



AO PREGOEIRO DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DO PARÁ, SENHOR
ANDRÉ RABÊLO QUEIROZ

Pregão eletrônico nº 16/2022-COSANPA

Processo administrativo nº 2022/860458

A empresa **T S J CONTACT CENTER LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 07.567.687/0001-90, estabelecida na Travessa Ó de Almeida, nº 634 - Altos, bairro do Reduto, CEP: 66.053-190, Belém/PA, vem, respeitosamente, por intermédio de seu representante legal, apresentar a presente IMPUGNAÇÃO AO EDITAL de pregão eletrônico nº 016/2022-COSANPA, o que faz com base instrumental no art. 87, § 1º, da Lei 13.303/16 e no item 6.1 do edital, bem como pelos motivos de fato e de direito a seguir expostos.

I - DOS FATOS

Trata-se de Pregão eletrônico deflagrado pela COSANPA para "prestação de serviços operacionais e de gestão para atendimento não presencial ao cliente da COSANPA, compreendendo o planejamento, implantação, customização, treinamento e operação, por meio dos seguintes canais: Call Center, utilizando URA (Unidade de Resposta Audível) com tecnologia TTS (TexttoSpech - Texto



(TexttoSpech - Texto para Voz); b) Chat; c) E-mail; d) Quiosques ATM (automated tellermachine) de auto atendimento; e) dentre outros, conforme especificações constantes do Projeto Básico - Anexo I e demais Anexos, que são partes integrantes deste Edital.

Qualquer semelhança não é mera coincidência.

Para melhor elucidar, transcrevemos abaixo a justificativa técnica para a classificação do serviço do referido processo, a qual, os configurou como serviços complexos (incompatíveis com a modalidade pregão), *in verbis*:

5.2. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E DO TIPO DE LICITAÇÃO

O Serviço de atendimento integrado em uma única solução requer investimento em **tecnologia de ponta, complexa administração operacional, grande volume de mobilizados e de pessoal especializado, bem como solução tecnológica específica para o objeto, tais como serviços de customização, provisionamento e manutenção de Software, hardwares e infraestrutura de rede e telecomunicações,** contemplando o atendimento em todo Estado do Pará, que possui um vasto território e complexidade geográfica dentre outros, em razão dessas peculiaridades e dos padrões não usuais no mercado do objeto a ser contratado,



para Voz), Quiosques (Totem), ATM (Automated Teller Machine) de autoatendimento

Ao analisar o edital, a impugnante, interessada em participar deste certame, se deparou com diversas ilegalidades que ferem as regras e procedimentos aplicáveis aos processos licitatórios, em especial, a legalidade e a isonomia, conforme se demonstrará.

II - DA TEMPESTIVIDADE

Estando a sessão de abertura deste certame marcada para o dia 15 de setembro de 2022, é tempestivo este pedido realizado em 13 de setembro de 2022, segundo dia útil anterior, em conformidade com o item 6.1 do edital.

III - DO MÉRITO DA IMPUGNAÇÃO

III.1 - DA INCOMPATIBILIDADE DO OBJETO DESTES CERTAME COM O PREGÃO ELETRÔNICO.

A modalidade pregão seja é a regra geral nas licitações regidas pela Lei nº 13.303/16, consoante descrito no art. 32, IV,

Art. 32. Nas licitações e contratos de que trata esta Lei serão observadas as seguintes diretrizes: (Vide Lei nº 14.002, de 2020)

I - padronização do objeto da contratação, dos instrumentos convocatórios e das



minutas de contratos, de acordo com normas internas específicas;

II - busca da maior vantagem competitiva para a empresa pública ou sociedade de economia mista, considerando custos e benefícios, diretos e indiretos, de natureza econômica, social ou ambiental, inclusive os relativos à manutenção, ao desfazimento de bens e resíduos, ao índice de depreciação econômica e a outros fatores de igual relevância;

III - parcelamento do objeto, visando a ampliar a participação de licitantes, sem perda de economia de escala, e desde que não atinja valores inferiores aos limites estabelecidos no art. 29, incisos I e II;

IV - **adoção preferencial da modalidade de licitação denominada pregão, instituída pela Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, para a aquisição de bens e serviços comuns**, assim considerados aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado;

Como se observa, a permissa legal possui condicionantes e excludentes relacionadas com a natureza do objeto licitado, ou seja, somente poderá ser adotada quando expressamente tratar-se de serviços de natureza comum.



Objetivando discorrer sobre esse conceito, o art. 1º, parágrafo único da Lei nº 10.520/02, nos indica o que deve ser considerado como "serviço comum":

Art. 1º Para aquisição de bens e serviços comuns, poderá ser adotada a licitação na modalidade de pregão, que será regida por esta Lei.

Parágrafo único. Consideram-se bens e serviços comuns, para os fins e efeitos deste artigo, **aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado.**

Conforme as lições doutrinárias: "nem todos os bens e serviços são comuns. Somente estão incluídos no conceito, como determina a lei, os que possam ser clara e objetivamente definidos no edital, por meio de especificações usuais no mercado" (MONTEIRO, Vera. Licitação na modalidade pregão. 2ª ed. São Paulo: Malheiros, 2010, p.86).

Por essa lógica, a definição de "comum" passa pela possibilidade de se compreender a técnica e a essência do serviço licitado a partir de sua mera descrição no edital. Apenas pela leitura do objeto no edital é possível presumir e apontar a especificidade e a técnica do serviço licitado, admitindo, com isso, que todas as licitantes possam participar, em igualdade de condições do certame, sem a necessidade de informações adicionais que não estejam contempladas no instrumento convocatório.



A norma reputa como comum aqueles bens serviços que são já de amplo conhecimento tanto no mercado, quanto na Administração Pública, de forma que sua identificação é perceptível pela simples descrição, sem maiores subclassificações técnicas, imprecisões de implementação e outras especificidades que fogem à mera descrição, como formas de implementação e operacionalização.

No presente certame, a descrição do objeto não se assemelha à ideia de comum prevista em Lei, eis que a sua leitura não permite concluir de imediato a natureza do serviço, a forma de implementação e prestação, demonstrando que não são serviços comuns aptos a serem licitados pela modalidade pregão.

Da leitura do termo de referência, verifica-se a necessidade de implementação de tecnologias para a integração do sistema das licitantes ao Sistema Integrado de Gestão de Serviços de Saneamento - GSAN, sem que o edital forneça as características básicas atinentes à Tecnologia de Informação que permitam identificar a forma como se dará a pretendida integração.

O edital não é claro acerca da forma de integração dos diversos tipos de serviços descritos, deixando de esclarecer como o serviço de Call Center, como a respectiva URA (Unidade de Resposta Audível) se adequará à tecnologia TTS (TexttoSpeech - Texto para Voz); ou então, como os Quiosques (Totem) ATM será integrado Sistema Integrado de Gestão de Serviços de Saneamento - GSAN.

Da mesma forma, nenhum dos "produtos" requeridos no edital indicam as regras específicas relacionadas à Política de Tratamento de Dados da COSANPA (Obrigatória pela Lei 13709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados).



A título de exemplo do alegado, a subcláusula 5.2.8.1 do termo de referência assim dispõe:

5.2.8.1 Os Terminais de Autoatendimento deverão ser distribuídos em pontos estratégicos e de fácil acesso ao cidadão, permitindo assim, que o mesmo verifique suas informações sobre vencimentos, débitos, segunda via de boleto e outros, com praticidade, conforto e segurança, reduzindo as demandas e filas de espera do atendimento humano, assim deve possuir as funcionalidades mínimas abaixo:

a) Disponibilizar ao cidadão que realize os serviços da COSANPA como:

- Emissão de 2º Via ou extrato de débito;
- Negociação de débito;
- Religação de água com guia de pagamento;
- Vazamento;
- Verificação de falta d'água;

b) Disponibilizar recursos de impressão para todos os serviços disponibilizados.

c) Disponibilizar as opções de consultas.

d) Possuir um sistema integrado ao Sistema Integrado de Gestão de Serviços de Saneamento - GSAN com um módulo gerencial para disponibilização de informações pelo



guia de informações de forma dinâmica e atualizada.

e) Permitir a geração do registro de todas as operações realizadas pelo usuário em sua utilização.

f) Disponibilizar mecanismos de controle de acesso externo ao Sistema GSAN para segurança de dados.

Não existem detalhes sobre o controle de acesso que qualquer usuário possa ter sobre o acesso às informações sobre vencimentos, débitos, segunda via de boleto e outros, o que poderá implicar no vazamento de dados sensíveis e a responsabilização da contratante e da contratada.

As especificações e descrições existentes no edital não são suficientes para se concluir a natureza técnica e especificações dos serviços, não sendo possível reputá-los como comuns à luz do que fixou a lei e interpretou a doutrina.

O Tribunal de Justiça do Pará, em situações semelhantes, entendeu dessa forma:

ADMINISTRATIVO. REEXAME NECESSÁRIO.
LICITAÇÃO. PRAZO ENTRE EDITAL E
APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA. OBEDECIDO.
SERVIÇO DE ENGENHARIA ELÉTRICA. MODALIDADE
PREGÃO. ALTA COMPLEXIDADE. INCOMPATÍVEL.
LEI N° 10.520/02.



1. A sentença que concedeu a segurança pleiteada, determinou o **cancelamento do procedimento licitatório, sob o fundamento de que a modalidade pregão, não pode ser utilizada para o objeto licitado;**

2. Da análise processual, observa-se que o regramento legal não foi violado pelo procedimento licitatório. Isto porque, o aviso de edital foi publicado em 29 de maio de 2013, tendo como data marcada para apresentação de propostas, o dia 11 de junho de 2013, portanto, respeitado o interregno de 08 (oito) dias úteis, exigido pela legislação competente, já excluído o dia 30 de maio de 2013 - feriado nacional de corpus christi;

3. Quanto a vedação ao procedimento licitatório na modalidade Pregão para serviço de manutenção corretiva e preventiva na rede de iluminação pública, anoto que, conforme consignado em sentença reexaminada, **licitações via pregão só são permitidas para obras e serviços comuns;**

4. No certame em análise, verifico que o serviço de engenharia licitado não é simples, mas exige conhecimento de engenharia de alta complexidade, só sendo permitida habilitação de empresas com profissionais regularmente inscritos no CRA e no CREA, restando afastada a aplicação da Súmula n. 257/2010 do Tribunal de Contas da União, segundo a qual: **"O uso do pregão nas**



contratações de serviços comuns de engenharia encontra amparo na Lei n° 10.520/2002”;

5. Reexame conhecido; sentença mantida.

(2019.01660829-25, 203.331, Rel. CELIA REGINA DE LIMA PINHEIRO, Órgão Julgador 1ª TURMA DE DIREITO PÚBLICO, Julgado em 2019-04-22, Publicado em 2019-05-03)

Flagrante é a ilegalidade do presente processo se conduzido na modalidade pregão eletrônico, visto que, em outro certame, com íntimas ligações a este (a saber, contemplando Call Center, utilizando URA (Unidade de Resposta Audível), tecnologia TTS (TexttoSpeech - Texto para Voz), Chat, E-mail e Quiosques ATM(automated tellermachine) de auto atendimento), a modalidade escolhida foi a Concorrência Pública.

Trata-se da Concorrência Pública n° 012/2017-DETRAN (Processo administrativo n° 2017/271685) cujo objeto é exatamente o mesmo deste certame, o qual parece até ser sido copiado, conforme verifica-se *in verbis*:

1. OBJETO

1.1. A presente licitação tem por objeto a contratação de empresa especializada em prestação de serviços operacionais e de gestão de atendimento (planejamento, implantação, customização, treinamento e operação), por meio dos seguintes canais :

a) Call Center, utilizando URA (Unidade de Resposta Audível) com tecnologia TTS



sugerimos que o processo licitatório seja através da modalidade Concorrência tipo Técnica e Preço, que resultará para esta autarquia a garantia da escolha do melhor serviço pretendido com o menor custo.

A licitante a ser contratado necessita ter plenas condições técnicas e operacionais de realizar os serviços objeto desta contratação, considerando a alta complexidade dessas atividades, resultante do trabalho com tecnologias situadas na fronteira do conhecimento tecnológico (Datawarehouse), e que não são usuais no mercado, tudo conforme requisitos técnicos mínimos para a contratação dos serviços descritos neste Projeto Básico.

Serviços de TI cuja natureza seja predominantemente intelectual não podem ser licitados por meio de pregão ou concorrência tipo menor preço; é típico desses serviços, a arte e a racionalidade humana, que são essenciais para sua execução satisfatória. Não se trata, portanto, de tarefas que possam ser executadas mecanicamente ou segundo protocolos, métodos e técnicas preestabelecidos e conhecidos.

Como critério adotado para o julgamento do certame do tipo Técnica e Preço, a fim de determinar a ordem de classificação, sugerimos proporção para o cálculo do índice geral 50% preço e 50% técnica.



Os documentos do processo de Concorrência Pública do DETRAN seguem anexos à esta impugnação para o deleite deste pregoeiro.

Retornando a argumentação ao presente certame, na cláusula 2.3 do termo de referência, a justificativa do modo de disputa afirmou que o presente caso é, na verdade, um serviço complexo, *in verbis*:

2.3. JUSTIFICATIVA DE ESCOLHA DO MODO DE DISPUTA: a escolha do modo de disputa Aberto/Fechado ocorreu por **se tratar de serviços complexos** que envolvem a disponibilidade de mão de obra, havendo a necessidade de apresentação de composições de custos, e para se evitar a redução desproporcional dos valores ofertados durante a fase de lances no processo licitatório, assim ensejar em valores inexequíveis.

Tais fatos demonstram a inaplicabilidade da modalidade pregão para o presente caso, conforme os fundamentos supra, os quais devem ser considerados por este Pregoeiro.

III.2 - DA RESTRIÇÃO DA COMPETITIVIDADE COM A EXIGÊNCIA DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA SEM FUNDAMENTO LEGAL.



A cláusula 23 do termo de referência (anexo I do edital) indica que as licitantes deverão apresentar declaração ou atestado que comprove a aptidão de desempenho em serviço pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o do objeto licitado, descrevendo a prestação de serviços de atendimento não presencial, tais como Call Center ou outros de, no mínimo, 14 (quatorze) postos de atendimento, mediante atendimento exclusivo a um único cliente, *in verbis*:

23. REQUISITOS EXIGIDOS À EMPRESA LICITANTE

23.1. Apresentar declaração ou atestado (s) de Capacidade Técnica, emitido por Pessoa Jurídica de Direito Público ou privado, que devam comprovar a aptidão de desempenho em serviço pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o do objeto licitado, contendo as seguintes características mínimas:

23.1.1. **Prestação de serviços de atendimento não presencial, tais como Call Center ou outros** de, no mínimo, 14 (quatorze) postos de atendimento, mediante atendimento exclusivo a um único cliente;

23.1.2. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;

23.1.3. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois



configura situação equivalente para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional;

23.1.4. A licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação.

Já a cláusula 13.4 do edital, indica que o atestado deverá comprovar que a empresa tenha executado serviços de iguais complexidades e dimensões **correspondentes a serviços de Call Center, utilizando URA (Unidade de Resposta Audível) com tecnologia TTS (TexttoSpech - Texto para Voz), Quiosques (Totem), ATM (Automated Teller Machine) de autoatendimento**, as quais foram consideradas como "partes de relevância para execução do objeto.", *in verbis*:

13.4 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA: O licitante deverá apresentar Atestados ou Declarações de Capacidade Técnica firmado por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto de que trata este processo licitatório.

13.4.1 O atestado deverá comprovar ter executado serviços de iguais complexidades e dimensões correspondentes a **serviços de Call Center, utilizando URA (Unidade de Resposta Audível) com tecnologia TTS (TexttoSpech -**



Texto para Voz), Quiosques (Totem), ATM (Automated Teller Machine) de autoatendimento, partes de relevância para execução do objeto.

A subcláusula 23.1.1 do termo de referência exige a apresentação de atestado que comprove a prestação de serviço não presencial (**tais como call center ou outros**) e, em conflito a subcláusula 13.4.1 do edital exige que o atestado contenha **serviços de Call Center, utilizando URA (Unidade de Resposta Audível) com tecnologia TTS (TexttoSpeech - Texto para Voz), Quiosques (Totem), ATM (Automated Teller Machine) de autoatendimento.**

O art. 58, inciso II da Lei 13.303/2016 determina que a qualificação técnica deve ser exigida de forma restrita à parcelas do objeto técnica ou economicamente relevantes, de acordo com parâmetros estabelecidos de forma expressa no instrumento convocatório, *in verbis*:

Art. 58. A habilitação será apreciada exclusivamente a partir dos seguintes parâmetros: (Vide Lei nº 14.002, de 2020)

I - exigência da apresentação de documentos aptos a comprovar a possibilidade da aquisição de direitos e da contração de obrigações por parte do licitante;

II - **qualificação técnica, restrita a parcelas do objeto técnica ou economicamente relevantes, de acordo com**



**parâmetros estabelecidos de forma expressa
no instrumento convocatório;**

III - capacidade econômica e financeira;

Com isso, a cláusula 13.4 do edital impõe uma restrição à competitividade à medida em que delimita uma "compatibilidade" de atestados que somente serão cumpridos pela licitante que tenha executado conjuntamente os serviços de **serviços de Call Center, utilizando URA (Unidade de Resposta Audível) com tecnologia TTS (TexttoSpech - Texto para Voz), Quiosques (Totem), ATM (Automated Teller machine) de autoatendimento.**

DENÚNCIA COM PEDIDO DE MEDIDA CAUTELAR.
POSSÍVEIS IRREGULARIDADES EM EDITAL DE OPORTUNIDADE. SOLUÇÕES PARA GESTÃO DE DADOS. NÃO PARCELAMENTO DO LOTE 1 DO CERTAME. **EXIGÊNCIA DE APRESENTAÇÃO DE ATESTADOS COM REQUISITOS POTENCIALMENTE RESTRITIVOS.** OITIVA. CONHECIMENTO. PROCEDÊNCIA PARCIAL. PERDA DE OBJETO DA CAUTELAR PELO JULGAMENTO DE MÉRITO. CIÊNCIA. ARQUIVAMENTO. (Acórdão 2010/2022 - Plenário - Ministro Jorge Oliveira)

A manutenção desta cláusula irá acarretar uma ilegalidade na licitação diante da restrição da competitividade apenas à uma determinada empresa.



**III.3 - DA INEXISTÊNCIA DOS REQUISITOS TÉCNICOS RELATIVOS
AO CÓDIGO FONTE E DA LICENÇA E USO PERMANENTE DO SISTEMA DE
ATENDIMENTO**

Ao tratar do código fonte e licença de uso permanente do sistema de atendimento, o termo de referência previu que a contratada assegure o direito de uso do sistema de atendimento no caso de qualquer interrupção do contrato, no repasse das informações ali contidas, para garantir a sustentação dos sistemas e serviços contratados, conforme exigido pela Instrução Normativa Nº 04/2008 de 19 de maio de 2008 (art. 13 alínea V) e Instrução Normativa Nº 04/2014 de 11 de setembro de 2014 (art 18 e art 35) da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação - SLTI do Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão - MPOG.

O art. 13, inciso V da Instrução Normativa Nº 04/2008 de 19 de maio de 2008 (art. 13 alínea V) exige a apresentação de um plano de sustentação abrangendo a continuidade dos serviços em caso de interrupção contratual, *in verbis*:

Art 13. O Plano de Sustentação, a cargo da Área de Tecnologia da Informação, com o apoio do Requisitante do Serviço, abrange:

I - segurança da informação;

II - recursos materiais e humanos;

III - transferência de conhecimento;

IV - transição contratual; e

V - continuidade dos serviços em eventual interrupção contratual.



A referida IN foi totalmente revogada pela IN 04/2014 a qual não previu tal plano de sustentação. A IN 04/2014 foi modificada pela IN 02/2015 a qual, também, não previu o referido plano de sustentação.

Com esta omissão, as empresa ficam sem critérios objetivos para a mensuração de seus preços, ferindo, portanto, a objetividade do julgamento.

III.4 - DA CONTRADIÇÃO DA UNIDADE DE MEDIDA DO OBJETO DA LICITAÇÃO

A planilha de custos e formação de preços que compõe o termo de referência indica que as licitantes deverão usar, como unidade de medida, a unidade POSTO, expressão que se repete na cláusula 30.4.4 a) ; e) e g) do termo de referência. Em contradição, a subcláusula 5.2.4 quantifica a equipe de atendimento em número de atendentes e ainda a subcláusula 5.3.9 indica um horário de serviço a ser desempenhado por cada atendente.

A IN 05/2017, que fundamenta a planilha de custos e formação de preços indica a necessidade de estabelecimento do critério de medição e pagamento, por horas **ou** posto, *in verbis*:

2.6. Modelo de gestão do contrato e critérios de medição e pagamento:

a) Definir os atores que participarão da gestão do contrato;



b) Definir os mecanismos de comunicação a serem estabelecidos entre o órgão ou entidade e a prestadora de serviços;

c) Atentar que, no caso de serviços que devam ser implementados por etapas ou no caso de serviço prestado com regime de mão de obra exclusiva, os quais necessitem de alocação gradativa de pessoal, os pagamentos à contratada devem ser realizados em conformidade com esses critérios;

d) Definir a forma de aferição/medição do serviço para efeito de pagamento com base no resultado, conforme as seguintes diretrizes, no que couber:

d.1. estabelecer a unidade de medida adequada para o tipo de serviço a ser contratado, de forma que permita a mensuração dos resultados para o pagamento da contratada **e elimine a possibilidade de remunerar as empresas com base na quantidade de horas de serviço ou por postos de trabalho**, observando que:

d.1.1. excepcionalmente poderá ser adotado critério de remuneração da contratada por quantidade de horas de serviço, devendo ser definido o método de cálculo para quantidade, qualificação da mão de obra e tipos de serviços sob demanda, bem como para manutenção preventiva, se for o caso;

d.1.2. excepcionalmente poderá ser adotado critério de remuneração da contratada por postos de trabalho, devendo ser definido o



método de cálculo para quantidades e tipos de postos necessários à contratação;

d.1.3. na adoção da unidade de medida por postos de trabalho ou horas de serviço, admite-se a flexibilização da execução da atividade ao longo do horário de expediente, vedando-se a realização de horas extras ou pagamento de adicionais não previstos nem estimados originariamente no ato convocatório.

d.2. estabelecer a produtividade de referência ou os critérios de adequação do serviço à qualidade esperada, de acordo com a unidade de medida adotada para a execução do objeto, sendo expressa pelo quantitativo físico do serviço ou por outros mecanismos capazes de aferir a qualidade, seguindo-se, entre outros, os parâmetros indicados nos Cadernos de Logística;

Considerando a existência de duas medidas (por posto e por hora) para o mesmo cargo solicitado, o edital retira a objetividade do certame, deixando ao bel prazer das licitantes ofertarem da forma como entenderem, o que acarretará a existência de propostas diversas, com critérios de preços diversos, sendo justificável a modificação este critério com sua respectiva unificação.



III.5 - DA AUSÊNCIA DE PREVISÃO DE CLÁUSULA DE REPACTUAÇÃO DE PREÇOS POR VARIAÇÃO SALARIAL DA CATEGORIA PROFISSIONAL

Sendo o serviço desta licitação caracterizado como prestação de serviços com dedicação exclusiva de mão de obras, não se identificou no edital e nem na minuta de contrato a previsão para a repactuação de preços oriundos da variação da base salarial em decorrência da formalização de convenções coletivas de trabalho da categoria. Sabendo-se que a concessão de repactuações deve ser prevista no edital ou contrato, sua omissão inviabiliza o próprio equilíbrio econômico e financeiro da relação.

Diante da omissão, o contrato decorrente deste certame implicará em um vínculo contratual totalmente desequilibrado financeiramente, haja vista que a contratada não poderá pleitear repactuações decorrentes da variação salarial da categoria diante da ausência desta previsão específica no edital, razão pela qual, deverá ser revisto este instrumento.

III.6 - DA AUSÊNCIA DE PREVISÃO DA BASE SALARIAL PARA TODOS OS CARGOS NA CCT INDICADA

Como instruções de preenchimento da planilha de formação de preços, o termo de referência indica que as licitantes deverão utilizar a base salarial da convenção coletiva de trabalho (CCT) SEAC x SINELPA.

Este certame demanda a prestação de serviços para três categorias profissionais (subcláusula 5.2.4 do termo de referência), atendentes (31); supervisores (02) e coordenador geral (01), e não se identifica, na tabela da



CCT indicada a indicação de base salarial para o coordenador geral.

Tal fato abre a possibilidade de as licitantes ofertarem preços da forma como entenderem, haverão propostas diversas, com critérios de preços diversos, sendo justificável a modificação este critério com sua respectiva unificação em prol do julgamento objetivo deste certame.

IV - OS PEDIDOS

Ante o exposto, para que sejam plenamente atendidas as normas jurídicas que regulam a licitação, requer seja julgada e respondida a presente impugnação, com o acolhimento dos argumentos indicados, para que o edital em questão seja retificado e republicado.

Belém-PA, 13 de setembro de 2022.



Thiago Silva Bogéa - Diretor
Grupo T S J

THIAGO SILVA BOGEA
Diretor da TSJ



Belém (PA), 20 de setembro de 2022.

INTERESSADO: USGN – DM

ASSUNTO: Pregão eletrônico nº 16/2022-COSANPA

Ao Dr. André Queiroz,
PREGOEIRO COSANPA

Prezado,

Em resposta a impugnação da empresa **TSJ CONTACT CENTER LTDA**, remeto as seguintes contribuições:

III.1 - DA INCOMPATIBILIDADE DO OBJETO DESTE CERTAME COM O PREGÃO ELETRÔNICO.

Parecer nº 214/2022 da Procuradoria Jurídica COSANPA:

2.3 DA ANÁLISE DO CABIMENTO DO PREGÃO

“Ressalto que a meu ver a análise dos documentos que comporão a proposta comercial ou os documentos de habilitação será simplificada, não ensejando aprofundamento jurídico ou técnico, levando em conta o objeto licitatório.

Ressalto, por fim, que pouco importa se o serviço é de enorme complexidade, como são por exemplo as contratações de soluções que envolvam tecnologia da informação (TIC) ou, até mesmo, serviços de engenharia que possam ser objetivamente descritos no Edital.

Comum, no âmbito do Pregão, não é o antônimo de complexo, sendo em verdade a definição daquilo que o mercado atende de forma usual e que pode ser definido no Edital de forma inteligível para esse mercado, como é o caso dos autos, que virá a ser o fornecedor ou prestador dos serviços.” **Gilberto J. R. Soares Vasco OAB/PA: 5638**

III.2 - DA RESTRIÇÃO DA COMPETIVIDADE COM A EXIGÊNCIA DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA SEM FUNDAMENTO LEGAL.

Parecer nº 214/2022 da Procuradoria Jurídica COSANPA:

2.4.0. Para habilitação dos licitantes, será exigida, exclusivamente, a documentação relativa (art. 40, incisos I a VI, do Decreto nº 10.024/2019):



a) à habilitação jurídica; b) à qualificação técnica; c) à qualificação econômico-financeira; d) à regularidade fiscal e trabalhista; e) a regularidade fiscal perante as Fazendas Públicas estaduais, distrital e municipais, quando necessário; e f) ao cumprimento do disposto no inciso XXXIII do caput do art. 7º da Constituição e no inciso XVIII do caput do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993.

Os requisitos exigidos às empresas licitantes fundamentam a necessidade da CONTRATADA estar apta para prestar serviços de acordo com os requisitos a seguir:

5.2.2. ESTRUTURA TELEFÔNICA MÍNIMA

5.2.3. ESTRUTURA MÍNIMA DE CONTACT CENTER

5.2.4. EQUIPE MÍNIMA DE ATENDIMENTO

5.2.5. SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO QUE POSSIBILITE A COSANPA

5.2.6. A Licitante deverá prover ferramentas e aplicativos que permitam desenvolvimento e programação da URA. Tal programação poderá ser modificada

sempre que a COSANPA considerar necessário. A URA deverá disponibilizar da ferramenta TTS (Text ToSpeech);

5.2.7. CARDÁPIO URA, DEVERÁ SER DISPONIBILIZADO PELA CONTRATADA

5.2.8. QUIOSQUES (TOTEM) ATM

III.3 - DA INEXISTÊNCIA DOS REQUISITOS TÉCNICOS RELATIVOS AO CÓDIGO FONTE E DA LICENÇA E USO PERMANENTE DO SISTEMA DE ATENDIMENTO

Resolve-se revogar Item 11 deste edital;

III. 4 – DA CONTRADIÇÃO DA UNIDADE DE MEDIDA DO OBJETO DA LICITAÇÃO

Resolve-se retificar Item 5.3.9 deste edital e Termo de referência:

“5.3.9. A CONTRATADA deverá realizar os serviços no sistema 24/7, ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana com carga horária de 06:00 horas por operador (a), operando exclusivamente para a COSANPA, conforme planilhas a seguir:”



ESCALA DE PONTOS DE ATENDIMENTO POR HORA		ESCALAS	Nº DE ATENDENTES
HORÁRIO DE TRABALHO			
ATENDENTES POR HORÁRIO	06 07 08 09 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 00 01 02 03 04 05	00:00 às 06:00	2
1		06:00 às 12:00	6
2		08:00 às 14:00	8
3		10:00 às 16:00	1
4		12:00 às 18:00	3
5		14:00 às 20:00	5
6		16:00 às 22:00	1
7		18:00 às 00:00	3
8		20:00 às 02:00	2
9		total	31
10			
11			
12			
13			
14			
15			

Ratifico que a composição de custo do serviço é de acordo com anexo V, tabela I deste edital:

ANEXO V

MODELO DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS

TABELA I

Modelo de apresentação de proposta			
EQUIPE DE ATENDIMENTO	Qty	Valor mensal	Valor anual
Atendentes (A)	31		
Supervisores (B)	2		
Coordenador (C)	1		
TOTAL (A+B+C)		Valor mensal	Valor anual

III. 5 – DA AUSÊNCIA DE PREVISÃO DE CLÁUSULA DE REPACTUAÇÃO DE PREÇO POR VARIAÇÃO SALARIAL DA CATEGORIA PROFISSIONAL

27. REAJUSTE DE PREÇOS

27.1. O reajuste de preço, será com base no INPC/IBGE e, somente ocorrerá de acordo

com os termos previstos na LEI Nº 13.303, DE 30 DE JUNHO DE 2016, com o Regulamento Interno de Licitações e Contratos – RILC da COSANPA e com a devida análise, interesse e concordância da CONTRATANTE.



O Regulamento Interno de Licitações e Contratos – RILC da COSANPA, prevê REACTUAÇÃO DE PREÇOS POR VARIAÇÃO DA CATEGORIA PROFISSIONAL, conforme **Art. 144 do RILC**. Os contratos, com exceção daqueles celebrados no regime da contratação integrada, conterão cláusula que estabeleça a possibilidade de alteração, por acordo entre as partes, nos seguintes casos:

“VI - para restabelecer a relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos do contratado e a retribuição da COSANPA para a justa remuneração da obra, serviço ou fornecimento, objetivando a manutenção do **equilíbrio econômico-financeiro** inicial do contrato, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis, porém, de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual”;

III. 6 – DA AUSÊNCIA DE PREVISÃO DA BASE SALARIAL PARA TODOS OS CARGOS NA CCT INDICADA

Apesar de não está previsto na Convenção Coletiva de Trabalho (CCT), o cargo Coordenador Geral será necessário para este CONTRATO para as seguintes atribuições:

5.3.11.A CONTRATADA deverá manter 01(um) Coordenador de Atendimento, o qual responderá pela gestão e qualidade do serviço, objeto deste Termo de Referência, em escala de atendimento comercial, o qual responderá sobre as demandas da Gestão e Fiscalização do CONTRATO; **Sendo este, não precisará prestar serviço exclusivo à contratada.**

Ratifico que a composição de custo do serviço é de acordo com anexo V, tabela I deste edital:

ANEXO V

MODELO DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS

TABELA I

Modelo de apresentação de proposta			
EQUIPE DE ATENDIMENTO	Qtd	Valor mensal	Valor anual
Atendentes (A)	31		



Companhia de Saneamento do Pará

UNIDADE DE SERVIÇOS GESTÃO DE NEGÓCIOS - USGN

Supervisores (B)	2		
Coordenador (C)	1		
TOTAL (A+B+C)		Valor mensal	Valor anual

Respeitosamente,

LUCAS FARACHE
US-Gestão de Negócios
Diretoria de Mercado



RESPOSTA DE IMPUGNAÇÃO A EDITAL DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 016/2022 – UASG 925802

OBJETO: contratação de serviços operacionais e de gestão para atendimento não presencial ao cliente da COSANPA, compreendendo o planejamento, implantação, customização, treinamento e operação, por meio dos seguintes canais: Call Center, utilizando URA (Unidade de Resposta Audível) com tecnologia TTS (TexttoSpeech – Texto para Voz), Quiosques (Totem), ATM (Automated Teller Machine) de autoatendimento.

DECISÃO 03 PE 016/2022 - COSANPA

Trata-se de impugnação ao Edital do pregão eletrônico acima mencionado, apresentado pelo senhor **Thiago Silva Bogea**, em nome da empresa **T S J CONTACT CENTER LTDA**, inscrita no **CNPJ sob o nº 07.567.687/0001-90**.

1. DA ADMISSIBILIDADE DO PEDIDO

A previsão legal do instituto da impugnação de instrumento em processo licitatório na modalidade pregão eletrônico, no âmbito do Estado do Pará, jaz no Decreto Estadual de Nº 534/2020 no art. 24, conforme os excertos seguintes:

Decreto Estadual Nº 534/2020

Art. 24. Até 2 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório do pregão, na forma eletrônica.

Em semelhantes termos, consigna o item 6.1 instrumento convocatório ora impugnado que:

6.1 Até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório do pregão, exclusivamente na forma eletrônica, para o e-mail: pregaoeletronico@cosanpa.pa.gov.br dentro dos horários de atendimento das 08hs às 17hs, de segunda a sexta feira.

1.1. **DA TEMPESTIVIDADE:** A data de abertura da sessão pública do certame, no sistema Compras Governamentais, foi marcada originalmente para ocorrer em 15/09/2022. Assim, conforme condição decadente de lastro temporal, estabelecida no Decreto Estadual de Nº 534/2020 e o ato convocatório ora impugnado, o prazo limite para envio das impugnações por e-mail se encerra às 17:00h do dia 13/09/2022. Deste modo, o pedido de impugnação em exame foi protocolizado tempestivamente, posto recebido no meio eletrônico exigido no instrumento convocatório .



2. DAS ALEGAÇÕES DA PETICIONANTE

A impetrante em síntese, alega que há irregularidades relatadas abaixo:

- Da incompatibilidade do objeto deste certame com o pregão eletrônico

“ Como se observa, a permissa legal possui condicionantes e excludentes relacionadas com a do objeto licitado, ou seja, somente poderá ser adotada quando expressamente tratar-se de serviços de natureza comum.

(...)

No presente certame, a descrição do objeto não se assemelha à ideia de comum prevista em Lei, eis que a sua leitura não permite concluir de imediato a natureza do serviço, a forma de implementação e prestação, demonstrando que não são serviços comuns aptos a serem licitados pela modalidade pregão.

Da leitura do termo de referência, verifica-se a necessidade de implementação de tecnologias para a integração do sistema das licitantes ao Sistema Integrado de Gestão de Serviços de Saneamento – GSAN, sem que o edital forneça as características básicas atinentes à Tecnologia de Informação que permitam identificar a forma de como se dará a pretendida integração.

(...)

Da mesma forma, nenhum dos “produtos” requeridos no edital indicam as regras específicas relacionadas à Política de Tratamento de Dados da COSANPA (Obrigatória pela Lei 13709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados).

(...)

As especificações e descrições existentes no edital não são suficientes para se concluir a natureza técnica e especificações dos serviços, não sendo possível reputá-los como comuns à luz do que fixou a lei e interpretou a doutrina.

(...)

Flagrante é a ilegalidade do presente processo se conduzido na modalidade pregão eletrônico, visto que, em outro certame com íntimas ligações a este (a saber, contemplando Call Center, utilizando URA (Unidade de Resposta Audível), E-mail e Quiosques ATM (automated tellermachine) de auto atendimento), a modalidade escolhida foi a Concorrência Pública.”

- Da restrição da competitividade com a exigência de qualificação técnica sem fundamento legal.

Questiona os itens 23, 23.1.1 do termo de referência encontra-se em confronto com os itens 13.4 e 13.4.1 do edital, baseando-se no art. 58, inciso II da Lei nº 13.303/2016, alegando que a qualificação técnica deve-se ser exigida de forma restrita à parcelas do objeto técnica ou economicamente relevantes.



Que portanto a cláusula 13.4 impõe uma restrição a competitividade à medida em que delimita uma “compatibilidade” de atestados que somente serão cumpridos pela licitante que tenha executado conjuntamente serviços de call center, utilizando URA (unidade de resposta audível) com tecnologia TTS (TexttoSpech – Texto para voz), quisosques (totem), ATM (Auto Tellermachine) de autoatendimento.

- Da inexistência dos requisitos técnicos relativos ao código fonte e da licença e uso permanente do sistema de atendimento

Alega que, deve-se exigir no edital o código fonte e licença de uso permanente do sistema de atendimento, conforme exigido na Instrução Normativa Nº 04/2008 de 19 de maio de 2008 (art. 13 alínea V) e Instrução Normativa Nº 04/2004 de 11 de setembro de 2014 (art. 18 a art 35) da Secretaria de Logística de Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG.

Ainda no art. 13, inciso V da Instrução Normativa Nº 04/2008 de 19 de maio de 2008, exige-se a apresentação de um plano de sustentação abrangendo a continuidade dos serviços em caso de interrupção contratual.

Insurge-se que, a referida IN entra-se totalmente revogada pela IN 04/2014 a qual não previu tal plano de sustentação. A IN 04/2014 foi modificada pela IN 02/2015 a qual, também, não previu o referido plano de sustentação.

- Da contratação da Unidade de medida do objeto da licitação

Questiona-se a planilha de custos e formação de preços do Termo de Referência que indica que as licitantes deverão usar, como unidade de medida o posto de atendimento, conforme entendimento na cláusula 30.4.4 a), e) e g) do termo de referência. Em contradição, a subcláusula 5.2.4 quantificando a equipe de atendimento em número de atendentes e ainda a subcláusula 5.3.9 indica um horário de serviço a ser desempenhado por cada atendente.

Em fundamentação a IN 05/2017, que regulamenta a planilha de custos e formação de preços indica a necessidade de estabelecimento do critério de medição e pagamento, por horas ou posto.

Considerando a existência de duas medidas (por posto e por hora) para o mesmo cargo solicitado, o edital retira a objetividade do certame, deixando ao bel prazer das licitantes ofertarem da forma como entenderem.

- Da ausência de previsão de cláusula de repactuação de preços por variação salarial da categoria profissional.

Como o objeto da licitação se caracteriza como prestação de serviços com dedicação exclusiva de mão de obras, não se identifica no edital e nem na minuta do contrato previsão de repactuação de preços oriundos da variação da base salarial em decorrência da formalização de convenções coletivas de trabalho da categoria.

Diante desta omissão o futuro contrato implicará em um vínculo contratual totalmente desequilibrado financeiramente.

- Da ausência de previsão da base salarial para todos os cargos na CCT indicada.

O termo de referência indica que as licitantes deverão utilizar como base salarial da convenção coletiva de trabalho (CCT) SEAC x SINELPA.



Não se identifica as categorias de profissionais da subcláusula 5.2.4 do termo de referência) na tabela da CCT indicada a indicação de base salarial para o coordenador geral.

3. DA ANÁLISE DO PEDIDO

Em contraponto com a necessidade de adequações o edital de licitação encontra-se e conformidade a Lei Nº 13.303/16 e o Regimento Interno de Licitações e Contratos da COSANPA – RILC e ratificado pelo parecer jurídico de Nº 214/2022 da Procuradoria Jurídica da COSANPA.

Assim sendo, apresentamos nossa análise dos fatos relatados acima;

1) Da incompatibilidade do objeto deste certame como o pregão eletrônico; em 2019 foi publicado do decreto federal nº 10.024, que regulamenta a licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica, para aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, inclui-se também serviços comuns de engenharia, revogando so decretos Nº 5.450/05 e o decreto Nº5.504/05.

Com os avanços dos temas de orçamento sigiloso e demais critérios bem semelhantes ao regime de contratação instituído pela Lei Nº 13.303/16, o art. 1º do decreto Nº 10.024/19 traz a previsão de utilização por parte das empresas estatais, vejamos.

Art.1º (...)

(...)

§2º As empresas públicas, as sociedades de economia mista e suas subsidiárias, nos termos do regulamento interno de que trata o art. 40 da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, poderão adotar, no que couber, as disposições deste Decreto, inclusive o disposto no Capítulo XVII, observados os limites de que trata o art. 29 da referida Lei.

Percebe-se assim a faculdade de livre escolha pelas estatais a utilização de pregão eletrônico, assunto este que ficará a cargo do regulamento interno de licitações e contratos de cada entidade, tudo nos termos do art. 40 da Lei Nº 13.303/16.

O que ocorreu no Regimento Interno de Licitações e Contratos da COSANPA, em seu art. 4º, incluindo como preferencial a utilização o pregão, em sua forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, incluindo os de engenharia.

Art. 4º. As contratações de que trata este Regulamento observarão os princípios da impessoalidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da eficiência, da probidade administrativa, da economicidade, do desenvolvimento nacional sustentável, da vinculação ao instrumento convocatório, da busca de competitividade e do julgamento objetivo, e as seguintes diretrizes:

(...)

IV – Adoção preferencial da modalidade de licitação denominada Pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e serviços comuns, inclusive os de engenharia;



Discorrendo quanto a legalidade de uso preferencial de se utilizar de forma preferencial o pregão em sua forma eletrônica pela COSANPA, veremos que o enquadramento do objeto do edital Nº 016/2022-COSANPA, encontra-se de forma adequada como serviços comuns.

De acordo com a Lei Nº 10.520/02 que institui o pregão em todo o território federal, considera-se como bens e serviços comuns, aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, o que ocorreu, por meio de especificações usuais de mercado.

Sabe-se quanto é controverso e dotado de subjetividades o enquadramento e a classificação do “objeto” como natureza comum para adoção da modalidade pregão.

Porém este enquadramento como comum ocorre quando o agente público de forma objetiva pode responder a seguinte pergunta: *Se é possível descrever de forma objetiva a solução, a partir de critérios padronizados de mercado, de modo a selecionar a melhor proposta exclusivamente utilizando o critério do menor preço?*

O TCU em contraponto que a impugnante alega, de que a simples complexidade dos serviços, o enquadraria como serviços não comuns, pois de acordo com o Acórdão de Nº 601/2011-Plenário (relator, ministro José Jorge) norteia esta classificação em seu voto.

“Se o projeto ou estudo a ser obtido pela realização do serviço por uma empresa ou profissional for similar ao projeto desenvolvido por outra empresa, dotada com as mesmas informações da primeira, esse objeto, no caso ‘estudos e projetos’, pode ser caracterizado como ‘comum’. Caso contrário, se a similaridade dos produtos a serem entregues não puder ser assegurada, o objeto é incomum. (...) não basta que o objeto possa ser objetivamente definido pelo edital para a sua caracterização como comum”.

Corroborando com este entendimento em mais recente o TCU editou o Acórdão de Nº 2.939/2018-Plenário (Ministro José Múcio Monteiro), que em seu voto pontou que:

“94. Portanto, se, quando as especificações completas do serviço desejado são informadas a diversos interessados e a expectativa é de que o produto final entregue seja o mesmo, qualquer que seja o contratado, o serviço é comum”.

Ou seja, a simples complexidade do “objeto” não o caracteriza como comum, neste norte a Procuradoria Jurídica da COSANPA em seu parecer jurídico de Nº 214/2022, referente a manifestação quanto a minuta do edital de nº 016/2022-COSANPA entendeu que:

“ 2.3. DA ANÁLISE DO CABIMENTO DO PREGÃO

Ressalto que a meu ver a análise dos documentos que comporão a proposta comercial ou os documentos de habilitação será simplificada, não ensejando aprofundamento jurídico ou técnico, levando em conta o objeto licitatório.

Ressalto, por fim, que pouco importa se o serviço é de enorme complexidade, como são por exemplo as contratações de



soluções que envolvam tecnologia de informação (TIC) ou mesmo, até mesmo, serviços de engenharia que possam ser objetivamente descritos no edital.

Comum, no âmbito de pregão, não é antônimo de complexo, sendo em verdade a definição daquilo que o mercado atende de forma usual e que pode ser definido no edital de forma inteligível para esse mercado, como é o caso dos outros, que virá a ser o fornecedor ou prestador de serviços” (Gilberto J.R. Soares Vasco – OAB/PA: 5638)

Verifica-se assim que o objeto deste certame e de comum a diversos órgão da administração pública que, inclusive fora apontado nos autos pela impugnante, mesmo que está “ensaiou” a troca da modalidade por Concorrência Pública, modalidade está, não é aplicável na Lei Nº 13.303/16, o que não se prese em ao mesmo dissertar.

2) Da restrição da competitividade com a exigência de qualificação técnica sem fundamento legal.

Inicialmente, impende-nos observar a ausência de supremacia entre os princípios norteadores da Administração Pública. Em outras palavras, inexistente princípio supremo ou absoluto, **nem mesmo o da ampla competitividade**, destacado no pedido sob comento. Nesse diapasão, *exempli gratia*, podemos citar o voto do Relator do Acórdão 1890/2010-TCU/Plenário:

ACÓRDÃO 1890/2010 - PLENÁRIO

Sumário: REPRESENTAÇÃO. SUPOSTA RESTRIÇÃO AO CARÁTER COMPETITIVO DO CERTAME LICITATÓRIO. SOLICITAÇÃO DE MEDIDA CAUTELAR. CONHECIMENTO. IMPROCEDÊNCIA. NEGATIVA DE CONCESSÃO DA CAUTELAR PLEITEADA. ARQUIVAMENTO DOS AUTOS. CIÊNCIA AOS INTERESSADOS.

(...)Voto: (...)

15. Não há como negar que a **Administração, atentando especialmente para o interesse coletivo, tem o poder-dever de exigir em suas contratações os requisitos considerados indispensáveis à boa e regular execução do objeto que constituirá encargo da futura contratada.** (...)

17. De mais a mais, **o princípio que refuta a restrição ao caráter competitivo não é absoluto**, representando essencialmente a expressão sintetizada de uma orientação vista em caráter de generalidade.

(...)

19. **Ainda de acordo com o renomado administrativista, a lei veda, na verdade, é "cláusula desnecessária ou inadequada, cuja previsão seja orientada não a selecionar a proposta mais vantajosa, mas a beneficiar alguns particulares"**. Segundo o autor, **"se a restrição for necessária para atender ao interesse público, nenhuma irregularidade existirá em sua previsão"** (obra citada, p. 36).

20. É dizer, a invalidade não reside na restrição em si mesma, mas na incompatibilidade dessa restrição com o objeto da licitação. Assim, **o que importa saber é se a restrição é desproporcional às necessidades da Administração, ou seja, se ela atende ou não ao interesse público, este considerado sempre indisponível.** (...) (grifamos)



Observa-se, portanto, que podem ser legítimas e legalmente respaldadas exigências relativas ao objeto da licitação ou aos licitantes, desde que tais condições sejam necessárias, relevantes e razoáveis, e possam ser justificadas pela Administração.

Ainda com a devida fundamentação jurídica o parecer jurídico de Nº 214/2022 da Procuradoria Jurídica da COSANPA se manifesta quanto a este assunto:

“ 2.4.0. Para habilitação dos licitantes, será exigida, exclusivamente, a documentação relativa (art. 40, incisos I a VI, do Decreto nº 10.024/2019):

a) à habilitação jurídica; b) à qualificação técnica; c) à qualificação econômico-financeira; d) à regularidade fiscal e trabalhista; e) a regularidade fiscal perante as Fazendas Públicas estaduais, distrital e municipais, quando necessário; e f) ao cumprimento do disposto no inciso XXXIII do caput do art. 7º da Constituição e no inciso XVIII do caput do art. 78 da Lei 8666 de 1993.

Os requisitos exigidos às empresas licitantes fundamentam a necessidade da CONTRATADA estar apta para prestar serviços de acordo com os requisitos a seguir:

5.2.2. ESTRUTURA TELEFÔNICA MINIMA

5.2.3 ESTRUTURA MPINIMA DE CONTACT CENTER

5.2.4. EQUIPE MÍNIMA DE ATENDIMENTO

5.2.5. SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO QUE POSSIBILITE A COSANPA

5.2.6. A Licitante deverá prover ferramentas e aplicativos que permitam desenvolvimento e programação da URA. Tal programação poderá ser modificada sempre que a COSANPA considerar necessário. A URA deverá disponibilizar da ferramenta TTS (Text ToSpeech);

5.2.7. CARDÁPIO URA, DEVERÁ SER DISPONIBILIZADO PELA CONTRATADA

5.2.8 QUIOSQUE (TOTEM) ATM”.

Assim, ante à existência de fundamentação técnica para exigência constante no instrumento convocatório, não há que se falar em injustificado o cerceamento de concorrência, nem tão pouco em descumprimento dos princípios e regras que regem a atuação da Administração Pública.

Visto o conflito de regras constantes nos itens 23.1.1 do edital e item 5.2.1 do Termo de Referência, prevaleceria como regra as constantes no Edital porém, em consulta no setor demandante e com, o intuito de ajustes necessários.

O texto do item 23.1.1 passa-se ao seguinte;

23.1.1. Prestação de serviços de atendimento não presencial, tais como Call Center ou outros de, no mínimo, 14 (quatorze) postos de atendimento, mediante atendimento exclusivo a um único cliente.

3) Da inexistência dos requisitos técnicos relativos ao código fonte e da licença e uso permanente



Com a diligência realizada junto a área técnica e com a discricionariedade que a administração tem, em rever a anular seus próprios atos quando estes encontram-se em divergências legais ou por conveniência e oportunidade decidiu-se que:

A retirada na íntegra das regras e condições no item 11 do termo de referência.

4) Da contradição da Unidade de Medida do objeto da licitação

Baseando-se com as mesmas regras administrativas em realizar revisão do seus atos o setor técnico altera o itens em contradição ficando o texto do item 5.3.9 do edital e nos mesmos moldes para com o termo de referência:

“5.3.9. A CONTRATADA deverá realizar os serviços no sistema 24/7, ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, com carga horária de 06 (seis) horas por operador(a), operando exclusivamente para a COSANPA, conforme planilhas a seguir:”

ESCALA DE PONTOS DE ATENDIMENTO POR HORA		ESCALAS	Nº DE ATENDENTES
HORÁRIO DE TRABALHO			
	06 07 08 09 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 00 01 02 03 04 05	00:00 às 06:00	2
1		06:00 às 12:00	6
2		08:00 às 14:00	8
3		10:00 às 16:00	1
4		12:00 às 18:00	3
5		14:00 às 20:00	5
6		16:00 às 22:00	1
7		18:00 às 00:00	3
8		20:00 às 02:00	2
9		total	31
10			
11			
12			
13			
14			
15			

Na oportunidade de ratificar a composição de custo do serviço é de acordo com anexo V, tabela I deste edital;

ANEXO V
MODELO DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS

TABELA I

Modelo de apresentação de proposta			
EQUIPE DE ATENDIMENTO	Qtd	Valor mensal	Valor anual
Atendentes (A)	31		
Supervisores (B)	2		
Coordenador (C)	1		
TOTAL (A+B+C)		Valor mensal	Valor anual





5) Da ausência de previsão de cláusulas de repactuação de preço por variação salarial da categoria profissional

Os itens 27, 27.1 do termo de referência assim como na cláusula nona da minuta de contrato, há previsão de reajuste de preços, item necessário e obrigatório nas contratações baseadas pela Lei 13.303/16.

Porém o regulamento Interno de Licitações e contratos – RILC da COSANPA, prevê repactuação de preços por variação da categoria profissional, conforme art. 144 do RIL. Os contratos, com exceção daqueles celebrados no regime da contratação integrada, conterão cláusula que estabeleça a possibilidade de alteração, por acordo entre as partes, nos seguintes casos:

“VI – para restabelecer a relação que as partes pactuam inicialmente entre os encargos do contrato e a retribuição da COSANPA para a justa remuneração da obra, serviço ou fornecimento, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis, porém, de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual”;

Conforme manifestação jurídica constante no parecer jurídico nº214/2022/PJU/COSANPA indica que se faz constar:

“(…) contém cláusula que estabelece a possibilidade de alteração, por acordo entre as partes, nos casos elencados no art. 81 da Lei Nº 13.303/2016 e art. 144 do RILC da COSANPA (cláusula quinta)”.

Ou seja, consta na minuta de contrato a previsão de reequilíbrio-econômico financeiro em sua **cláusula quinta, letra e)**.

“CLÁUSULA QUINTA – POSSIBILIDADE DE ALTERAÇÃO CONTRATUAL POR ACORDO ENTRE AS PARTES: Quando houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica aos seus objetivos e;

e) Para restabelecer a relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos do contratado e a retribuição da administração para a justa remuneração da obra, serviço ou fornecimento, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual”.

6) Da ausência de previsão da base salarial para todos os cargos na CCT indicada

Em manifestação realizada em diligência ao setor técnico este se manifesta da seguinte forma:

“Apesar de não está previsto na Convenção Coletiva de Trabalho (CCT), o cargo de Coordenador Geral será necessário para esta CONTRATO para as seguintes atribuições:

5.3.11. A CONTRATADA deverá manter 01(um) Coordenador de Atendimento, o qual responderá pela gestão e qualidade do serviço, objeto deste Termo de



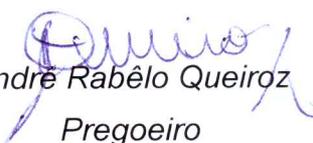
Referência, em escala de atendimento comercial, o qual responderá sobre as demandas da Gestão e Fiscalização do CONTRATO; **Sendo este, não precisará prestar serviço exclusivo à contratada.**

Ratifico que a composição de custo do serviço é de acordo com o anexo V, tabela I deste edital". (Lucas Farache – US-Gestão de Negócios / Diretoria de Mercado)

4. DECISÃO FINAL

Diante disso, recebemos a impugnação interposta, ato contínuo no mérito, com base nas razões de fato e de direito acima desenvolvidas, decido pela **IMPROCEDÊNCIA PARCIAL** dos pedidos, **DENEGANDO-LHE PROVIMENTO PARCIAL.**

Belém/PA, 16 de Maio de 2022.


André Rabêlo Queiroz
Pregoeiro