



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO
Gabinete do Conselheiro Sidney Estanislau Beraldo



EXAME PRÉVIO DE EDITAL
RELATOR CONSELHEIRO SIDNEY ESTANISLAU BERALDO
TRIBUNAL PLENO - SESSÃO DE 25-03-2015 – MUNICIPAL
REFERENDO

=====
Processo: TC-001718.989.15-5
Representante: Instituto de Pesquisa, Administração e Planejamento de São José dos Campos - IPPLAN
Representada: Prefeitura Municipal de Sorocaba
Assunto: Exame prévio do edital do pregão presencial nº 265/14, do tipo menor preço global, que tem por objeto a *“contratação de empresa especializada para prestação de serviço de gestão da qualidade da central de atendimento telefônico, mediante fornecimento de infraestrutura (física e tecnológica), mão de obra e gestão da operação, em suas próprias instalações no município de Sorocaba-SP”*.
Responsável: Antonio Carlos Pannunzio (Prefeito)
Subscritor do edital: Roberto Juliano (Secretário da Administração)
Advogados: Não constam advogados cadastrados no e-TCESP.
=====

Peço ao E. Plenário, nos termos do artigo 221, parágrafo único do Regimento Interno, seja referendado o despacho por meio do qual determinei a paralisação do certame com vistas ao exame prévio do edital em epígrafe.

Sala das Sessões, 25 de março de 2015.

SIDNEY ESTANISLAU BERALDO
CONSELHEIRO

1. INSTITUTO DE PESQUISA, ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS - IPPLAN formula, com fundamento no artigo 113, § 1º, da Lei federal nº 8.666/93, representação que visa ao exame prévio do edital do pregão presencial nº 265/14, do tipo menor preço global, deflagrado pela **PREFEITURA**



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO
Gabinete do Conselheiro Sidney Estanislau Beraldo



MUNICIPAL DE SOROCABA, cujo objeto é a *“contratação de empresa especializada para prestação de serviço de gestão da qualidade da central de atendimento telefônico, mediante fornecimento de infraestrutura (física e tecnológica), mão de obra e gestão da operação, em suas próprias instalações no município de Sorocaba-SP”*.

2. Insurge-se o **Representante** contra as seguintes disposições do edital:
- a) O item 11.1.2¹ aponta como um dos critérios para escolha e julgamento da proposta, *“as especificações de marcas, modelos, descrição e folheto referentes aos equipamentos, hardwares e softwares”*, elementos irrelevantes para o objeto licitado (prestação de serviço);
 - b) Os itens 13.1 e 13.2² preveem a análise de hardware e software, procedimento incompatível com o objeto licitado, *que “se trata de SERVIÇO, não tendo nenhuma pertinência a avaliação destes itens como critério de escolha do vencedor do certame”*. Ademais, não estão especificados parâmetros objetivos de avaliação;
 - c) O item 12.1.4³ não aponta de que forma (volume de chamadas, alocação de pessoal, fornecimento de equipamentos, capacitação, gestão ou todos eles) será considerado o percentual mínimo para a comprovação da capacitação técnica;
 - d) O item 1.3 do Anexo I⁴ determina que o serviço de gerenciamento de ligação telefônica deverá ser prestado no Município de Sorocaba, restringindo a participação no certame, eis que poderia desenvolver-se em localidade diversa, *“sem que haja qualquer perda de controle ou qualidade”*;

¹ “11.1 - A PROPOSTA deverá obedecer aos seguintes critérios:
(...)”

11.1.2 - *Especificações, com marcas, modelos, descrição e folheto referentes aos equipamentos, hardwares e softwares, bem como outras informações que permitam julgar os serviços oferecidos.”*

² “13. AVALIAÇÃO TÉCNICA DE EQUIPAMENTOS E SOFTWARE.

13.1 - *A Prefeitura avaliará os hardwares e softwares que integrarão a solução, para verificação de desempenho, qualidade e conformidade com as especificações técnicas, nos termos do Item 2.17 do Anexo I.*

13.2 - *A licitante vencedora deverá disponibilizar, em suas próprias instalações, o sistema, no prazo de 30 (trinta) dias, em caráter experimental e sobre uma plataforma de testes, pelo período de 15 dias, sendo que ao longo da vigência deste prazo será verificada a correspondência entre as especificações do Anexo I, sendo que a não conformidade implicará em afastado do certame nos termos da LEI.”*

³ “12.1.4 - *Qualificação Técnica: (art. 30 da LEI)*

a) - *Atestado(s) expedido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado em nome da empresa, comprovando a execução dos serviços, equivalentes ou superiores a 50% (cinquenta por cento), similares e compatíveis com o objeto desta licitação, devendo neles constar às quantidades, prazos e características dos serviços.”*

⁴ “1.3. *Localização da operação: os serviços serão realizados exclusivamente nas dependências da Proponente, especificamente no: município de Sorocaba-SP, com capacidade adequada ao perfeito desempenho das atividades ora propostas”*



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO
Gabinete do Conselheiro Sidney Estanislau Beraldo



e) O item 2.8⁵ do Anexo I, ao estabelecer a responsabilidade da Administração pelo fornecimento do sistema, não permite vincular o atendimento à abertura de chamados, impossibilitando, conseqüentemente, “o gerenciamento deste pela empresa contratada” e a garantia da qualidade do serviço;

f) O item 2.17⁶ do Anexo I exige uma “prova de conceito” com todos os equipamentos e softwares ofertados, sem elencar critérios objetivos de avaliação;

g) O item 2.9⁷ do Anexo I impõe configuração de atendimento ao número 156, regulamentado pela ANATEL, que demanda diligências com a operadora de telefonia local;

h) Incongruente o disposto no item 8.2⁸ do Anexo I, que requer da contratada a qualidade dos chamados abertos através de dois pontos, sendo que, na realidade, o sistema para tanto é de responsabilidade da Prefeitura e dos prestadores de serviços de telefonia.

⁵ “2.8. Sistemas de Atendimento: os sistemas de atendimento a serem utilizados pela Proponente serão apenas os fornecidos pela Prefeitura Municipal, bem como as licenças de uso, CDs e outros materiais necessários à sua instalação.

Em situações de contingência (ausência de algum dos sistemas de atendimento) a Prefeitura Municipal fornecera um sistema próprio de contingência.

A Prefeitura Municipal poderá, no transcorrer do contrato, substituir parte ou todos os sistemas aplicativos de atendimento por outros de seu interesse. A Proponente será informada com antecedência mínima de 90 dias para providenciar a configuração do ambiente de treinamento bem como o treinamento dos atendentes sem ônus adicional à Prefeitura Municipal.”

⁶ 2.17. Avaliação Técnica de equipamentos e Softwares

• A Prefeitura Municipal avaliará os hardwares e softwares que integrarão a solução, para verificação de desempenho, qualidade e conformidade com as especificações técnicas.

• O fornecedor deverá instalar e configurar uma prova de conceito com todos os equipamentos e softwares ofertados, para validação e teste de aderência, por meio de simulação de acesso e avaliação da solução, pelos técnicos da Prefeitura Municipal e seus prepostos.

• Nos testes, a proponente deverá demonstrar as funcionalidades da solução gerenciadora da infraestrutura de comunicação e o funcionamento da rede, atendendo a todas as características e parâmetros exigidos.

• Os equipamentos que serão utilizados na implantação deverão ser idênticos aos que serão submetidos e aprovados nos testes de aderência.”

⁷ “2.9. Links de dados e voz: serão disponibilizados pela Proponente, conforme arquitetura definida no ANEXO I;

• As linhas destinadas ao tridígito 156 deverão ser configuradas a apenas receber ligações telefônicas, ou seja, incapazes de gerar qualquer tipo de chamada telefônica.”

⁸ “8.2. Índice de Serviços gerados indevidamente - ISGI

O índice de serviços gerados indevidamente tem o objetivo de garantir a assertividade na geração dos serviços.

ISGI = Total de Serviços Indevidos – TSI X 1.000

Total de Notas de Serviços registradas pelo Call Center - TSC

Total de Serviços Indevidos - TSI: Somatória das notas de serviços de Reclamação

Total de notas de serviços registradas pelo Call Center-TSC: Somatória de notas de serviços registradas pelos atendentes do Call Center.

A Proponente deverá garantir um índice máximo de 4% (quatro por cento).

Os Indicadores, de Qualidade poderão ser revistos anualmente a critério da Prefeitura Municipal.

Os critérios de apuração dos Indicadores de Qualidade poderão ser alterados a critério da Prefeitura Municipal, e a Proponente terá um prazo de 30 (trinta) dias para adequação, quando necessário.”



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO
Gabinete do Conselheiro Sidney Estanislau Beraldo



Requer, por essas razões, a suspensão liminar do certame e, ao final, a determinação de alteração do edital para fazer cessar os vícios apontados.

3. Considerando que o processo licitatório se presta à garantia da observância do princípio constitucional da isonomia e à seleção da proposta mais vantajosa, regras que eventualmente afrontem a legalidade e/ou impeçam a correta elaboração de propostas devem ser bem esclarecidas, previamente à realização do certame, evitando sobrevida de eventual elemento prejudicial à competitividade.

Na hipótese, oportuno que a Administração justifique todas as questões impugnadas, das quais destaco, em princípio, a imposição de demonstração dos hardwares e softwares que integrarão a solução, sem indicar quais os critérios de avaliação a serem adotados e os parâmetros mínimos requeridos, o que não se harmoniza com o princípio do julgamento objetivo, consagrado no artigo 3º, *caput*, da Lei nº 8.666/93.

4. Além dos questionamentos suscitados pela Representante, necessário que a Administração justifique também:

- ✓ Item 12.1.3, “f.1”⁹ – a exigência, como prova de qualificação econômico-financeira, de índice não previsto nas normas de regência; e
- ✓ Item 14¹⁰ do Anexo I - a imposição de apresentação, em um único documento, de proposta técnica e comercial, que não se coaduna com o tipo de adjudicação eleito - menor preço global.

5 É o quanto basta para concluir, em exame prévio e de cognição não plena, pela ocorrência de possível violação à legalidade e competitividade desejadas,

⁹ “12.1.3- Qualificação econômico-financeira: (art. 31 da LEI)
(...)”

f) Declaração de contratos firmados com a iniciativa privada e com a Administração Pública, vigentes na data da sessão pública de abertura desta licitação, conforme modelo constante no Anexo VII.

f.1) Cálculo demonstrativo da variação percentual do valor total constante na declaração de contratos firmados com a iniciativa privada e com a Administração Pública em relação à receita bruta informada na DRE.

(Valor da receita bruta - Valor total dos contratos) x 100 = X%

Valor da receita bruta

Obs.: Caso o percentual encontrado seja maior que 10% (positivo ou negativo), a licitante deverá apresentar as devidas justificativas.”

¹⁰ “14. COMPOSIÇÃO DA PROPOSTA

A proposta deverá ser composta de duas partes: Proposta Técnica e Proposta Comercial, apresentadas em um único documento. A apresentação da proposta técnica deverá responder a todas as características técnicas detalhadas neste documento, com respostas individuais, na mesma sequência desta especificação.

A proposta Comercial deverá abranger unicamente aspectos de preços e condições de pagamento para cada item constante da relação, não contemplando informações ou restrições técnicas. Todos os Impostos deverão ser incluídos na proposta Comercial.”



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO
Gabinete do Conselheiro Sidney Estanislau Beraldo



suficiente para a concessão da providência cautelar, a permitir sejam bem esclarecidas, durante a instrução, **as questões suscitadas**.

Considerando que a entrega das propostas está designada para o **dia 20-03-15, às 09h00min**, acolho a solicitação de exame prévio do edital, determinando, liminarmente, ao Prefeito que **SUSPENDA** a realização da sessão pública de recebimento dos envelopes e **ABSTENHA-SE DA ADOÇÃO DE QUAISQUER MEDIDAS CORRETIVAS NO EDITAL ATÉ ULTERIOR DELIBERAÇÃO DESTA CORTE**.

6. Notifique-se o Prefeito para que encaminhe a este Tribunal, em 48 horas, a contar da publicação na imprensa oficial, as razões de defesa que entender pertinentes, acompanhadas do inteiro teor do edital, informações sobre publicações, eventuais esclarecimentos e o destino dado a impugnações ou recursos administrativos que possam ter sido intentados.

Não querendo apresentar o inteiro teor do instrumento convocatório, poderá a autoridade certificar que o apresentado pela Representante corresponde fielmente à integralidade do edital original, que deverá ser suficiente para o exame previsto no § 2º do artigo 113 da Lei Federal nº 8.666/93.

Advirto que o descumprimento desta determinação sujeitará o responsável, acima identificado, à punição pecuniária prevista no art. 104, III, da Lei Complementar estadual nº 709/93.

Informe-se ainda que, nos termos da Resolução n. 01/2011, a íntegra desta decisão e da inicial poderá ser obtida no **Sistema de Processo Eletrônico** (e-TCESP), na página www.tce.sp.gov.br, mediante cadastramento que é obrigatório.

7. Submetam-se estas medidas, na primeira oportunidade, para referendo do E. Plenário, nos termos do artigo 221, parágrafo único, do Regimento Interno.

Findo o prazo para o exercício do contraditório e da ampla defesa, encaminhem-se os autos para manifestação dos órgãos técnicos e do DD. Ministério Público de Contas, nos termos do procedimento indicado no artigo 223 do Regimento Interno.

Ultimada a instrução processual, remetam-se os autos ao E. Plenário.
Transitada em julgado a decisão, arquivem-se os autos eletronicamente.

Publique-se.

GCSEB, 19 de março de 2015.

SIDNEY ESTANISLAU BERALDO
CONSELHEIRO