



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

Pregão eletrônico nº 16/2022-COSANPA (Republicado)

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 (Republicado), 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 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 08 de novembro de 2022, é tempestivo este pedido realizado em 03 de novembro, em conformidade com o item 6.1 do edital.

## **III - DO MÉRITO DA IMPUGNAÇÃO**

### **III.1 - DA RESTRIÇÃO À COMPETITIVIDADE. OBJETO DA EXECUÇÃO QUE ENVOLVE SERVIÇOS DE DIVERSOS SEGMENTOS. VEDAÇÃO À PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS**

O objeto do presente certame envolve a execução 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 para Voz), **Quiosques (Totem), ATM (Automated Tellermachine) de autoatendimento.**

Estes serviços são, por sua própria natureza, diferentes em sua concepção, envolvendo serviços terceirizados de **call center, com a disponibilização dos softwares correspondentes e o fornecimento de Quiosques (Totem) e terminais de autoatendimento,** serviços que não



podem ser usualmente executados por uma única empresa, sendo tal exigência, restritiva, visto que as empresas atuantes no segmento são conhecedoras que **este objeto é desempenhado por uma determinada empresa no mercado paraense**, o que não causaria surpresa que com o desfecho deste processo, essa determinada empresa fosse a vencedora, eis que não existe possibilidade de outra empresa (de forma isolada) participar e lograr êxito neste certame.

A manutenção deste edital, da forma como ele está, ensejará tais medidas (mais drásticas) objetivando coibir a prática de ato ilegal pela Administração Pública.

A intenção deste pregoeiro em direcionar o certame à esta determinada empresa é tão clara que o instrumento convocatório veda expressamente a participação de empresas consociadas e ainda, veda a subcontratação parcial do objeto, conforme *ipsis litteris*:

2.2 Não será admitida a participação de licitantes que:

a) se enquadrem em um ou mais impedimentos do artigo 38 da Lei Federal nº 13.303/2016;

**b) estejam constituídos sob a forma de consórcio ou que sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si;**

c) com registro de inidoneidade no SICAF;

d) com registro no Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa;



e) empresas em processo de falência, concurso de credores, em processo de dissolução ou liquidação;

f) empresas em recuperação judicial salvo, se apresentarem certidão emitida pelo juízo competente, afirmando que a interessada está apta econômica e financeiramente, conforme Acórdão nº 1201/2020 - TCU.

g) estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

h) que possuam em seu contrato social, estatuto social ou documento equivalente, finalidade ou objetivo incompatível com o objeto deste certame.

i) Cooperativa de mão de obra, conforme Termo de Conciliação Judicial firmado entre o Ministério Público do Trabalho e a União

**j) Consórcio de empresa, qualquer que seja sua forma de constituição.**

E também nos seguintes itens:

**18 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS:**

18.1. Nenhuma indenização será devida aos licitantes pela elaboração e/ou apresentação de documentação relativa ao presente pregão.



18.2. Na contagem de todos os prazos estabelecidos neste edital excluir-se-á o dia de início e incluir-se-á o do vencimento, e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário.

**18.3. Não será permitida a subcontratação dos Equipamentos.**

#### 19. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

**19.27. Não será admitida a subcontratação, no todo ou em parte, do objeto licitado, salvo por expressa autorização da CONTRATANTE.**

Ao vedar a participação de consórcios e a própria subcontratação parcial dos serviços, ou mesmo dos equipamentos utilizados no objeto (quiosques e ATM), o Pregoeiro confirma suas intenções em vedar que uma outra empresa atuante no segmento de call center, que não tenha em seu catálogo de serviços a disponibilização de tais equipamentos, o que é a grande realidade do segmento. Como dito acima, **APENAS UMA DETERMINADA EMPRESA TEM CHANCES DE VENCER ESTE CERTAME DA FORMA COMO ELE ESTÁ CONFIGURADO.**

Tais fatos demonstram a restrição da competitividade neste certame, conforme os fundamentos supra, os quais devem ser considerados por este Pregoeiro.



**III.2 - DA ESTIPULAÇÃO DE CRITÉRIOS DE PREENCHIMENTO DE PROPOSTA INCOMPATÍVEIS COM O OBJETO DA LICITAÇÃO.**

O edital deste pregão estabelece no item 12 estabelece exigências de preenchimento de propostas que são incompatíveis com a contratação de serviços, especialmente considerando que o critério de julgamento estipulado foi o menor preço global anual.

**12 DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA AJUSTADA**

12.1 O licitante, autor da melhor proposta aceita pelo pregoeiro, deverá enviá-la devidamente adequada ao último lance e/ou adequada à negociação efetivada e, se exigido no Edital, documentos complementares, que deverão ser enviados, no prazo máximo de 02 (duas) horas, em formato digital por meio, exclusivamente no campo próprio do COMPRASNET, a contar da convocação do Pregoeiro via Chat do sistema:

**12.2 A proposta ajustada a ser enviada posteriormente pelo licitante vencedor deverá conter:**

- a) Detalhamento dos preços, com valor global da proposta, já incluído todos os custos seja qual for o seu título ou natureza;
- b) Valor unitário e total do item;
- c) Marca;
- d) Fabricante;



e) Descrição detalhada do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência: indicando, no que for aplicável, o modelo, prazo de validade ou de garantia, número do registro ou inscrição do bem no órgão competente, quando for o caso;

A contratação de serviços é incompatível com o estabelecimento de marca e fabricante. Em consulta ao COMPRASNET não se encontra, inclusive, tais campos para fins de preenchimento, o que torna, ainda mais, impossível de ser cumprida a exigência do edital, peço que se justifica a alteração deste instrumento, com a retirada de tais obrigações por serem insuscetíveis de cumprimento.

### **III.3 - DA RESTRIÇÃO DA COMPETITIVIDADE COM A EXIGÊNCIA DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA SEM FUNDAMENTO LEGAL.**

A cláusula 13.4 do edital indica que as licitantes deverão apresentar declaração ou atestado que comprove 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, exigência que, no termo de referência, torna-se ainda mais restrita, mediante atendimento exclusivo a um único cliente, *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 Tellermachine) de autoatendimento, partes de relevância para execução do objeto.

## 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.

23.2. Declaração de que possui ou instalará filial ou escritório administrativo, na cidade de Belém estado do Pará ou Região Metropolitana de Belém, a ser realizado, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data de assinatura do contrato.  
(modelo próprio)

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, conforme pormenorizado no tópico acima.

**III.4 - DA AUSÊNCIA DE DELIMITAÇÃO DOS CUSTOS OPERACIONAIS.  
NECESSIDADE DE DETALHAR A QUANTIDADE DE LIGAÇÕES TELEFÔNICAS  
RECEBIDAS ATRAVÉS DE TELEFONES FIXOS S CELULARES.**

A cláusula 5.3.3 do termo de referência indica a estrutura telefônica mínima que deverá ter o contratado, *in verbis*:

5.2.2. ESTRUTURA TELEFÔNICA MÍNIMA:

- a) Central Telefônica Digital Dual (duas centrais idênticas, com funções de espelhamento e redundância);
- b) Sistema de gravação online;
- c) Sistema de Distribuição Automática de Chamadas;
- d) Unidade de Resposta Audível - URA;
- e) Cancelamento de eco;



f) Estrutura para até 15 chamadas simultâneas;

g) Fila de espera; e

h) Recepção, às suas custas, de chamadas via telefone fixo e celular, para o número 0800 7071 195, em nome da COSANPA.

No item h) a COSANPA indica que a recepção das chamadas via telefone fixo e celular para o número 0800 deverão ser arcadas pela contratada, todavia, o Edital deixa de discriminar os detalhes adicionais importantes à precificação dos licitantes concorrentes.

A recepção das ligações de 0800 via telefone fixo e via telefone celular possuem custos diversos, as quais dependerão da operadora contratada para tal execução.

O edital indica, em sua cláusula 5.1 do Termo de Referência, a quantidade total anual de atendimentos ao mês, que sejam 11.000 (onze mil atendimentos), **TODAVIA NÃO INDICA QUANTOS DESTES ATENDIMENTOS SERÃO REALIZADOS PELO CALL CENTER, QUANTOS SERÃO REALIZADOS PELOS QUIOSQUES E QUANTOS PELO AUTOATENDIMENTO.**

**Para o cálculo do Tempo Médio de Atendimento - TMA, com indicação dos minutos estimados de ligações originárias de telefones fixos e de telefones celulares.**

Ao deixar de detalhar estas informações, o edital retira da empresa a possibilidade de compor seus preços para apresentação das propostas, retirando a objetividade deste certame, visto que apenas a empresa que detém o conhecimento dessa nova estrutura de atendimento conseguirá elaborar sua proposta com os valores corretos de cada tipo de atendimento.



No universo dos atendimentos via call center, o edital não informou a estimativa de chamados recebidos por ligações de telefones fixos e por celulares, sendo tal dado de extrema relevância para a correta oferta de valores.

A título de ilustração, no cenário paraense, **os custos com o recebimento de chamada de 0800 via celular são três vezes mais caros do que os custos com o recebimento de chamada via telefone fixo**, informação que deverá ser complementada sob pena de frustrar a própria finalidade do processo licitatório.

A omissão desta informação prejudica os licitantes, que ficam sem parâmetros para a oferta de suas propostas e prejudica a COSANPA que sofrerá pedidos de reequilíbrios contratuais logo após a licitação para restabelecer a equação financeira do contrato em decorrência da falta desta informação, sendo esta última hipótese burla ao processo competitivo, razão pela qual se justifica o acatamento destes pedidos.

### **III.5 - DA AUSÊNCIA DE DELIMITAÇÃO DOS CUSTOS OPERACIONAIS. NECESSIDADE DE DETALHAR O VÍNCULO ESPERADO PARA O CUSTEIO DAS LIGAÇÕES RECEBIDAS POR 0800 EM NOME DA COSANPA.**

A cláusula 5.3.3 do termo de referência indica em seu item "h" que a contratada deverá arcar com os custos das ligações recebidas para o número 0800 7071 195, em nome da COSANPA, *in verbis*:

#### **5.2.2. ESTRUTURA TELEFÔNICA MÍNIMA:**



- a) Central Telefônica Digital Dual (duas centrais idênticas, com funções de espelhamento e redundância);
- b) Sistema de gravação online;
- c) Sistema de Distribuição Automática de Chamadas;
- d) Unidade de Resposta Audível - URA;
- e) Cancelamento de eco;
- f) Estrutura para até 15 chamadas simultâneas;
- g) Fila de espera; e
- h) Recepção, às suas custas, de chamadas via telefone fixo e celular, para o número 0800 7071 195, em nome da COSANPA.

O edital não explica como se dará o vínculo para o custeio das referidas chamadas para o determinado número em nome da COSANPA. O número de 0800 será migrado, via portabilidade, à contratada? O número permanecerá vinculado à COSANPA? Nessa segunda hipótese, como a contratada arcaria com tal operação? E ainda, se a COSANPA já possui os custos desta referida conta, torna-se necessário disponibilizados ao conhecimento dos licitantes, visto que tal informação é necessária à correta oferta da proposta.

### **III.6 - 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.7 - 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.8 - 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, haverá 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, 03 de novembro de 2022.

**THIAGO SILVA** Assinado de forma  
digital por THIAGO  
SILVA  
**BOGEA:59125** BOGEA:59125624253  
**624253** Dados: 2022.11.02  
17:16:25 -03'00'  
**THIAGO SILVA BOGEA**

Diretor da TSJ



## RESPOSTA DE IMPUGNAÇÃO A EDITAL DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 016/2022 (REPUBLICAÇÃO)– 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 (TexttoSpech – Texto para Voz), Quiosques (Totem), ATM (Automated Tellermachine) de autoatendimento.

### DECISÃO 04 PE 016/2022 - COSANPA

Trata-se de impugnação ao Edital do pregão eletrônico acima mencionado, apresentado pelo senhor **Thiago Silva Boguea**, em nome da empresa **T S J CONTACT CENTER LTDA**, inscrita no **CNPJ sob o nº 07.567.687/0001-90**, apresentada no dia 03 de novembro de 2022 às 10:25h.

#### 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](mailto: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 08/11/2022. 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 04/11/2022. 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 RESTRIÇÃO À COMPETITIVIDADE. OBJETO DA EXECUÇÃO QUE ENVOLVE SERVIÇOS DE DIVERSOS SEGMENTOS. VEDAÇÃO À PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS

“O objeto do presente certame envolve a execução 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 para Voz), **Quiosques (Totem), ATM (Automated Teller Machine) de autoatendimento.**

(...)

A intenção deste pregoeiro em direcionar o certame à esta determinada empresa é tão clara que o instrumento convocatório veda expressamente a participação de empresas consociadas e ainda, veda a subcontratação parcial do objeto, conforme *ipsis litteris*:

2.2 Não será admitida a participação de licitantes que:

a) se enquadrem em um ou mais impedimentos do artigo 38 da Lei Federal nº 13.303/2016;

**b) estejam constituídos sob a forma de consórcio ou que sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si;**

c) com registro de inidoneidade no SICAF;

d) com registro no Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa;

e) empresas em processo de falência, concurso de credores, em processo de dissolução ou liquidação;

f) empresas em recuperação judicial salvo, se apresentarem certidão emitida pelo juízo competente, afirmando que a interessada está apta econômica e financeiramente, conforme Acórdão nº 1201/2020 – TCU.

g) estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

h) que possuam em seu contrato social, estatuto social ou documento equivalente, finalidade ou objetivo incompatível com o objeto deste certame.

i) Cooperativa de mão de obra, conforme Termo de Conciliação Judicial firmado entre o Ministério Público do Trabalho e a União.

**j) Consórcio de empresa, qualquer que seja sua forma de constituição.**

E também nos seguintes itens:

18 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS:

18.1. Nenhuma indenização será devida aos licitantes pela elaboração e/ou apresentação de documentação relativa ao presente pregão.

18.2. Na contagem de todos os prazos estabelecidos neste edital excluir-se-á o dia de início e incluir-se-á o do vencimento, e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário.



**18.3. Não será permitida a subcontratação dos Equipamentos.**

19. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

**19.27. Não será admitida a subcontratação, no todo ou em parte, do objeto licitado, salvo por expressa autorização da CONTRATANTE.**

Ao vedar a participação de consórcios e a própria subcontratação parcial dos serviços, ou mesmo dos equipamentos utilizados no objeto (quiosques e ATM), o Pregoeiro confirma suas intenções em vedar que uma outra empresa atuante no segmento de call center, que não tenha em seu catálogo de serviços a disponibilização de tais equipamentos, o que é a grande realidade do segmento. Como dito acima, **APENAS UMA DETERMINADA EMPRESA TEM CHANCES DE VENCER ESTE CERTAME DA FORMA COMO ELE ESTÁ CONFIGURADO.**

Tais fatos demonstram a restrição da competitividade neste certame, conforme os fundamentos supra, os quais devem ser considerados por este Pregoeiro”.

- DA ESTIPULAÇÃO DE CRITÉRIOS DE PREENCHIMENTO DE PROPOSTA INCOMPATÍVEIS COM O OBJETO DA LICITAÇÃO.

“O edital deste pregão estabelece no item 12 estabelece exigências de preenchimento de propostas que são incompatíveis com a contratação de serviços, especialmente considerando que o critério de julgamento estipulado foi o menor preço global anual.

12 DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA AJUSTADA

12.1 O licitante, autor da melhor proposta aceita pelo pregoeiro, deverá enviá-la devidamente adequada ao último lance e/ou adequada à negociação efetivada e, se exigido no Edital, documentos complementares, que deverão ser enviados, no prazo máximo de 02 (duas) horas, em formato digital por meio, exclusivamente no campo próprio do COMPRASNET, a contar da convocação do Pregoeiro via Chat do sistema:

**12.2 A proposta ajustada a ser enviada posteriormente pelo licitante vencedor deverá conter:**

- a) Detalhamento dos preços, com valor global da proposta, já incluído todos os custos seja qual for o seu título ou natureza;
- b) Valor unitário e total do item;
- c) Marca;
- d) Fabricante;
- e) Descrição detalhada do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência: indicando, no que for aplicável, o modelo, prazo de validade ou de garantia, número do registro ou inscrição do bem no órgão competente, quando for o caso;

A contratação de serviços é incompatível com o estabelecimento de marca e fabricante. Em consulta ao COMPRASNET não se encontra, inclusive, tais campos para fins de preenchimento, o que torna, ainda mais, impossível de ser cumprida a exigência do edital, peço que se justifica a alteração deste instrumento, com a retirada de tais obrigações por serem insuscetíveis de cumprimento.



– DA RESTRIÇÃO DA COMPETITIVIDADE COM A EXIGÊNCIA DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA SEM FUNDAMENTO LEGAL.

“A cláusula 13.4 do edital indica que as licitantes deverão apresentar declaração ou atestado que comprove 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 Tellermachine) de autoatendimento, partes de relevância para execução do objeto, exigência que, no termo de referência, torna-se ainda mais restrita, mediante atendimento exclusivo a um único cliente, *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 Tellermachine) de autoatendimento, partes de relevância para execução do objeto.

### 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.

23.2. Declaração de que possui ou instalará filial ou escritório administrativo, na cidade de Belém estado do Pará ou Região Metropolitana de Belém, a ser realizado, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data de assinatura do contrato. (modelo próprio)

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*:



I - exigência da apresentação de documentos aptos a comprovar a possibilidade da aquisição de direitos e da contratação 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, conforme pormenorizado no tópico acima”.

**- DA AUSÊNCIA DE DELIMITAÇÃO DOS CUSTOS OPERACIONAIS. NECESSIDADE DE DETALHAR A QUANTIDADE DE LIGAÇÕES TELEFÔNICAS RECEBIDAS ATRAVÉS DE TELEFONES FIXOS S CELULARES.**

“A cláusula 5.3.3 do termo de referência indica a estrutura telefônica mínima que deverá ter o contratado, *in verbis*:

5.2.2. ESTRUTURA TELEFÔNICA MÍNIMA:

- a) Central Telefônica Digital Dual (duas centrais idênticas, com funções de espelhamento e redundância);
- b) Sistema de gravação online;
- c) Sistema de Distribuição Automática de Chamadas;
- d) Unidade de Resposta Audível - URA;
- e) Cancelamento de eco;
- f) Estrutura para até 15 chamadas simultâneas;
- g) Fila de espera; e
- h) Recepção, às suas custas, de chamadas via telefone fixo e celular, para o número 0800 7071 195, em nome da COSANPA.

No item h) a COSANPA indica que a recepção das chamadas via telefone fixo e celular para o número 0800 deverão ser arcadas pela contratada, todavia, o Edital deixa de discriminar os detalhes adicionais importantes à precificação dos licitantes concorrentes.



A recepção das ligações de 0800 via telefone fixo e via telefone celular possuem custos diversos, as quais dependerão da operadora contratada para tal execução.

O edital indica, em sua cláusula 5.1 do Termo de Referência, a quantidade total anual de atendimentos ao mês, que sejam 11.000 (onze mil atendimentos), **TODAVIA NÃO INDICA QUANTOS DESTES ATENDIMENTOS SERÃO REALIZADOS PELO CALL CENTER, QUANTOS SERÃO REALIZADOS PELOS QUIOSQUES E QUANTOS PELO AUTOATENDIMENTO.**

**Para o cálculo do Tempo Médio de Atendimento - TMA, com indicação dos minutos estimados de ligações originárias de telefones fixos e de telefones celulares.**

Ao deixar de detalhar estas informações, o edital retira da empresa a possibilidade de compor seus preços para apresentação das propostas, retirando a objetividade deste certame, visto que apenas a empresa que detém o conhecimento dessa nova estrutura de atendimento conseguirá elaborar sua proposta com os valores corretos de cada tipo de atendimento.

No universo dos atendimentos via call center, o edital não informou a estimativa de chamados recebidos por ligações de telefones fixos e por celulares, sendo tal dado de extrema relevância para a correta oferta de valores.

A título de ilustração, no cenário paraense, **os custos com o recebimento de chamada de 0800 via celular são três vezes mais caros do que os custos com o recebimento de chamada via telefone fixo**, informação que deverá ser complementada sob pena de frustrar a própria finalidade do processo licitatório.

A omissão desta informação prejudica os licitantes, que ficam sem parâmetros para a oferta de suas propostas e prejudica a COSANPA que sofrerá pedidos de reequilíbrios contratuais logo após a licitação para restabelecer a equação financeira do contrato em decorrência da falta desta informação, sendo esta última hipótese burla ao processo competitivo, razão pela qual se justifica o acatamento destes pedidos.

**- DA AUSÊNCIA DE DELIMITAÇÃO DOS CUSTOS OPERACIONAIS. NECESSIDADE DE DETALHAR O VÍNCULO ESPERADO PARA O CUSTEIO DAS LIGAÇÕES RECEBIDAS POR 0800 EM NOME DA COSANPA.**

“A cláusula 5.3.3 do termo de referência indica em seu item “h” que a contratada deverá arcar com os custos das ligações recebidas para o número 0800 7071 195, em nome da COSANPA, *in verbis*:

**5.2.2. ESTRUTURA TELEFÔNICA MÍNIMA:**

- a) Central Telefônica Digital Dual (duas centrais idênticas, com funções de espelhamento e redundância);
- b) Sistema de gravação online;
- c) Sistema de Distribuição Automática de Chamadas;
- d) Unidade de Resposta Audível - URA;
- e) Cancelamento de eco;
- f) Estrutura para até 15 chamadas simultâneas;
- g) Fila de espera; e
- h) Recepção, às suas custas, de chamadas via telefone fixo e celular, para o número 0800 7071 195, em nome da COSANPA.

O edital não explica como se dará o vínculo para o custeio das referidas chamadas para o determinado número em nome da COSANPA. O número de 0800 será migrado, via portabilidade, à contratada? O número permanecerá vinculado à





COSANPA? Nessa segunda hipótese, como a contratada arcaria com tal operação? E ainda, se a COSANPA já possui os custos desta referida conta, torna-se necessário disponibilizados ao conhecimento dos licitantes, visto que tal informação é necessária à correta oferta da proposta”.

– 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”.

– DA AUSÊNCIA DE PREVISÃO DE CLÁUSULA DE REACTUAÇÃO 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”.

– 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”.

### 3. DA ANÁLISE DO PEDIDO

O pedido de impugnação encontra-se em contraponto com a necessidade de adequações o edital de licitação pois esta em 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, nos manifestamos ponto a ponto conforme entendimento abaixo:

1) Da restrição à competitividade. objeto da execução que envolve serviços de diversos segmentos. vedação à participação de consórcios;

A impugnante inicia sua peça com o pedido deque abra a possibilidade de participação de empresas consorciadas, para conhecimento, esta condição encontra-se prevista no art. 64 do RILC da COSANPA.



O objeto desta licitação, por se tratar de serviços comuns, que foi tema da primeira impugnação apresentada por esta mesma impugnante e respondia em peça publicada nos meios previstos no edital, não cabe a argumentação de restrição de competição, mesmo se assim fosse a impugnante deveria apresentar argumentação e comprovações de que há um complexo técnico na prestação dos serviços, objeto da licitação.

Não havendo qualquer comprovação que, esta condição restringem a participação de maior número de empresa e, não somente a impugnante, razões estas que, não vimos nenhuma justificativa para que se justifique a possibilidade de participação de empresas em forma de consócio, em colaboração a este entendimento o TCU se manifestou com o seguinte entendimento:

*“A regra, no procedimento licitatório, é a participação de empresas individualmente em disputa umas com as outras, permitindo-se a união de esforços **quando questões de alta complexidade e de relevante vulto impeçam** a participação isolada de empresas com condições de, sozinhas, atenderem todos os requisitos de habilitação exigidos no edital, casos em que a participação em consórcio ampliaria o leque de concorrentes. (...)” (grifo nosso)- Acórdão 1240/2008 Plenário (Sumário)*

Como regra a licitação em sua modalidade de Pregão na sua forma Eletrônica deverá ser realizado por participação de empresas, que individualmente realizem disputa de lances umas com as outras, como em Acórdão 1417/2008 Plenário (Sumário) “A regra, no procedimento licitatório, é a participação de empresas individualmente em disputa umas com as outras(...)”.

Assim sendo e, não constando nos autos a possibilidade de se aceitar a participação de consórcio de empresas e, por não se entender que este objeto seria de grande complexibilidade a sua execução, não se vislumbra restrição a ampla participação de empresas.

2) Da estipulação de critérios de preenchimento de proposta incompatíveis com o objeto da licitação.

A impugnante no seu argumento apenas encontra-se confusa em o item 8 do edital, que regra as condições de inclusão da proposta inicial no campo específico do COMPRASNET, como item 12, que seria a apresentação da proposta ajustada após a fase de lances.

Esta segunda opção relatada acima, apenas deverá ocorrer em caso de convocação para seu envio, não tendo restrição de campos a serem preenchidos, visto que esta informação deverá ocorrer em arquivos editáveis pelos licitantes.

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

A exigência contida neste item impugnado exige dos licitantes a competência técnica de ter ou estar fornecendo conteúdo semelhantes ao do objeto descrito no enunciado do item 13.4.1 do Edital.

Conforme se depreende da leitura dos regramentos editalícios combatidos, trata-se de exigências para comprovação de que a licitante tenha expertise suficiente para a plena execução dos serviços a serem contratados.

Assim sendo, passa-se à análise do mérito da impugnação.



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.

Nesse diapasão, cumpre-nos transcrever as justificativas técnicas apontadas pela Diretoria de Mercado, Unidade de Serviços de Gestão de Negócios (área técnica solicitante) no item 13.4.1 do Edital, para a exigência de comprovação dos itens de grande relevância sejam apresentados dentro da qualificação técnica:

"O referido objeto deste certame já vem sendo utilizado pela administração pública do Estado do Pará, conforme **EDITAL CONCORRÊNCIA PÚBLICA CPL/DETRAN-PA Nº 12/2017 – Processo Administrativo nº 2017/271685.**



Desta forma, a COSANPA deseja obter a mesma formatação de entendimento com suas devidas tecnologias. ”

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.

4) Da ausência de delimitação dos custos operacionais. necessidade de detalhar a quantidade de ligações telefônicas recebidas através de telefones fixos e celulares.

Em simples leitura ao edital em seu Termo de Referência, onde consta todas as informações necessárias a descrição dos serviços e composição dos custos para a sua formação de preços e com as informações prestadas pelo setor técnico responsável pela elaboração deste onde tais informações constam no Item 6.2.5. O volume de atendimentos atualmente é de, aproximadamente, 11.000 (onze mil).

Constante ainda tabelas e gráficos informativos dos quantitativos de chamadas e fluxo de ligações, tendo por base o mês de fevereiro de 2022.

5) Da ausência de delimitação dos custos operacionais. necessidade de detalhar o vínculo esperado para o custeio das ligações recebidas por 0800 em nome da COSANPA.

Novamente as informações impugnantes e suas condições encontram-se delimitadas no Termo de Referência constantes como Anexo ao Edital, especificamente em seu item 5.2.2 letra h) Recepção, às suas custas, de chamadas via telefone fixo e celular, para o número 0800 7071 195, em nome da COSANPA.

Completando seus questionamentos e conforme informações do setor demandante: “ O número 0800 pertencente a COSANPA será migrado sem custos a futura contratada via portabilidade.

6) Da contradição da unidade de medida do objeto da licitação

Em repetição do mesmo questionamento de sua impugnação anterior, que hora foi motivo de retificação do item 5.3.9 do Termo de referência, motivo este que se justificou a republicação do edital, com nova data de sua reabertura.

7) Da ausência de previsão de cláusula de repactuação de preços 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 **clausula 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”.

8) 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** dos pedidos, **DENEGANDO-LHE PROVIMENTO TOTAL**.

Belém/PA, 04 de novembro de 2022.

  
André Rabêlo Queiroz  
Pregoeiro