. 1. No caso vertente, o edital encontrase viciado, vez que feriu o disposto no art. 30, 6º, da Lei de Licitações que veda a exigência de localização e propriedade prévias. 2. Conforme o art. 30, 8º, da Lei das Licitações, a Administração Pública poderá exigir dos licitantes a metodologia de execução, cuja avaliação, para efeito de sua aceitação ou não, antecederá sempre a análise dos preços e será efetuada exclusivamente por critérios objetivos, devendo constar do edital qual o critério de julgamento. Recurso provido. (TJ-ES - AC: 35000080214 ES 35000080214, Relator: RÔMULO TADDEI, Data de Julgamento: 26/08/2003, TERCEIRA CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 11/09/2003)

PROCESSUAL CIVIL. ADMINISTRATIVO. RECURSO ESPECIAL. MANDADO DE SEGURANÇA. DIREITO LÍQUIDO E CERTO (LEI 1.533/51, ART. 1º). CERCEAMENTO DE DEFESA. NECESSÁRIO REEXAME DO CONTEXTO FÁTICO-PROBATÓRIO. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA 7/STJ. LICITAÇÃO. RESTRIÇÃO EDITALÍCIA RELATIVA À LOCALIZAÇÃO DE INSTALAÇÕES DOS LICITANTES. ILEGALIDADE (LEI 8.666/93, ART. 30, § 6º). PRINCÍPIOS DA ISONOMIA E IMPESSOALIDADE. DOCTRINA. PRECEDENTES. 1. O julgamento da alegada violação do art. 1º da Lei 1.533/51 - para se verificar a existência ou não de direito líquido e certo amparado por ação mandamental -, bem como a análise da necessidade de perícia técnica e, conseqüentemente, da ocorrência de cerceamento de defesa, pressupõem, necessariamente, o reexame do contexto fático-probatório, atividade cognitiva vedada nesta instância especial (Súmula 7/STJ). 2. No ordenamento jurídico em vigor, a contratação de obras, serviços, compras e alienações, no âmbito dos Poderes da União, dos Estados, do

Distrito Federal, dos Municípios e entidades da administração pública indireta, está subordinada ao princípio constitucional da obrigatoriedade da licitação pública, no escopo de assegurar a igualdade de condições a todos os concorrentes e a seleção da proposta mais vantajosa (CF/88, art. 37, XXI; Lei 8.666/93, arts. 1º, 2º e 3º).3. **A Lei 8.666/93, na seção que trata da habilitação dos licitantes interessados, veda exigências relativas à propriedade e localização prévia de instalações, máquinas, equipamentos e pessoal técnico (art. 30, § 6º).** O fundamento dessa vedação repousa nos princípios da isonomia e da impessoalidade. 4. A restrição editalícia (exigência de disponibilidade de usina de asfalto localizada no raio de até 80 km do centro geométrico da obra) é manifestamente ilegal porque frustra o caráter competitivo do certame, ou seja, restringe a disputa às empresas situadas nas mediações da obra. 5. Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa parte, desprovido. (grifo nosso) (REsp 622.717/RJ, Rel. Ministra DENISE ARRUDA, PRIMEIRA TURMA, julgado em 05/09/2006, DJ 05/10/2006, p. 239)

A conjugação de todas as circunstâncias acima arroladas torna-se indiscutível a necessidade de averiguação de que as exigências excessivas de qualificação econômico-financeiro e técnica de atestados abusivos restritivas e desnecessárias.

Com efeito, o exame acurado do edital revela situação que merece urgente suspensão e reparo pela autoridade administrativa elaboradora do instrumento convocatório, pois cria óbice à própria realização da disputa, limitando o leque da licitação a apenas um grupo seleto do segmento.

Nesse sentido, impende salientar que a matéria-objeto da presente impugnação é questão pacificada no âmbito do Tribunal de Contas da União, cabendo lembrar que segundo a Súmula STF nº 347, 'o Tribunal de Contas, no exercício de suas atribuições, pode apreciar a constitucionalidade das leis e dos atos do poder público' - podendo, assim, declarar a nulidade de qualquer ato e procedimento adotado em uma licitação

VANERVEN SOLUTION SOLUTION

Soluções em Serviços

MARIANA VAN ERVEN SANTOS

que esteja em dissonância com seus preceitos, com a lei e, em especial com o art. 3º, § 1º, inciso I da Lei nº 8.666/93.

Sob esse enfoque, oportuno destacar que o direcionamento em certames licitatórios é assunto diuturnamente tratado pelo Tribunal de Contas da União, que em sua função maior de fiscalizador da atividade administrativa, já decidiu reiteradas vezes a respeito do assunto. Nesse sentido, vale trazer à baila um de seus julgados sobre a matéria, in verbis:

“(…) 9. Postos esses fatos, em especial os que demonstram possibilidade de direcionamento da concorrência em tela, é de reconhecer o *fumus boni iuris* nas ponderações apresentadas pela Unidade Técnica. De notar que o prosseguimento do certame poderá causar prejuízos ao Erário, haja visto que, em princípio, o edital não observa os princípios da seleção da proposta mais vantajosa para a Administração e da isonomia entre os licitantes, uma vez que há indícios de favorecimento à empresa Politec Ltda. Ressalta-se, adicionalmente, o elevado valor envolvido - cerca de R\$ 8.670.000,00 (oito milhões, seiscentos e setenta mil reais).” (Decisão 819/2000 - Plenário)

“Assim, em suma, observamos que não foram suficientemente ilididos os questionamentos em tela, podendo-se concluir pela responsabilidade da presidente (como de todos os membros) da CLP, por agir de forma ao menos omissiva, permitindo que houvesse o direcionamento, os sobrepreços e o favorecimento questionados. Por isso, sujeita-se a responsável à multa prevista no art. 43, parágrafo único, da Lei nº 8.443/92, na proporção, opinamos, de 15% (RI-TCU, art. 220, inc.

III.) (ACÓRDÃO Nº 105/2000 - TCU - Plenário AC-0105-20/00-P)

Quanto à ação do Ministério Público junto ao Tribunal de Contas, no caso de possível direcionamento, colacionamos decisão nº 153/98, in verbis:

“O Tribunal Pleno, diante das razões expostas pelo Relator, DECIDE:

3. Considerando os indícios descritos de direcionamento da aludida licitação; e que tal procedimento licitatório não se conformaria à atual política de contenção de gastos impostos à Administração Pública, solicita que este Tribunal se digne a:

a) liminarmente, determinar ao Ministério da Justiça a suspensão do mencionado procedimento licitatório, uma vez que a matéria indica a abertura de propostas para o dia 11 do mês corrente;

b) determinar, com fulcro no art. 41, inciso II, também da Lei nº 8.443/92, a realização de inspeção no Ministério da Justiça, com vistas ao cumprimento dos misteres supra-assinalados e, se for o caso, identificar os responsáveis pelos atos eventualmente irregulares.

5. Em resposta à diligência desta Secretaria, por meio do ofício nº 68/SE/MJ, de 03/02/98 (fls. 12), o MJ prestou as seguintes informações:

a) os atos referentes ao processo licitatório da Tomada de Preços nº 12/97 foram suspensos por intermédio da Portaria do Gabinete do Ministro/MJ nº 1.215, de 02/12/97 (fls.14);

b) a mesma Portaria desconstituiu a Comissão Permanente de Licitação, dispensando os seus membros;

c) Comissão de Avaliação, constituída mediante Portaria do Gabinete do Ministro/MJ, de 18/12/97, (fls. 16) para analisar a matéria, concluiu pela existência de irregularidades na licitação que comprometeriam todo o procedimento até então praticado, ante a inobservância do disposto no art. 3º, inciso I, da Lei 8.666/93 (fls.22)''

Inclusive, não é demais lembrar que a própria Lei n.º 8.666/93 está carregada de tópicos de preocupação, acerca da responsabilização de eventuais responsáveis da disputa por: a) imposição de restrições indevidas à ampla concorrência; b) elaboração imprecisa de editais e c) inclusão de cláusulas que denotam o direcionamento do procedimento licitatório.

Dando respaldo a esse poder de cautela, o art. 82 ordena que, os agentes administrativos que praticarem atos em desacordo com os preceitos da lei de licitações, além das sanções próprias administrativas previstas, "sujeitam-se à responsabilidade civil e criminal".

Acrescente-se, por adequado, que restrições indevidas e preferências injustificáveis podem ser enquadradas criminalmente no artigo 90 do Estatuto Licitatório (frustrar mediante qualquer expediente, o caráter competitivo da licitação. Pena de 2 a 4 anos, além de multa).

Assim, os fundamentos jurídicos aqui expendidos são fonte de valia universal perante a sociedade brasileira, operadores do direito, e PRINCIPALMENTE AGENTES PÚBLICOS, pois constituem proteção ao sagrado interesse público maior - razão esta suficiente a proclamar a suspensão e retificação do edital.

2. DA CONCLUSÃO

VANERVEN SOLUTION SOLUTION

Soluções em Serviços

MARIANA VAN ERVEN SANTOS

Como resta demonstrado, a alteração do edital é medida que garantirá a legalidade da licitação, possibilitando à administração selecionar a proposta mais vantajosa, assim como manter a legalidade do certame e do futuro contrato administrativo, através da correção dos itens aqui apontados.

Ante o exposto, requer a correção dos vícios apontados

Requer, caso não corrigido o edital nos pontos ora invocados, seja mantida a irresignação da ora impugnante, para posterior juízo de anulação por parte da autoridade competente para tanto.

Brasília/DF, 22 de agosto de 2014.

VANERVEN SOLUTION SOLUTION - MARIANA VAN ERVEN SANTOS

Mariana van Erven Santos - Diretora

CPF 024.963.457-04 – 09.150.264-1-SSP/RJ