

RESPOSTA DE IMPUGNAÇÃO ADMINISTRATIVA

I. DAS RAZÕES DA IMPUGNAÇÃO.

Em 25 de outubro de 2021, as 18h:11m a empresa ERICA E. G. LIMA SERVIÇOS DE MAO DE OBRA EIRELI, CNPJ/MF SOB O N° 19.362.299/0001-52, apresentou impugnação em desfavor do EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO N° 037/2021 - COSANPA, do qual visa a prestação de serviços de "CENTRAL DE ATENDIMENTO MULTICANAIS, PARA RELACIONAMENTO NÃO PRESENCIAL, RECEPTIVO AOS CLIENTES DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DO PARÁ - COSANPA".

Em apertada síntese, a Impugnante insurge-se em desfavor da previsão de qualificação técnica prevista no Edital em seu anexo II, requerendo a retirada do item 21.6, que exige que a empresa a ser contratada possua certificação de homologação, de sua plataforma de comunicação junto a Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL.

"21.6. Possuir certificado de Homologação junto a ANATEL de plataforma de comunicação. O certificado deve ser apresentado, OBRIGATORIAMENTE, pela licitante; *(texto incluso pelo Memorando nº011/USGN/2021)*"

Para tanto, alega a impugnante que, tal exigência direciona-se à empresas de plataforma de comunicação, as quais, segundo a lei 9.472/1997 e Decreto Federal 2.338/1997 (instrumentos que respectivamente, criam e regulamentam a Agência Nacional de Telecomunicação - ANATEL), necessitam ser aprovadas segundo os critérios de fiscalização e certificação da Agência Reguladora.

Partindo desta conceituação, a responsabilidade pela disponibilização de tais componentes deve recair aos fabricantes

e comercializadores de tais equipamentos, e não sob as empresas operadoras das centrais de atendimento, as quais são meras prestadoras de serviço e usuária das plataformas de comunicação (tal como é esta Companhia de Saneamento).

Por este motivo, a certificação da ANATEL estaria voltada apenas às empresas de comunicação que atuam especificamente como provedora de Call Center, o que é diferente da atividade de teleatendimento e sua exigência nesta licitação supostamente, representaria uma restrição à competitividade do certame.

Assim, tal exigência representaria uma ilegalidade, haja vista que o art. 58, inciso II da lei 13.303/2016 admite que a exigência de quesitos relativos à qualificação técnica sejam feitos tão somente às parcelas do objeto técnicas ou economicamente relevantes, de acordo com parâmetros exigidos no edital, conforme transcrição abaixo:

Art. 58. A habilitação será apreciada exclusivamente a partir dos seguintes parâmetros:

(...)

II - qualificação técnica, restrita a parcelas do objeto técnica ou economicamente relevantes, de acordo com parâmetros estabelecidos de forma expressa no instrumento convocatório;

Além do relatado acima a impugnante, alega que não consta no Edital e seus anexos a descrição da plataforma de comunicação, constatando que, a preocupação com a qualidade da plataforma de comunicação exigida pela COSANPA parece ser seletiva, uma vez que exige a apresentação do certificado mencionado acima, todavia, não tem a cautela de proceder sequer a descrição técnica com os requisitos mínimos que espera da plataforma a ser fornecida pelas licitantes.

Alega ainda, que não existe um trecho sequer do termo de referência que apresente aos concorrentes o memorial descritivo da plataforma de comunicação exigida. Sem a devida especificação dos equipamentos, a administração prejudicará o julgamento objetivo do certame, haja vista que não terá parâmetros de aceitabilidade de qualquer equipamento apresentado.

A título de exemplo, afirma que um licitante qualquer apresentar uma plataforma de origem desconhecida e que não dê à Administração os requisitos mínimos necessários à confiabilidade dos serviços, a contratação será prejudicada e a fiscalização do contrato não terá qualquer meio para exigir outro equipamento pela total falta de especificação no termo de referência.

O mesmo aconteceria se um determinado licitante ofertar um equipamento de diminuto porte que fosse incapaz de atender à quantidade de chamadas exigidas no termo de referência. Sem os requisitos necessários, não haverá subsídios sequer para a elaboração das propostas por nenhum dos licitantes.

Desta forma, torna-se necessária a retificação do termo de referência para a inclusão das especificações mínimas necessárias da plataforma de comunicação.

É o relatório.

II. DO MÉRITO.

O que é dito apenas à título de argumentação, quanto à matéria de fundo a impugnante centralizou suas argumentações, como visto acima, em dois quesitos que, ambos não mereçam prosperar ou sua pretensão, porquanto não foram apresentadas razões aptas a infirmar os termos editalícios.

É importante destacar que os Editais elaborados pela COSANPA seguem à risca os padrões estabelecidos pelas normas basilares que regem o procedimento licitatório, bem como o que se encontra estabelecido no Regulamento Interno de Licitações e Contratos desta Companhia, permitindo a participação incontestada de todas as empresas que compõem o amplo mercado pertinente ao objeto licitado, desde que cumpram o mínimo exigido pela legislação, vedando-se o favorecimento de qualquer licitante, atuante em qualquer segmento.

Destarte, numa análise mais detalhada, observa-se que a impugnação interposta não trouxe elementos capazes de modificar os termos constantes no Edital e tampouco demonstra que o mesmo deva ser modificado por infringir o caráter competitivo da licitação, uma vez que, conforme argumento, a US-Gestão de Negócios, manifestou-se através da nota técnica de nº 03/2021-COSANPA, como segue:

2.1 - Da argumentação quanto à exigência do item 21.6 do termo de referência com o objeto da licitação:

A impugnante alega que a exigência do item 21.6 do termo de referência, relacionada à exigência de apresentação do certificado de homologação da plataforma de comunicação junto à ANATEL não seria exigência relacionada às prestadoras de serviço de tele atendimento, mas sim às empresas de comunicação que atual como provedora de call center, alegando que tal exigência afrontaria o disposto no art. 58, II da Lei Federal 13.303/2016 diante da não indicação da plataforma de comunicação como relevante para a composição de preços.

O ponto de partida para esta análise reside no entendimento de que a COSANPA, na condição de contratante de serviços de tele atendimento com comutação de dados, está sujeita às normas da Agência Reguladora da atividade.

Em diversos normativos, a ANATEL, ao regulamentar o processo de fiscalização, exige a Certificação da Plataforma de

Comunicação, tanto na Lei Geral de Telecomunicações - LGT quanto no Regulamento de Fiscalização da ANATEL, aprovado pela Resolução 596/2012, os quais dão subsídios as diversas portarias procedimentais.

Desta forma, velando-se pela legalidade, a COSANPA não poderia admitir a contratação de empresa que utilizaria uma plataforma de comunicação que não atenda às exigências da ANATEL, o que poderia representar um prejuízo à execução do futuro contrato que certamente estaria sujeito à sustação com o advento de qualquer atividade fiscalizadora da agência de regulação.

Tal exigência ganha relevância especial neste certame, diante da modificação da estratégia de contratação da COSANPA, que passou a exigir das contratantes diversas obrigações atinentes a garantir a constante operacionalização de todos os canais de atendimento, inclusive relacionado aos desembolsos para o custeio dos serviços de DDG (0800) conforme o item 17.26 do TR.

No mais, a pífia alegação de que tal exigência afrontaria o art. 58, II da Lei Federal 13.303/2016, demonstra o total desconhecimento da impugnante quanto à realidade de execução contratual, visto que a plataforma de comunicação corresponde à um dos maiores custos operacionais inerentes à prestação dos serviços ora demandados, sendo que a sua retirada, como sugere a impugnante, representaria a total impossibilidade de desenvolvimento dos serviços, o que, por razões óbvias, insere-se dentre os elementos que constituem a própria estrutura a ser contratada, o que justifica a manutenção desta exigência e a improcedência do pedido da empresa.

Os argumentos técnicos acima explicitados pela US-Gestão de Negócios, explicou ainda quanto ao "desarranjo" de conhecimento técnico da impugnante ao tentar induzir, que o Edital dificulta a competitividade alegando em seu texto "Por este motivo, a certificação da ANATEL estaria voltada apenas às

empresas de comunicação que atuam especificamente como provedora de Call Center, o que é diferente da atividade de tele atendimento e sua exigência nesta licitação, representa uma restrição à competitividade do certame". Esta argumentação reforça o entendimento de seu total desconhecimento técnico aos serviços a serem contratados pois, ao se colocar no objeto o termo "tele atendimento", mas com uma breve leitura do edital e seus anexos, as descrições dos serviços se reporta a atendimento através da sistemática de "Contatc Center", pois *bem enquanto o call center centraliza suas operações no atendimento telefônico, o contact center realiza contatos com os clientes por diversos canais de comunicação*, que inclusive e com maior demanda será utilizado os serviços telefônicos, por isso o termo em nosso objeto tele atendimento.

Em contínua manifestação a US-Gestão de Negócios frisa quanto ao segundo pedido da impugnante:

"2.2 - Da argumentação relativa à suposta ausência de descrição técnica da plataforma de comunicação.

A impugnante alega que não existe um trecho sequer do termo de referência que apresente aos concorrentes o memorial descritivo da plataforma de comunicação exigida e que sem a devida especificação dos equipamentos, a administração prejudicará o julgamento objetivo do certame, haja vista que não terá parâmetros de aceitabilidade de qualquer equipamento apresentado. Tal pedido é demasiadamente confuso, visto que a leitura termo de referência, em especial nos trechos que abordam o dimensionamento dos serviços, possibilita que os licitantes, segundo suas estratégias de mercado, selecionem e apresentam uma plataforma de comunicação que atenda aos requisitos técnicos da COSANPA.

Do contrário, o estabelecimento prévio de especificações da plataforma de comunicação poderia representar a restrição da competitividade, visto que, o modelo ou marca da plataforma a

ser disponibilizada não importa à contratação, basta que esta atenda ao que dispõe o termo de referência e as normas técnicas da ANATEL, o que justifica a manutenção desta exigência e a improcedência do pedido da empresa.”

Malgrado a Impugnante alegue não conste no edital e seus anexos informações técnicas quanto a aceitabilidade do objeto, se assim fosse, estaríamos descumprindo requisitos basilares e norteadores das regras de licitações, o que houve, pois, todos os atos e regras que compõem o processo administrativo, fora reportado a referendado pelo departamento jurídico da COSANPA.

Mas como indicação e informações para que esta impugnante caso tenha curiosidade e conhecimento o anexo IV, parte integrante do edital, descreve os critérios e requisitos complementares de composição e formação de preços, para com finalidade de subsidiar a aceitação das propostas, através de critérios técnicos e tecnologias mínimas.

IV. DA DECISÃO FINAL.

Diante do exposto,

(i) impõe-se o indeferimento a impugnação formulada pela empresa ERICA E. G. LIMA SERVIÇOS DE MAO DE OBRA EIRELI, mantendo-se, assim, inalterados, tanto os termos editalícios e seus anexos quanto à data prevista para o certame.

Belém/PA, 27 de outubro de 2021.

André Rabêlo Queiroz
Pregoeiro