



**ILUSTRÍSSIMO SENHOR PREGOEIRO DO BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL -
BANRISUL**

IMPUGNAÇÃO DE EDITAL

VIACOM NEXT GENERATION COMUNICAÇÃO LTDA – EPP, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 06.172.384/0001-06, com sede na Avenida Getúlio Vargas, nº 2443, Monte Castelo, CEP 65.030-005, São Luís/MA, neste ato representada por seu representante legal e sócio diretor, **MAURÍCIO MACHADO DE OLIVEIRA**, brasileiro, casado, engenheiro eletricista, portador do RG nº 140.754.898-0, inscrito no CPF sob o nº 700.642.456-91, vem apresentar **IMPUGNAÇÃO AO EDITAL** do Pregão Eletrônico em epígrafe, com espeque no artigo §2º do artigo 41 da Lei 8.666/93, artigo 9º da Lei Federal nº 10.520/2002, e no Edital, nas razões a seguir delineadas:

DA TEMPESTIVIDADE

Inicialmente, comprova-se a tempestividade desta impugnação, dado que a sessão pública acontecerá no dia **15 de fevereiro** do ano corrente, de tal forma que o Edital poderá ser impugnado até o prazo pretérito de 3 dias, portanto, 06 de fevereiro, conforme previsto no Edital.

DO OBJETO DA LICITAÇÃO



A licitação em referência tem por objeto a prestação de serviços de Contact Center, de acordo com as especificações contidas nos anexos, partes integrantes do presente edital.

A presente impugnação apresenta questões pontuais que viciam o ato convocatório, quer por divergirem do rito estabelecido na lei de licitações, na legislação especial, ou por afastar condição essencial para a validade de qualquer procedimento licitatório.

Pretende também apontar situações que devem ser esclarecidas, facilitando-se a compreensão de determinadas cláusulas e evitando-se interpretações equivocadas.

PRELIMINARMENTE – DA NECESSIDADE DE UTILIZAÇÃO DA LEI 14.133, DE 2021

Conforme depreende-se do Edital, este ilustre órgão utiliza os parâmetros da antiga Lei de Licitações como baliza do seu procedimento.

A nova lei de licitações foi sancionada em 2021, prevendo que a antiga lei seria revogada após decorridos dois anos. Sucede que, em 1ª de abril, o atual chefe do executivo nacional editou medida provisória que prorrogou a vigência da Lei para 30 de dezembro de 2023.

Nesse sentido, mister a adequação do Edital aos ditames da Lei Novel.

DOS FUNDAMENTOS DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

DOS REQUISITOS – DA HABILITAÇÃO – ATRIBUIÇÃO DE ENGENHEIROS

Sabidamente, o processo licitatório tem, dentre suas finalidades, a de procurar a proposta mais vantajosa para a Administração Pública, mas, também, proporcionar um nível de competitividade e igualdade de tratamento entre os participantes do certame, de forma a garantir o cumprimento da isonomia exigida pelo artigo 37 da Constituição



Federal.

Também, é dever da Contratante exigir dos Licitantes a documentação indispensável à execução do contrato, bem como aquela para verificar a idoneidade e a **capacidade** dos licitantes.

Nesse sentido, Julieta Mendes Lopes Vareschini alerta:

“O edital deverá disciplinar os documentos que serão exigidos para fins de habilitação, dentre os elencados nos arts. 27 a 31 da Lei 8.666/93. Esses dispositivos devem ser interpretados em consonância com o art. 37, XXI da Constituição Federal, cujo teor estipula que somente poderão ser solicitadas exigências de qualificação técnica e econômica indispensáveis a garantir do cumprimento das obrigações. Assim, à luz das características do objetivo deve-se verificar que as exigências prescritas nos aludidos dispositivos **são imprescindíveis para que a entidade avalie a capacidade** e idoneidade dos licitantes em atender, de modo satisfatório, o interesse público almejado com a instauração do certame.”

Percebe-se que, além de estar ao arrepio da Lei, o Edital possibilita a participação de empresas que não têm a documentação para demonstrar a sua habilitação para os serviços licitados.

Portanto, ao fugir das condições especificadas na legislação pertinente, qual seja, a lei 14.133/2021, notadamente o artigo 67, cabe ao ilustríssimo pregoeiro o acolhimento da presente impugnação, com a conseqüente correção do Edital, pelos motivos a seguir delineados.

Sabidamente, a administração pública deve se embasar nos princípios insculpidos no artigo 5º da Lei 14.133 de 2022:

Art. 5º Na aplicação desta Lei, serão observados os princípios da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da publicidade, da eficiência, do interesse público, da probidade administrativa, da igualdade, do planejamento, da transparência, da eficácia, da segregação de funções, da motivação, da vinculação ao edital, do julgamento objetivo, da segurança jurídica, da razoabilidade, da



competitividade, da proporcionalidade, da celeridade, da economicidade e do desenvolvimento nacional sustentável, assim como as disposições do Decreto-Lei nº 4.657, de 4 de setembro de 1942 (Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro).

Caso utilize a Lei antiga como parâmetro, esta também o faz:

Art. 3º. A licitação destina-se a garantir a observância do princípio constitucional da **isonomia, a seleção da proposta mais vantajosa para a administração** e a promoção do desenvolvimento nacional sustentável e será processada e julgada em estrita conformidade com os princípios básicos da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da probidade administrativa, da vinculação ao instrumento convocatório, do julgamento objetivo e dos que lhe são correlatos

A função precípua da licitação é selecionar os fornecedores de serviços **mais bem preparados** para atender as necessidades e aos interesses da Administração Pública, que, no presente caso, se faz na pessoa do BANRISUL.

Nesse sentido, Joel de Meneses Niebuhr (p. 233, 2008, Licitação Pública e Contrato Administrativo) diz que:

“A Administração Pública, ao avaliar a qualificação técnica dos licitantes, pretende aferir se eles dispõem dos conhecimentos, da experiência e do aparato operacional suficiente para satisfazer o contrato administrativo.”

Quando trata da participação no certame, o item II estipula:

II. DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

2.1. Somente poderão participar desta licitação as licitantes que satisfaçam as exigências deste edital, da Lei nº 13.303/2016 e do Regulamento de Licitações e Contratos do Banrisul.

2.2. Poderão participar da presente licitação os interessados que



estejam credenciados junto à Seção de Cadastro da CELIC – Central de Licitações do Estado, situada na Av. Borges de Medeiros, 1.501, 2º andar, Ala Norte, Porto Alegre/RS ou Portal do Fornecedor do RS (<https://portaldofornecedor.rs.gov.br//home#/home>), que atenderem a todas as exigências constantes deste edital e seus anexos, sendo que o não atendimento de qualquer das condições implicará a inabilitação da licitante ou a desclassificação de sua proposta.

2.3. A licitante, para participar do certame, deverá declarar, em campo eletrônico, o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação.

2.3.1. O não atendimento ao presente item ensejará a desclassificação da proposta no sistema, com automático impedimento da participação na disputa.

2.4. A participação dos interessados no dia e hora determinados nos Dados Iniciais deste edital darse-á por meio da digitação da senha privativa da licitante e subsequente encaminhamento da proposta de preços exclusivamente por meio eletrônico.

2.5. A informação de dados para acesso deve ser feita na página inicial do site www.pregaobanrisul.com.br ou através do link no site www.banrisul.com.br

2.6. Caso o objeto contemple execução de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra, não será permitida a participação de cooperativas de mão de obra, de acordo com o Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta de 21 de dezembro de 2005, e súmula 281 do TCU, considerando que os serviços objeto desta licitação envolvem necessidade de subordinação jurídica, habitualidade e pessoalidade entre o trabalhador e a Contratada.

2.7. Enquanto perdurarem os motivos determinantes de punições ou até que seja promovida a reabilitação, não poderão participar da



presente licitação as empresas ou profissionais que tenham sofrido penalidades resultantes de contratos firmados anteriormente com o Banco, na condição de prestadores de serviços, fornecedores, empreiteiros ou construtores, tais como suspensão, declaração de inidoneidade, bem como aqueles impedidos de operar com o Banco por determinação do Banco Central do Brasil.

2.8. A simples participação neste certame implica aceitação de todos os seus termos, condições, normas, especificações e detalhes.

Quando trata da qualificação técnica:

22. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA As empresas participantes do processo deverão apresentar as seguintes comprovações quanto ao objeto licitado:

22.1. DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA DA LICITANTE

22.1.1. Contrato social, onde conste que o objeto social consista na prestação de serviços de Teleatendimento.

22.1.2. Certificação(ões) ou título(s) de premiação(ões) que demonstre(m) qualificação da empresa proponente para o exercício das atividades vinculadas ao objeto dessa licitação.

22.2. COMPROVAÇÕES DE EXPERIÊNCIA

I. Comprovação de aptidão para execução das atividades pertinentes e compatíveis com os serviços, através da apresentação de 01 (um) ou mais atestados, fornecido(s) por empresas de direito público ou privado, devendo observar o que segue:

a. O(s) atestado(s) deverá(ão) comprovar, de forma explícita, que a licitante executou os serviços, com todas as características e prazo, pertinentes e compatíveis com o objeto deste edital, com no mínimo



50% (cinquenta por cento) do número de posições de atendimento a serem contratadas;

b. Considerando a necessidade de comprovação de pelo menos 50% do quantitativo licitado, serão considerados, para fins de habilitação, a comprovação conforme tabela abaixo:

Descrição	Qtd. Dias Úteis	Total de Horas Diárias
Posições de Atendimento - Lote 01	235	1488:20:00
Posições de Atendimento - Lote 02	168	1064:00:00

II. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato, ou, na impossibilidade deste, será considerado o prazo decorrido entre o início do contrato e a emissão do atestado;

III. O somatório dos atestados somente poderá ser efetuado para atestados de períodos coincidentes e deverá ser compatível com o exigido na alínea “a”;

IV. O(s) atestado(s) deverá(ão) ser apresentado(s) em papel timbrado do emitente e conter a identificação do signatário, nome, endereço completo, telefone e correio eletrônico corporativo para contato;

V. O licitante deve disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

VI. O(s) atestado(s) utilizado(s) para comprovação da aptidão para execução das atividades deste processo licitatório não poderão ter suas quantidade e prazos considerados nos outros processos licitatórios do CONTRATANTE lançados dentro do mesmo semestre, que possuam o mesmo objeto.

VII. A alínea “VI” não se aplica ao número de PAs, constantes no



atestado, que não tenham sido considerados para habilitação em outro processo, nem as exigências do item “a”

INDICAÇÃO DE CONTRATAÇÃO ANTERIOR:

I. Existiu contratação anterior com o mesmo objeto? SIM

II. Caso a assertiva acima seja SIM, informar: 0100041/2020

IDENTIFICAÇÃO DE ANEXOS

- Diretrizes de Segurança_2023

- Especificação Técnica Leitor de Cartão Smart Card 2023

- **Especificação Técnica Link de Comunicação_2023**

- **Especificação Técnica Rede Interna de Comunicação_2023**

- Manual procedimentos para instalações no ambiente DC Banrisul_v3

- Planilha de Especificação Técnica Estações 2023 - Requisitos Tecnológicos_2023 - Service Desk – Método de Atendimento ASSINATURAS, LOCAL E DATA

É imperioso destacar a lição de Marçal Justen Filho, quando, em sua obra intitulada Comentários à Lei de Licitações e Contratações Administrativas, dispõe acerca do conceito de qualificação técnica:

“A QUALIFICAÇÃO TÉCNICA consiste no domínio de conhecimento e de habilidades teóricas e práticas para execução do objeto a ser contratado. Isso abrange, inclusive, A SITUAÇÃO DE REGULARIDADE EM FACE DE ORGANISMOS ENCARREGADOS DE REGULAR DETERMINADA PROFISSÃO.”

Nesse sentido, fora a forma genérica que trata o Edital, ele descumpre os



requisitos básicos contidos no art. 67 da Lei nº 14.133/2021, os quais preveem os documentos substanciais a fim de comprovar a **qualificação técnica** da licitante, in verbis:

LEI 14.133/2021

Art. 67. A documentação relativa à qualificação técnico-profissional e técnico-operacional será restrita a:

I - **apresentação de profissional, devidamente registrado no conselho profissional competente**, quando for o caso, **detentor de atestado de responsabilidade técnica por execução de obra ou serviço** de características semelhantes, para fins de contratação;

II - **certidões** ou atestados, regularmente **emitidos pelo conselho profissional competente**, quando for o caso, que demonstrem **capacidade operacional** na execução de serviços similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior, bem como documentos comprobatórios emitidos na forma do § 3º do art. 88 desta Lei;

IV - **prova do atendimento de requisitos previstos em lei especial**, quando for o caso;

V - **registro ou inscrição na entidade profissional competente**, quando for o caso;

§ 3º **Salvo na contratação de obras e serviços de engenharia**, as exigências a que se referem os incisos I e II do caput deste artigo, a critério da Administração, poderão ser substituídas por outra prova de que o profissional ou a empresa possui conhecimento técnico e experiência prática na execução de serviço de características semelhantes, hipótese em que as provas alternativas aceitáveis deverão ser previstas em regulamento.

LEI 8.666/93

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

I – Registro ou inscrição na entidade profissional competente.

II - Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, e indicação das instalações e do aparelhamento e do pessoal técnico adequados e disponíveis para a realização do objeto da licitação, bem como da qualificação de cada um dos membros da equipe técnica que se responsabilizará pelos trabalhos;



IV – Prova de atendimento de requisitos previstos em lei especial, quando for o caso.

§1º A comprovação de aptidão referida no inciso II do “caput” deste artigo, no caso das licitações pertinentes a obras e serviços, será feita por atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, devidamente registrados nas entidades profissionais competentes, limitadas as exigências a:

I – capacitação técnico-profissional: comprovação do licitante de possuir em seu quadro permanente, na data prevista para entrega da proposta, profissional de nível superior ou outro devidamente reconhecido pela entidade competente, detentor de atestado de responsabilidade técnica por execução de obra ou serviço de características semelhantes, limitadas estas exclusivamente às parcelas de maior relevância e valor significativo do objeto da licitação, vedadas as exigências de quantidades mínimas ou prazos mínimos.

A ausência da exigência da documentação atinente à capacidade técnica da licitante, pode trazer enormes riscos ao BANRISUL e à população.

Sucedendo que o objeto licitado diz respeito a serviços de Telecomunicações, matéria que é atribuição exclusiva dos profissionais da Engenharia, nos termos da Lei nº 9.472, de 1977 e as Resoluções 614, de 28 de maio de 2013 e 426, de 9 de dezembro de 2013:

Art. 60. Serviço de telecomunicações é o conjunto de atividades que possibilita a oferta de telecomunicação.

§ 1º Telecomunicação é a transmissão, emissão ou recepção, por fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético, de símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza.

Resolução 614

Art. 3º O SCM é um serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo inclusive o



provimento de conexão à internet, utilizando quaisquer meios, a Assinantes dentro de uma Área de Prestação de Serviço.

Resolução nº 426, de 9 de dezembro de 2005

Art. 3º Para fins deste Regulamento são adotadas as seguintes definições, além de outras adotadas pela legislação e pela regulamentação: (Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

XXIII - Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao uso do público em geral (STFC): serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia;

Portanto, no caso em discussão, o BANRISUL busca contratar serviços de Engenharia. A Lei 14.133/2021, em seu art. 6º, ao fazer distinção entre obra e serviço de engenharia, deixa muito claro que Engenharia vai além de obra, senão vejamos:

LEI 14.133/2021

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

XII - obra: toda atividade estabelecida, por força de lei, como privativa das profissões de arquiteto e engenheiro que implica intervenção no meio ambiente por meio de um conjunto harmônico de ações que, agregadas, formam um todo que inova o espaço físico da natureza ou acarreta alteração substancial das características originais de bem imóvel;

[...]

XXI - serviço de engenharia: toda atividade ou conjunto de atividades destinadas a obter determinada utilidade, intelectual ou material, de interesse para a Administração e que, não enquadradas no conceito de obra a que se refere o inciso XII do caput deste artigo, são estabelecidas, por força de lei, como privativas das profissões de arquiteto e engenheiro ou de técnicos especializados, que compreendem:

a) serviço comum de engenharia: todo serviço de engenharia que tem por objeto ações, objetivamente padronizáveis em termos de



desempenho e qualidade, de manutenção, de adequação e de adaptação de bens móveis e imóveis, com preservação das características originais dos bens;

b) **serviço especial de engenharia**: aquele que, por sua **alta heterogeneidade ou complexidade, não pode se enquadrar na definição constante da alínea “a”** deste inciso;

A legislação exige a obrigatoriedade, para quaisquer serviços da engenharia, o registro do profissional no CREA e detentor de CAT (Certidão de Acervo Técnico) e empresa com registro no CREA e detentora CAO (Certidão de Acervo Operacional).

Os serviços de engenharia se dividem em dois tipos: serviço comum de engenharia e serviço especial de engenharia. O serviço comum de engenharia envolve serviços padronizáveis, ou seja, que dependam da aplicação de normas técnicas, como por exemplo as Normas Internacionais, Resoluções das Agências Reguladoras, especialmente, no caso em tela, ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações, Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho, Normas do CREA e CONFEA e as Normas da ABNT, no tocante ao desempenho, qualidade, manutenção e adequação dos bens mantendo as características originais. Já o serviço especial de engenharia envolve serviços de alta complexidade que não se enquadram como serviço comum de engenharia.

Nesse sentido, Marçal Justen Filho (p. 233, 2021, Comentários à Lei de Licitações e Contratações Administrativas: Lei 14.133/2021) diz que:

2) O conceito de serviço de engenharia

O serviço de engenharia traduz-se numa ação voluntária do ser humano, consiste num fazer, relacionada direta ou indiretamente a intervenções pertinentes a imóveis que não configuram uma obra. Em termos gerais, pode-se afirmar que o serviço de engenharia tem natureza instrumental, complementar e acessória, relativamente a uma obra ou bem imóvel.

Então, conclui-se que quaisquer serviços de engenharia têm que cumprir os requisitos da qualificação técnico-profissional e técnico-operacional conforme art. 67 §3º da Lei 14.133/2021.



A lei 5.194/1966, no art. 1º alínea b e art. 27, alínea f, em conjunto com art. 9º da Resolução 218/1973-CONFEA e art. 1º da Resolução 380/1993-CONFEA, **definem que telecomunicações é atividade característica e de competência dos engenheiros**, Engenheiros Eletricistas, Engenheiros Eletrônicos, Engenheiros de Telecomunicações e Engenheiros de Computação, senão vejamos:

Lei 5.194/66

Art. 1º. **As profissões de engenheiro**, arquiteto e engenheiro-agrônomo **são caracterizadas** pelas realizações de interesse social e humano que importem na realização dos seguintes empreendimentos:

b) meios de locomoção e **comunicações**.

Resolução nº 218/1973 – CONFEA:

Art. 9º - **Compete ao ENGENHEIRO ELETRÔNICO** ou ao ENGENHEIRO ELETRICISTA, MODALIDADE ELETRÔNICA ou ao ENGENHEIRO DE COMUNICAÇÃO: I - o desempenho das atividades 01 a 18 do artigo 1º desta Resolução, referentes a materiais elétricos e eletrônicos; equipamentos eletrônicos em geral; **sistemas de comunicação e telecomunicações**; sistemas de medição e controle elétrico e eletrônico; seus serviços afins e correlatos.

Resolução 380/1993

Art. 1º - Compete ao Engenheiro de Computação ou Engenheiro Eletricista com ênfase em Computação o desempenho das atividades do Artigo 9º da Resolução nº 218/73, acrescidas de análise de sistemas computacionais, seus serviços afins e correlatos.

Ante o acima exposto, fica claro que quaisquer serviços de Telecomunicações são na realidade serviços de engenharia, seja comum ou especial. Assim, a matéria é atribuição exclusiva dos profissionais da Engenharia.

É importante asseverar que a Lei 9.472/1997 é quem dispõe sobre a



organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento da ANATEL (órgão regulador) e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995.

A Constituição Federal, por sua vez, em seu artigo 5º, XIII, limita o ofício e exercício de qualquer trabalho, ao atendimento às qualificações profissionais que a lei estabelecer. Ainda, dispõe que é competência privativa da União legislar sobre telecomunicações e regulação do exercício profissional.

Constituição Federal de 1988

Art. 22. Compete privativamente à União legislar sobre:

IV - águas, energia, informática, **telecomunicações** e radiodifusão;

XVI - organização do sistema nacional de emprego e **condições para o exercício de profissões**;

LEI Nº 5.194, DE 24 DE DEZEMBRO DE 1966.

Art. 27. São **atribuições do Conselho Federal**:

f) **baixar e fazer publicar as resoluções previstas para regulamentação e execução da presente lei**, e, ouvidos os Conselhos Regionais, resolver os casos omissos;

Portanto, com uma simples leitura da legislação acima colacionada e da argumentação aqui despedida, verifica-se que as exigências contidas no edital estão bem aquém do que prevê a legislação pátria, haja vista que deixa de exigir diversos documentos que possam, efetivamente, atestar/comprovar que a licitante, pode e consegue entregar o objeto a ser contratado, motivo pelo qual deve ser reformado.

Ora, admitir **a participação de empresas que apenas apresente Atestado de execução de serviços, não comprova que ela tem condições de entrega** do objeto licitado. Afinal, o presente certame não visa **apenas a solicitação de compra de um serviço de atendimento telefônico, mas, também, o fornecimento dos links de internet e responsável pelo rede lógica interna e abastecimento de energia elétrica, incluso aí o Grupo Gerador.**



3. LINKS DE COMUNICAÇÃO

O fornecimento dos links de comunicação entre CONTRATADA e CONTRATANTE será de responsabilidade da CONTRATADA, de acordo com especificações técnicas informadas neste documento e deverão conectar as instalações onde serão realizados os serviços contratados. A CONTRATADA deve prover comunicação com os dois Data Centers do Bannrisul, atualmente localizados na Rua Engenheiro Ludolfo Boehl, nº 247 e nº 267, doravante referido como Data Center Zona Sul (DCZS), e Av. Caldas Júnior, nº 120, 8º andar, doravante referido como Data Center 01 (DC01), ambos na cidade de Porto Alegre. Somente serão aceitos links que utilizem infraestruturas de redes distintas (última milha, backbones ou centros de rede das operadoras), não apresentando ponto único de falha. Os links de comunicação não podem trafegar fisicamente juntos durante o percurso da interligação, evitando interrupções simultâneas causadas por motivo de sinistro. As especificações técnicas destes ativos constam no documento Especificação Técnica Link de Comunicação.

4. REDE LÓGICA INTERNA

É de responsabilidade da CONTRATADA as instalações de redes lógicas internas nas instalações onde serão realizados os serviços contratados, e ativos de rede. As redes lógicas instaladas no Data Center Zona Sul (DCZS) e Data Center 01 (DC01) deverão obedecer às especificações técnicas informadas pela equipe técnica do CONTRATANTE, baseada em padrões internacionais de certificação e segurança, e homologadas pelo CONTRATANTE. As especificações técnicas destes ativos constam no documento Especificação Técnica Rede Interna de Comunicação.

5. ABASTECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA

É de responsabilidade da CONTRATADA a manutenção do fornecimento de energia elétrica do(s) site(s) contratado(s), bem como o contingenciamento do fornecimento. As instalações utilizadas pela CONTRATADA para atendimento dos serviços do CONTRATANTE **devem possuir contingência elétrica, tais Grupos Moto Gerador e UPS (nobreaks) que visem manter os serviços prestados sem interrupções por quedas ou picos de energia.** As instalações diversas utilizadas pela CONTRATADA para atendimento dos serviços do CONTRATANTE não podem ser abastecidos pela mesma linha de energia comercial, evitando interrupção simultânea dos serviços.

10. SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER

É de responsabilidade do CONTRATANTE o fornecimento da solução de contact center, PABX/DAC, servidores, sistema de gravação, CTI, URAs e Discador. Os equipamentos serão instalados no ambiente (CPD) do CONTRATANTE, sendo suas manutenções, operações e suporte por conta do CONTRATANTE.

Ou seja, embora aparentemente o edital pretenda apenas a contratação de serviço de atendimento telefônico, na verdade, a contratação, nos termos do Edital, vai muito além, como se observa acima, ou seja, está contido neste último o Serviço Telefônico Fixo



Comutado (STFC), bem como a prestação do serviço de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia e fornecimento de conexão à internet, logo, a prestação, também, do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM). O “conjunto da obra” evidencia que em absoluto todas as atividades envolvidas são de ENGENHARIA, elétrica, telecomunicações, computação e mecânica (ar-condicionado), embora omissa no Edital.

Ademais se o edital já exige que a central telefônica e todos os equipamentos devem obrigatoriamente estar de acordo com as normas da ANATEL, há um claro contrassenso em não exigir o termo de outorga ou autorização para prestação do serviço de telecomunicações.

Igualmente se espera que seja exigido da empresa licitante que o Atestado de Capacidade Técnico seja acervado (Certidão de Acervo Técnico – CAT) por profissional devidamente habilitado em seu conselho de Engenharia – CREA. Assim a empresa obrigatoriamente deve deter termo de outorga ou autorização para prestar o serviço, ou seja, a empresa tem que ter as licenças do SCM e do STFC da ANATEL. Relevante esclarecer que o edital faz exigências referentes ao uso de equipamentos devidamente homologados pela ANATEL, mas se esquece da prestação dos serviços SCM (Serviço de Comunicação Multimídia) e STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado), senão vejamos:

Resolução ANATEL nº 720, de 10 de fevereiro de 2020

Art. 5º O caput do art. 10-A do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, aprovado pela Resolução nº 426, de 9 de dezembro de 2005, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 10-A. **A exploração do STFC em regime privado depende de prévia autorização**, nos termos e condições estabelecidos no Regulamento Geral de Outorgas, aprovado pela Resolução nº 720, de 10 de fevereiro de 2020.” (NR)

Art. 18. O art. 10 do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 10. **A prestação do SCM depende de prévia autorização da Anatel**, nos termos e condições estabelecidos no Regulamento Geral de Outorgas, aprovado pela Resolução nº 720, de 10 de fevereiro de 2020.” (NR)



Resolução ANATEL nº 426, de 9 de dezembro de 2005

Art. 5º O STFC é prestado em regime público e em regime privado, e objeto de, respectivamente, concessão ou permissão e autorização, conforme disposto no Plano Geral de Outorgas (PGO).

Ante o exposto o que temos é a prestação de um serviço da Engenharia de Telecomunicações e que deva atender a exigência de registro no conselho profissional competente, no caso CREA, e as Certidões de Acervo Técnico e Acervo Operacional, CAT e CAO, devidamente emitidas pelo CREA.

Ademais, deve-se também seguir a legislação especial, no caso a Lei Geral de Telecomunicações, para que o prestador de serviço de telecomunicações tenha as devidas licenças, no caso: SCM e STFC. A ANATEL também exige que a prestadora de serviço mantenha em seu poder a ART (Anotação de Responsabilidade Técnica) por profissional habilitado e que possua competência em telecomunicações, devendo ser apresentado a ANATEL quando solicitado. O profissional que tem competência para planejamento, estudos, projetos, análises, avaliações, vistorias, perícias, pareceres e divulgação técnica, fiscalização de obras e serviços técnicos, direção de obras e serviços técnicos, execução de obras e serviços técnicos, e produção técnica especializada referentes a serviços de telecomunicações é o Engenheiro, senão vejamos:

Resolução ANATEL nº 729, de 10 de fevereiro de 2020

Art. 12 § 1º O **documento comprobatório de responsabilidade técnica relativa à instalação da estação, assinado por profissional habilitado e que possua competências para se responsabilizar por atividades técnicas na área de telecomunicações**, fornecido pelo órgão competente, permanecerá sob responsabilidade da prestadora, devendo ser apresentada à Anatel quando solicitado.

Lei 5.194/66

Art. 7º As **atividades e atribuições profissionais do engenheiro**, do arquiteto e do engenheiro-agrônomo consistem em:

- a) desempenho de cargos, funções e comissões em entidades estatais, paraestatais, autárquicas, de economia mista e privada;
- b) planejamento ou projeto, em geral, de regiões, zonas, cidades, obras, estruturas, transportes, explorações de recursos naturais e



desenvolvimento da produção industrial e agropecuária;

- c) estudos, projetos, análises, avaliações, vistorias, perícias, pareceres e divulgação técnica;
- d) ensino, pesquisas, experimentação e ensaios;
- e) fiscalização de obras e serviços técnicos;
- f) direção de obras e serviços técnicos;
- g) execução de obras e serviços técnicos;
- h) produção técnica especializada, industrial ou agro-pecuária.

Parágrafo único. Os engenheiros, arquitetos e engenheiros-agrônomos poderão exercer qualquer outra atividade que, por sua natureza, se inclua no âmbito de suas profissões.

Ilustre Pregoeiro, a lei 5.194/1966, em conjunto com art. 5º§ 1º da Resolução 1073/2016-CONFEA, definem que a atividade profissional de execução dos serviços técnicos de execução, treinamento e manutenção de equipamentos eletrônicos e das telecomunicações são atividades características e de competência dos engenheiros, Engenheiros Eletricistas, Engenheiros Eletrônicos, Engenheiros de Telecomunicações e Engenheiros de Computação, senão vejamos:

Resolução nº 1.073/2016 – CONFEA:

ANEXO I – GLOSSÁRIO

Execução – atividade em que o profissional, por conta própria ou a serviço de terceiros, realiza trabalho técnico ou científico visando à materialização do que é previsto nos projetos de um serviço ou obra.

Manutenção – atividade que implica conservar aparelhos, máquinas, equipamentos e instalações em bom estado de conservação e operação.

Serviço Técnico – desempenho de atividades técnicas no campo profissional.

Treinamento – atividade cuja finalidade consiste na transmissão de competências, habilidades e destreza, de maneira prática



Prova dessa assertiva é que quando trata do objeto da licitação, diz o Edital:

I. DO OBJETO

1.1. O presente procedimento licitatório tem por objeto a prestação de serviços de Contact Center, de acordo com as especificações contidas nos anexos, partes integrantes do presente edital.

LOTE	COD. TURNOS	HORÁRIO DE ABRANGÊNCIA PARA DISTRIBUIÇÃO DAS PA's - DIAS ÚTEIS	QUANTIDADE DE PA
01*	A1	00h às 06h20	4
	A2	05h30 às 22h	225
	A3	16h40 às 23h	1
	A4	17h40 às 24h	5
	TOTAL - DIAS ÚTEIS		235
	COD. TURNOS	HORÁRIO DE ABRANGÊNCIA PARA DISTRIBUIÇÃO DAS PA's - SÁBADOS	QUANTIDADE DE PA
	AS1	00h às 06h20	2
	AS2	05h30 às 22h	89
	AS3	16h40 às 23h	2
	AS4	17h40 às 24h	3
	TOTAL - SÁBADOS		96
	COD. TURNOS	HORÁRIO DE ABRANGÊNCIA PARA DISTRIBUIÇÃO DAS PA's - DOMINGOS	QUANTIDADE DE PA
	AD1	00h às 06h20	2
	AD2	05h30 às 22h	49
	AD3	16h40 às 23h	2
	AD4	17h40 às 24h	3
	TOTAL - DOMINGOS		56
VALOR TOTAL - LOTE 01			387

* Lote preferencial ME/EPP

LOTE	COD. TURNOS	HORÁRIO DE ABRANGÊNCIA PARA DISTRIBUIÇÃO DAS PA's - DIAS ÚTEIS	QUANTIDADE DE PA
02**	A2	05h30 às 22h	164
	A3	16h40 às 23h	4
	VALOR TOTAL - LOTE 02		168

** Lote preferencial ME/EPP

Ao informar os dados da especificação sem estudo do tráfego e nem a volumetria, deixa claro a responsabilidade da contratada quanto aos estudos de tráfego telefônico posteriores, o que evidencia a necessidade de profissional devidamente habilitado, e também o descumprimento por parte da contratante do estudo técnico preliminar o que é vedado pela Lei 14.133/2021. Assim apresentar um estudo técnico preliminar com o estudo do tráfego telefônico ou a volumetria é necessário para resguardar a administração pública. Ademais temos a súmula 260 do TCU referente as exigências do gestor público de exigir a ART (Anotação de Responsabilidade Técnica) referentes ao projeto, execução, supervisão e fiscalização dos serviços de engenharia.

Súmula 260 TCU

“É **dever do gestor exigir apresentação de Anotação de Responsabilidade Técnica – ART** referente a projeto, execução, supervisão e fiscalização de obras e serviços de engenharia, com indicação do responsável pela elaboração de plantas, orçamento-base, especificações técnicas, composições de custos unitários, cronograma



físico-financeiro e outras peças técnicas.”

Acórdão 2769/2014- Plenário

II - DETERMINAR, nos termos do art. 276, § 2º, do Regimento Interno do TCU, a oitiva da Universidade Federal do Espírito Santo, para, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, manifestar-se acerca das ocorrências adiante listadas, relacionadas ao edital do Pregão Eletrônico nº 006/2014, destinado à contratação de empresa para prestação de serviços continuados em cozinha industrial, com uso intensivo de mão de obra, para atender aos restaurantes dos campi de Goiabeiras e Maruípe, alertando a entidade quanto à possibilidade de este Tribunal, no mérito, vir a fixar prazo para anulação do certame em questão:

II.1 - inclusão no item 18.4.1 do referido edital de exigência de que a licitante conte com registro no Conselho Regional de Administração - CRA, em desconformidade com a Constituição Federal (art. 37, inciso XXI), com a Lei 8.666/1993 e com a orientação predominante nesta Corte (Decisão 450/2001-Plenário e Acórdão 447/2014-TCU-Plenário; 681/2013-Plenário; 1.034/2012-Plenário; 7.388/2011-1ª Câmara e 2.521/2003-2ª Câmara, entre outros), no sentido de que o registro ou inscrição na entidade profissional competente, prevista no art. 30, inciso I, da Lei nº 8.666/1993, deve se limitar ao conselho que fiscalize a atividade básica ou o serviço preponderante da licitação, no caso o Conselho Regional de Nutricionistas;

II.2 - estipulação no item 18.5.1 do referido edital de exigência de comprovação de que o licitante possua em seu corpo técnico, na data da abertura das propostas, profissional de nível superior na área de Administração, com registro válido na respectiva entidade profissional (CRA), detentor de atestado por responsabilidade técnica em contrato(s) cujo quantitativo de mão de obra utilizada corresponda a, no mínimo, 30% do quantitativo de todos os postos previstos para a presente contratação (subitem 18.5.1.1), em desacordo com o disposto no art. 30, § 1º, inciso I, parte final, da Lei 8.666/1993, que somente legitima exigências dessa espécie quando se trata das parcelas mais



relevantes do objeto, caracterizando, assim, previsão de condição impertinente e irrelevante para a seleção da proposta mais vantajosa, reduzindo o rol de potenciais interessados (art. 37, inciso XXI, da Carta Magna c/c o art. 3º, § 1º, inciso I, da referida lei);

Nesse sentido, a Certidão de Acervo Técnico, CAT, e a CAO, Certidão de Acervo Operacional, seriam os documentos aptos a demonstrar tanto a capacidade técnico-profissional quanto a capacidade operacional. Conforme consta no site do CONFEA – Conselho Federal de Engenharia e Agronomia, CAT e CAO são:

A Certidão de Acervo Técnico - CAT é o instrumento que certifica, para os efeitos legais, as atividades registradas no Crea, que constituem o acervo técnico do profissional.

O acervo técnico do profissional é o conjunto das atividades desenvolvidas ao longo de sua vida profissional compatíveis com suas competências e registradas no Crea por meio de Anotações de Responsabilidade Técnica – ARTs.

O profissional pode requerer sua CAT no Crea para fazer prova da sua capacidade técnico-profissional, com base nas atividades desenvolvidas e registradas em ARTs.

A CAT é a certidão que demonstra a capacidade técnico-profissional na execução de obras e serviços da Engenharia

A Certidão de Acervo Operacional – CAO é o instrumento que certifica, para os efeitos legais, que consta dos assentamentos do(s) Creas, o registro da(s) anotação(ões) de responsabilidade técnica (ART) registrada(s).

A pessoa jurídica pode requerer sua CAO no Crea para fazer prova da sua capacidade operacional, com base nas atividades desenvolvidas e registradas em ARTs.

A CAO é a certidão que demonstra a capacidade operacional na execução de obras e serviços da Engenharia

Logo, tal ausência no Edital significa dar margem à prática reprovável, sob pena de o administrador responder pelos prejuízos advindos com a inexecução completa do contrato, ato, aliás, compatível com o conceito de improbidade administrativa, segundo a lei de regência. **A CAT atesta que o profissional além de experiência comprovada, comprova**



também a prestação de serviços técnicos de engenharia com qualidade, o que é interesse da administração pública ainda mais quando se trata de prestar um serviço essencial, serviço fixo de telecomunicações para setor público. Enquanto a CAO demonstra a capacidade operacional da pessoa jurídica para prestar o serviço.

Logo, se faz necessário que o Edital seja reformado para fazer constar como documentos obrigatórios: a Certidão de Acervo Técnico – CAT (a CAT apresentada pela empresa licitante deverá ser do profissional responsável técnico vinculado a mesma), – CAO (a CAO apresentada pela empresa) e, também, a Certidão de Registro de Pessoa Física, comprovando que o engenheiro detentor da CAT e do Atestado de Capacidade Técnico, é responsável pela referida empresa, documentos esses que, comprovam a capacidade de entrega do objeto.

Portanto, é imperiosa a correção do edital para o bom prosseguimento do certame.

No caso em voga, o STFC necessita de um estudo do tráfego telefônico, o qual tem distribuição de Poisson e atende ao especificado na recomendação ITU-T E.503, a qual trata de Engenharia de tráfego – Medição e registro de tráfego e a ITUT- E.520 que trata do dimensionamento do número de circuitos recomenda que o dimensionamento seja baseado na Fórmula de Erlang.

Ademais, não se dimensiona tráfego telefônico para 100% do volume, mas se usa a hora de maior movimento para determinar o tráfego em Erlang conforme determinam as normas da ITU-T. Assim, faz-se necessário um estudo técnico de Engenharia adotando-se a normas técnicas adequadas para dimensionamento do tráfego telefônico e do link a atender o referido Contact Center. Mas para o estudo do tráfego telefônico tem que se conhecer variáveis aleatórias em especial a função distribuição de probabilidade de Erlang a qual descreve a distância até que a primeira contagem seja obtida em um processo de Poisson, e não só isso por se tratar de análise temporal temos a que tratar de processos estocásticos. O conhecimento de processos estocásticos faz parte dos cursos de Engenharia de Telecomunicações e necessitam de uma base matemática em cálculo diferencial e integral,



equações diferenciais e teoria de Probabilidade e Estatística a qual não está contemplada no ensino médio. Ademais para se dimensionar o tronco para atender o **tráfego telefonico** demandam conhecimentos de estatística, matemática, física, eletricidade, algoritmo e programação, informática, senão vejamos o que dizem, respectivamente as Diretrizes Curriculares do MEC e a portaria do ENADE 2022 para Engenharia Elétrica.

RESOLUÇÃO MEC/CNE/CES Nº 2/ 2019

Art. 9º Todo curso de graduação em Engenharia deve conter, em seu Projeto Pedagógico de Curso, os conteúdos básicos, profissionais e específicos, que estejam diretamente relacionados com as competências que se propõe a desenvolver. A forma de se trabalhar esses conteúdos deve ser proposta e justificada no próprio Projeto Pedagógico do Curso.

§ 1º Todas as habilitações do curso de Engenharia devem contemplar os seguintes conteúdos básicos, dentre outros: Administração e Economia; **Algoritmos e Programação**; Ciência dos Materiais; Ciências do Ambiente; Eletricidade; **Estatística**. Expressão Gráfica; Fenômenos de Transporte; **Física**; **Informática; Matemática**; Mecânica dos Sólidos; Metodologia Científica e Tecnológica; Química; e Desenho Universal. (Nova Redação pela RESOLUÇÃO MEC/CNE/CES Nº 1/ 2021)

PORTARIA INEP Nº 282/ 2023

Art. 5.º A prova do Enade, no componente específico da área de Engenharia Elétrica, avaliará se o(a) estudante concluinte desenvolveu, no processo de formação, competências para:

I - Conceber, projetar, analisar e otimizar componentes, produtos ou processos em sistemas elétricos de potência, em sistemas eletrônicos, em **sistemas de comunicações** e em sistemas de controle e automação, inclusive por meio de projetos de hardware e/ou de software;

II - **Implantar**, supervisionar e **manter** sistemas elétricos de potência, sistemas eletrônicos, **sistemas de comunicações** e sistemas de controle e automação;



III - **Planejar, supervisionar, elaborar e coordenar** projetos, **equipes de trabalho e serviços de engenharia**;

IV - Projetar e conduzir experimentos, modelar e simular processos e sistemas e interpretar resultados;

V - Efetuar vistorias, perícias, fiscalizações e avaliações, elaborando relatórios, laudos e pareceres técnicos;

VI - Desenvolver e/ou utilizar novos materiais, ferramentas, tecnologias e técnicas aplicados a problemas de Engenharia Elétrica;

VII - Avaliar a viabilidade técnica e econômica e os impactos ambiental e social de projetos de Engenharia.

Art. 6.º A prova do Enade, no componente específico da área de **Engenharia Elétrica**, tomará como referencial os conteúdos que contemplam:

I - Administração e Economia;

II - Ciências do ambiente;

III - Ciências naturais aplicadas à Engenharia Elétrica;

IV - **Algoritmos e estruturas de dados**;

V - Sistemas lineares;

VI - **Circuitos elétricos**;

VII - Conversão de energia;

VIII - Eletromagnetismo;

IX - **Dispositivos e circuitos eletrônicos**;

X - Eletrônica de potência;

XI - **Sistemas digitais**;



XII - Fundamentos de sistemas elétricos de potência;

XIII - Eficiência energética;

XIV - **Instalações elétricas;**

XV - Sensores e instrumentação eletrônica;

XVI - Máquinas elétricas;

XVII - **Materiais elétricos e magnéticos;**

XVIII - **Princípios de comunicações;**

XIX - **Redes de comunicação;**

XX - Análise e processamento de sinais;

XXI - Sistemas de controle e automação;

XXII - **Probabilidade e Estatística.**

O parágrafo anterior trata apenas da qualificação, mas no que se refere a habilitação profissional, necessitam que os analistas de tráfego sejam Engenheiros devidamente habilitados em telecomunicações. Importante prestar os devidos esclarecimentos sobre a diferenciação entre profissionais qualificados e habilitados. A NR- 10, Norma Regulamentadora da Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade, esclarece o profissional qualificado é aquele comprova conclusão de curso na área de elétrica, e que o profissional habilitado é o profissional qualificado detentor de registro no conselho de classe competente.

NR-10

10.8.1 É considerado trabalhador qualificado aquele que comprovar conclusão de curso específico na área elétrica reconhecido pelo Sistema Oficial de Ensino.

10.8.2 É considerado **profissional legalmente habilitado o trabalhador**



previamente qualificado e com registro no competente conselho de classe.

Cabe aqui ressaltar que implantação de um **Contact Center nada mais é que um CALL CENTER o que implica** em investimento de infraestrutura lógica, cabeamento estruturado, instalações de software, configuração da central telefônica, estudo do tráfego para dimensionar a quantidade de troncos. A solução envolve tanto a implantação dos serviços de telecomunicações, no caso STFC e SCM, quanto o SVA que rodará em cima do serviço.

REITERAMOS que o presente certame não visa **apenas a solicitação de compra de um serviço de atendimento telefônico, mas também o fornecimento e manutenção de toda infraestrutura elétrica e lógica, inclusive a prestação do tanto do SCM quanto do STFC.** Assim, ao se delegar a responsabilidade pela implantação e manutenção de toda a infraestrutura de TI e ativos de rede, o certame delega ao contratado a responsabilidade pela execução e manutenção de toda a instalação elétrica e lógica.

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

7. DETALHAMENTO DA FORMA DE EXECUÇÃO

7.1. Início da prestação dos serviços – Lotes 01 e 02

I. A implantação dos serviços se dará após a finalização das fases de **implementação de infraestrutura física e tecnológica**, conforme anexos

Especificação Técnica Link de Comunicação

[..]

Caso os acessos utilizados neste enlace passem por uma mesma cidade do enlace principal já existente no datacenter principal do CONTRATANTE, estes deverão seguir por caminhos alternativos e não devem passar por elementos comuns que caracterizem um único ponto de falha (**cabos óticos, equipamentos de rede** etc)

[...]

A CONTRATADA deverá anexar topologia da solução completa detalhando os **meios de transmissão e equipamentos utilizados na última milha** (do ponto de entrega ao ponto de presença).

A CONTRATADA deverá identificar cada um de seus equipamentos com os seguintes atributos: número do circuito local, número do circuito remoto, nome do CONTRATANTE e número 0800 da Central de Atendimento.

[...]

Os equipamentos deverão ser compatíveis com **sistemas de rack de 19", altura múltipla de IU (44mm) e alimentação de entrada AC 220V-240V**. A responsabilidade de fixação dos equipamentos no rack é de responsabilidade da CONTRATADA. Para o DCZS, os equipamentos deverão possuir alimentação por fonte redundante de energia.



Especificação Técnica Rede Interna de Comunicação

1. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA: Switch gerenciável nonblocking de no mínimo 24 (vinte e quatro) portas Ethernet 10BASE-T/100BASE-TX/1000BASE-TX com recurso Power over Ethernet (PoE) - **IEEE 802.3af** e, no mínimo, 2 (duas) portas compatíveis com módulos SFP+ ou XFP.

[...]

1.4.5. O equipamento deve possuir conexão elétrica no padrão brasileiro (**NBR 14.136**);

1.4.5. O equipamento deve possuir conexão elétrica no padrão brasileiro (**NBR 14.136**);

1.2. CONECTIVIDADE

1.2.1. Possuir porta de console para ligação direta e através de terminal **RS-232 (EIA/TIA232) ou RJ-45 ou USB** para acesso à interface de linha de comando

1.2.2.4. Todas as portas do switch devem permitir, em qualquer velocidade em que operar, a operação em full-duplex com mecanismo de flow control conforme especificação **IEEE 802.3x**;

1.2.4. Deverá possuir em todas as portas ethernet do switch recurso Power over Ethernet (PoE) padrão **IEEE 802.3af**;

1.8. QUALIDADE DE SERVIÇO (QoS)

1.8.1. Implementar classe de serviço (CoS) padrão **IEEE 802.1p** e marcação DSCP (Differentiated Services Code Point);

ANEXO VIII

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONTACT CENTER – Nº 0101298/2023

8.2.2. Constituem obrigações da CONTRATADA:

XVIII. Cumprir e fazer cumprir todas as normas regulamentares sobre Medicina e Segurança do Trabalho, especialmente as **normas NR-6 (uso de equipamentos de proteção individual), NR-8 (edificações), NR-10 (instalações e serviços de eletricidade) e NR-18 (obras de construção, demolição e reparos)** da Portaria nº 3.214/78, aplicáveis aos empregados por ela contratados;

Ao exigir da contratada responsabilidade pela implantação, manutenção e capacitação de toda a infraestrutura, cabe esclarecer que será necessário acesso e apoio local ao DATACENTER do BANRISUL para que seja possível instalar o conjunto dos equipamentos ou aparelhos, dispositivos e demais meios necessários à realização de telecomunicação, seus acessórios e periféricos, e, quando for o caso, as instalações que os abrigam e complementam, além de toda a instalação elétrica e lógica necessária a operação dos mesmos.

Ante o exaustivo esclarecimento dos parágrafos anteriores não resta dúvida da prestação de dois serviços de telecomunicações, STFC e SCM, e, mesmo sendo estas atividades características e de competência dos engenheiros, além da responsabilidade da contratada pela implantação, manutenção e operação de toda a infraestrutura necessária a



prestação de serviço de telefonia.

Portanto, questiona-se ao pregoeiro qual seria o resultado da contratação de profissional **não habilitado e sem a devida qualificação técnica** para executar serviços de **telecomunicações visto que inexistente a exigência de apresentação de registro no CREA, da CAT (Certidão de Acervo Técnico) e da CAO (Certidão de Acervo Operacional) conforme preconiza o art. 67 da Lei 14.133/2021.**

Outro ponto que merece destaque é o fato do Edital ser omissivo em relação aos aparelhos de ar-condicionado. Há um tremendo risco de incêndio na medida em que exige a central tenha no break, toda a infraestrutura de TI e Telecomunicações, computadores e servidores, sem o aparelho de refrigeração.

Ainda, acredita-se que exista uma falha na elaboração do projeto e planejamento técnico, talvez, até uma carência de profissionais do segmento de telecomunicações, uma vez que se observa que o próprio BANRISUL determinou o número de atendentes (OPERADORES) e por outro lado exige níveis de qualidade beirando a perfeição.

Percebe-se um flagrante incompatibilidade. Já foi apontado anteriormente que o BANRISUL não apresentou o estudo de tráfego telefônico, ocupação de canais telefônicos etc. Optou por determinar o número exato de operadores em seus respectivos horários. A CONTRATADA deve prestar o serviço com níveis de QUALIDADE SLA em patamares altíssimos, ou seja, atender 80% das chamadas em até 20 segundos, e caso não cumpra, aplica multa iniciando em 8% (oito por cento) de glosa. Vejamos o que diz o Edital:

I. DO OBJETO

- 1.1. O presente procedimento licitatório tem por objeto a prestação de serviços de Contact Center, de acordo com as especificações contidas nos anexos, partes integrantes do presente edital.

LOTE	COD. TURNOS	HORÁRIO DE ABRANGÊNCIA PARA DISTRIBUIÇÃO DAS PA's - DIAS ÚTEIS	QUANTIDADE DE PA
01*	A1	00h às 06h20	4
	A2	05h30 às 22h	225
	A3	16h40 às 23h	1
	A4	17h40 às 24h	5
	TOTAL - DIAS ÚTEIS		235
	COD. TURNOS	HORÁRIO DE ABRANGÊNCIA PARA DISTRIBUIÇÃO DAS PA's - SÁBADOS	QUANTIDADE DE PA
	AS1	00h às 06h20	2
	AS2	05h30 às 22h	89
	AS3	16h40 às 23h	2
	AS4	17h40 às 24h	3
	TOTAL - SÁBADOS		96
	COD. TURNOS	HORÁRIO DE ABRANGÊNCIA PARA DISTRIBUIÇÃO DAS PA's - DOMINGOS	QUANTIDADE DE PA
	AD1	00h às 06h20	2
	AD2	05h30 às 22h	49
	AD3	16h40 às 23h	2
	AD4	17h40 às 24h	3
	TOTAL - DOMINGOS		56
	VALOR TOTAL - LOTE 01		387

* Lote preferencial ME/EPP

LOTE	COD. TURNOS	HORÁRIO DE ABRANGÊNCIA PARA DISTRIBUIÇÃO DAS PA's - DIAS ÚTEIS	QUANTIDADE DE PA
02**	A2	05h30 às 22h	164
	A3	16h40 às 23h	4
VALOR TOTAL - LOTE 02			168

** Lote preferencial ME/EPP

Portanto, o **BANRISUL** de um lado tem a prerrogativa de determinar o número de operadores, lançar campanhas, fazendo o tráfego telefônico aumentar e de outro lado pune a empresa por não atender 80% das chamadas em 20 (vinte) segundos. Tal exigência é absurda com um percentual de multa em forma de glosa mais absurda ainda. Tecnicamente exige a implementação de DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível), o que implica em duas coisas:

1. URA, faz com que todas as chamadas sejam atendidas automaticamente e imediatamente.
2. DAC, após o usuário do BANRISUL optar em falar com um atendente, o mesmo entrará em uma fila de espera para ser atendido.

Pois bem, o que seria razoável, com os elementos apresentados,



considerando o estudo de tráfego telefônico e outros elementos essenciais da engenharia de telecomunicações é: atender até 70% das chamadas em até 60 segundos.

É exatamente sobre isso a presente impugnação, ao contratar empresa que não tenha a efetiva comprovação da capacidade técnica e nem de capacidade operacional para entregar o objeto licitado, o **BANRISUL**, além de contrariar a legislação pátria, estaria por se submeter a um risco desnecessário, assim como aparenta não estar municiada de profissionais que oriente.

DA IMPOSSIBILIDADE DE ENTREGA DO OBJETO NOS MOLDES LICITADOS – LIVRE CONCORRÊNCIA
– POSSÍVEL DIRECIONAMENTO

Fora as inconsistências acima esboçadas se fazem necessário analisar outras mais, que tornam o cumprimento do objeto licitado impossível, a menos que este já esteja direcionado a empresa.

Explico:

Quando trata sobre a minuta do contrato, diz o Edital:

ANEXO VIII - MINUTA DO CONTRATO
CLÁUSULA SEGUNDA – DA EXECUÇÃO

2.1. Início da prestação dos serviços

VIII. O **Lote 01 será implantado imediatamente ao início de vigência do contrato**, seguindo o cronograma abaixo.

Cronograma de Capacitação

Período: Mês	1º				2º				3º	4º	5º	6º
Período: Semana	1	2	3	4	1	2	3	4	-	-	-	-
Período: Turno	M	T	M	T	M	T	M	T	M	T	M	T
Capacitação dos Multiplicadores da CONTRATADA (Teoria)	x	x	x	x	x	x	x	x				
Período de Incubadora dos Multiplicadores da CONTRATADA, ou seja, atendimento assistido (Prática)			x	x	x	x	x	x				
Capacitação dos empregados da CONTRATADA - Coordenação /Supervisão /administrativo (Teoria)	x	x	x	x	x	x	x	x				
Período de Incubadora dos empregados da CONTRATADA - Coordenação/Supervisão/ administrativo (Prática)			x	x	x	x	x	x				
Capacitação dos empregados da CONTRATADA - Atendimento						x	x	x	x	x	x	x
Período de Incubadora (Atendimento assistido) dos empregados da CONTRATADA - Atendimento							x	x	x	x	x	x
Início da migração do atendimento dos serviços							x					
Início do faturamento das posições de atendimento							x					
Acompanhamento dos indicadores de desempenho e contratuais							x					
Finalização da migração dos serviços												x



O prazo de implantação imediata é inviável para implantação de um CALL CENTER. A própria ANATEL fornece o prazo de 90 dias para interconexão telefônica, ou seja, para providenciar a portabilidade e providenciar o devido encaminhamento das chamadas telefônicas. Isto garante que 100% dos usuários em todo o Estado do Ceará tenham suas chamadas telefônicas devidamente encaminhadas e recebidas no BANRISUL. Isso se dá porque as interconexões necessitam, no mínimo, 90 dias, após firmado contrato com a ANATEL, conforme disposto no art. 46 da Resolução ANATEL nº 693/2018. Referente ao prazo de resposta para indagações técnicas é extremamente curto para prestação do serviço, o qual se trata de um serviço técnico especializado da Engenharia de Telecomunicações.

Portanto, o objeto é inexecutável, a menos que esteja direcionado a empresa que detenha toda a infraestrutura e equipe técnica a ponto de efetivar a entrega, incluindo interconexão com demais operadoras de telecomunicações.

Dessa forma, primando pelo princípio da livre concorrência e equidade, requer a adequação do Edital aos prazos disciplinados pela ANATEL.

DA INEXEQUIBILIDADE – METODOLOGIA DE PRECIFICAÇÃO E PENALIDADES

Quando trata sobre nível de serviço, diz o Edital:

ANEXO VII

TERMO DE REFERÊNCIA

7.10.2.1. Indicadores de nível de serviço (ins)

I. Atendimento nos canais telefônicos A / B / B - (INS1)

b. A exigência é de 80% das ligações atendidas em até 20 segundos

II. Atendimento nos demais canais telefônicos - (INS2)

b. A exigência é de 90% das ligações atendidas em até 30 segundos.

III. Atendimento nos canais virtuais - (INS3)

b. A exigência é de 90% dos contatos atendidos em até 60 segundos

O critério mínimo é muito elevado, o que o torna inexecutável. As licitações já tem adotado valores mais reais com no caso do município do Rio Janeiro onde o valor adequado é 70% conforme PREGÃO ELETRÔNICO PE - CVL Nº 1086/2023, quando trata do



nível de serviço:

4.7.1 Indicadores e Níveis de Serviço Pretendidos

Ficam estabelecidos os seguintes indicadores como níveis de serviço a serem cumpridos pela CONTRATADA:

- Taxa de atendimento telefônico: percentual de ligações atendidas após a distribuição pela URA para atendimento humano, no tempo estabelecido.

Este indicador será calculado conforme a fórmula abaixo:

Taxa de atendimento telefônico = total de ligações atendidas / total de ligações oferecidas

O nível de serviço para este indicador deverá ser: i) mensalmente, de no **mínimo 70% (setenta por cento)** das ligações atendidas em até 60 (sessenta) segundos, desconsiderando as ligações abandonadas em até 20 (vinte) segundos; ii) diariamente, de 70% (setenta por cento) atendidas em até 60 (sessenta) segundos na faixa de horário de 10h às 17h.

O edital não esclarece nada relativo à tarifação telefônica, na verdade é totalmente omissivo. Cabe esclarecer que com a guilhotina regulatória expedida pela ANATEL em 2023, pois a Resolução ANATEL nº 755/2022 revogou, em 11 de outubro de 2022, o tempo mínimo para tarifação entre 4 (quatro) e trinta segundos que estava disposto no art. 2º inciso XXIII da Resolução ANATEL 424/2005, oportunidade em que também revogou o tempo mínimo de 3 (três) segundos para chamadas faturáveis que estava disposto no art. 12 inciso III da Resolução ANATEL 424/2005. Assim sendo, com a nova regulação a tarifação é imediata, logo no atendimento sendo tarifada em 30 segundos e posteriormente em unidades de tempo de tarifação de 6 segundos conforme art. 20 da Resolução ANATEL nº 755/2022. Então, questiona-se como ficam as chamadas da URA e humana? Como serão tarifadas para fins de medição e faturamento? Acreditamos que os custos das ligações serão pagos pela CONTRATANTE! Seria isto mesmo?

Quando trata das penalidades e multas, diz o Edital:



ANEXO IX

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS PENALIDADES E MULTAS –

16.1.2. Multa(s):

I. de 0,01% (zero vírgula zero um por cento) **sobre o valor total atualizado do contrato**, por dia de atraso, nos casos de atraso superior a 01 (um) dia no cronograma de implantação;

XXXII. de 10% (dez por cento), sobre o **valor total atualizado da Contratação**, quando ocorrer reincidência no cometimento de falta pela qual já houver sido a CONTRATADA advertida e/ou multada. Esta multa poderá ser aplicada independentemente da multa pelo atraso na entrega.

XXXIII. de 15% (quinze por cento), sobre o **valor total atualizado da Contratação**, no caso de descumprimento ou inexecução contratual parcial;

XXXIV. de 30% (trinta por cento) sobre o **valor total atualizado da contratação**, no caso de descumprimento ou inexecução contratual total, desistência ou abandono da execução da contratação

A multa prevista no edital extrapola o utilizado e admitido pelos Tribunais pátrios. Ela não deve ter aspecto apenas coercitivo, mas, também, orientativo. A multa deve ser uma punição pautada na proporcionalidade, para que não cause severos prejuízos e inviabilizar a prestação do serviço. Devendo assim, ser limitado a 5% (cinco por cento) sobre o valor da fatura emitida.

Desta forma, há a necessidade urgente de suspender o certame, a fim de que seja suprida a aludida omissão, sob pena de prejuízo à própria administração pública, com a possível homologação do certame à empresa sem a qualificação técnica mínima para a execução do serviço.

Pelas razões expostas, o edital deve ser conduzido à revisão, com sua imediata correção.

DOS PEDIDOS

Em síntese, requer sejam analisados os pontos detalhados nesta impugnação,



com a correção necessária do ato convocatório para que se afaste qualquer incongruência que macule todo o procedimento que se iniciará, para:

a) Exigir, a fim de comprovar a qualificação técnica do licitante, os seguintes documentos:

1. Atestado de capacidade técnica devidamente averbado no CREA;
2. Certidão de Acervo Técnico – CAT, referente ao atestado (a CAT apresentada pela empresa licitante deverá ser do profissional responsável técnico vinculado a mesma);
- 3. Certidão de Acervo Operacional – CAO, referente ao que consta dos assentamentos do CREA, o registro da(s) anotação(ões) de responsabilidade técnica (ART) registrada(s).**
4. Certidão de Registro de Pessoa Física, comprovando que o engenheiro detentor da CAT e do Atestado de Capacidade Técnica, é responsável pela referida empresa;
5. Certidão de Registro de Pessoa Jurídica, comprovando que a empresa possui registro no conselho profissional.
6. Documento de Outorga ou Licença expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações que ateste que a licitante está autorizada a prestar **Serviços de Comunicação Multimídia**
7. Documento de Outorga ou Licença expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações que ateste que a licitante está autorizada a prestar **Serviços de Telefonia Fixa Comutada**

b) Exigir esclarecimentos do edital sobre o cumprimento do que determina a Nova Lei de Licitações, Lei Geral de Telecomunicações e as Resoluções da ANATEL.

c) exigir a limitação da multa no valor máximo de 05% (cinco por cento) da fatura mensal

d) exigir a retificação da minuta do contrato para 90 dias de prazo para implantação do CALL CENTER tendo em vista que o disposto no art. 46 da Resolução ANATEL nº 693/2018

e) esclarecimentos sobre as omissões apontadas na Impugnação.



Tendo em vista que a sessão pública eletrônica **está prevista** para **15/02/2024**, requer, ainda, seja conferido efeito suspensivo a esta impugnação, adiando-se a referida sessão para data posterior à solução dos problemas ora apontados. Caso contrário, há o iminente risco de invalidação dos atos posteriores, considerados os equívocos no edital ora apontados, com desperdício da atividade ocorrida na sessão pública, incluindo avaliação das propostas e dos documentos de habilitação.

Por último, não menos importante, sugerimos que o prazo contratual seja considerado idealmente pelo período de 36 meses, uma vez que amortizar os investimentos e não penalizar financeiramente o Órgão e os licitantes.

Requer, caso não corrigido o edital nos pontos ora invocados, seja mantida a irresignação da ora impugnante, para posterior juízo de anulação por parte da autoridade competente para tanto. Cópia encaminhada para o CREA – RS e ANATEL (Gerência Operacional no Rio Grande do Sul).

Nestes termos, pede deferimento.

São Luís – MA, 06 de fevereiro de 2024.

Maurício Machado de Oliveira
Sócio, Diretor Executivo
RG nº 140.754.898-0 CREA-MA
CPF nº 700.642.456-91
Viacom Next Generation Comunicação Ltda – EPP
CNPJ nº 06.172.384/0001-06

Porto Alegre, 20 de fevereiro de 2024.**Ref.: Impugnação ao Edital de Licitação Eletrônica nº0001298/2023****Objeto:** Prestação de Serviços de Contact Center.**Decisão da Agente de Licitação**

A empresa VIACOM NEXT GENERATION COMUNICAÇÃO LTDA. – EPP, apresentou impugnação ao edital de Licitação Eletrônica nº 0001298/2023, questionando os requisitos previstos no Edital:

1. Da necessidade de utilização da Lei nº 14.133/2-21;
2. Dos Requisitos – Da Habilitação – Atribuição de Engenheiros;
3. Da impossibilidade de entrega do objeto nos moldes licitados – livre concorrência – possível direcionamento;
4. Da inexequibilidade – metodologia de precificação e penalidades;

Por fim, a impugnante requer que tais requisitos sejam julgados procedentes e retificados e retificados em Edital.

A impugnação em exame é tempestiva, eis que proposta dentro do prazo previsto no item 12.1 do Edital.

Antes de entrar no mérito da impugnação, cabe aqui salientar que este processo é regido pela Lei Federal nº 13.303/16, uma vez que o Banrisul é uma sociedade de economia mista. Trata-se de Licitação pela Lei Federal nº 13.303/16, realizada de forma eletrônica através da plataforma disponibilizada pelo site www.pregaobanrisul.com.br. Dessa forma, a legislação aplicável é “(...) a Lei Federal nº13.303 de 30 de junho de 2016 e legislação pertinente, no que dispõe a Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, sujeitando-se às disposições da Lei Estadual nº 11.389 de 25 de novembro de 1999, Lei Estadual nº15.228, de 25 de setembro de 2018 e no Regulamento de Licitações e Contratos do Banrisul”, conforme exposto no preâmbulo do Edital.

Uma vez que a impugnação interposta por VIACOM NEXT GENERATION COMUNICAÇÃO LTDA., diz respeito a questões de responsabilidade de área técnica e gestora do processo, a mesma foi remetida para exame das áreas competentes, que se posicionaram pela manutenção das especificações contidas no Edital publicado em 19.01.2024.

Neste sentido, transcrevo abaixo o parecer técnico emitido:

“Em relação à solicitação de impugnação do edital 0001298.2023, apresentada por VIACOM NEXT GENERATION COMUNICAÇÃO LTDA – EPP, manifestamo-nos conforme segue:

Conforme objeto de contratação do Edital:

I. DO OBJETO

1.1. O presente procedimento licitatório tem por objeto a prestação de serviços de Contact Center, de acordo com as especificações contidas nos anexos, partes integrantes do presente edital.

É exigido da empresa contratada o fornecimento de links de comunicação com o contratante, conforme especificações, sendo da Contratante a responsabilidade dos recursos de comunicação telefônica para atendimento do objeto do contrato, conforme especificado no edital, nos itens abaixo:

Termo de Referência, Anexo VII

10. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DA CONTRATADA

10.2. Infraestruturas física e tecnológica

II.O CONTRATANTE fornecerá a solução de Contact center, o sistema operacional e os aplicativos necessários para a prestação do serviço contratado. O restante da infraestrutura tecnológica será fornecido pela CONTRATADA, devendo estar adequada para a execução dos serviços de atendimento ao cliente e em conformidade com a legislação e normas técnicas vigentes.

REQUISITOS TECNOLÓGICOS

10. SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER

É de responsabilidade do CONTRATANTE o fornecimento da solução de contact center, PABX/DAC, servidores, sistema de gravação, CTI, URAs e Discador. Os equipamentos serão instalados no ambiente (CPD) do CONTRATANTE, sendo suas manutenções, operações e suporte por conta do CONTRATANTE.

Conforme descrito acima, o presente edital tem por objeto a prestação de serviço de contact center, sendo as especificações contidas nos anexos relacionadas à disponibilidade para prestação de atendimento ao cliente (Cláusula Primeira - Do Objeto) para cumprimento dos indicadores contratuais e operacionais (item 7.10. Acordo de níveis de serviço, 7.10.2. Indicadores de desempenho operacional).

Destacando-se o exposto na (2.13.2. Infraestruturas física e tecnológica) da Minuta de Contrato quanto a responsabilidade da CONTRATADA pelo atendimento a conformidade com a legislação e normas vigentes relacionadas a infraestrutura física.

Anexo VIII – Minuta de Contrato de Prestação de Serviços de Contact Center – Nº 01011298/2023

CLAUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO –

1.1. O objeto do presente contrato é a Prestação de Serviços de Contact Center.

Anexo VIII – Minuta de Contrato de Prestação de Serviços de Contact Center – Nº 01011298/2023

2.13.2. Infraestruturas física e tecnológica

I. A CONTRATADA fornecerá a infraestrutura física adequada para execução dos serviços de atendimento ao cliente, em conformidade com a legislação e normas técnicas vigentes. Essa infraestrutura deverá ser de uso exclusivo para realização dos serviços ao CONTRATANTE, conforme anexos.

Anexo VIII – Minuta de Contrato de Prestação de Serviços de Contact Center – Nº 01011298/2023

7.10.2. Indicadores de desempenho operacional

7.10.2.1. Indicadores de nível de serviço (ins)

Atendimento nos canais telefônicos A / B / B - (INS1)

a. Esse indicador mede o percentual de ligações atendidas dentro do tempo estipulado pelo CONTRATANTE e está adequado à legislação vigente, que estabelece o tempo para o contato telefônico destes canais de atendimento.

b. A exigência é de 80% das ligações atendidas em até 20 segundos.

Atendimento nos demais canais telefônicos - (INS2)

a. Esse indicador mede o percentual de ligações atendidas dentro do tempo estipulado pelo CONTRATANTE.

b. A exigência é de 90% das ligações atendidas em até 30 segundos.

Atendimento nos canais virtuais - (INS3)

a. Esse indicador mede o percentual de contatos virtuais atendidos dentro do tempo estipulado pelo CONTRATANTE.

b. A exigência é de 90% dos contatos atendidos em até 60 segundos.

Os níveis de serviço estabelecidos para as operações CONTRATANTE são perfeitamente atingíveis, sendo acompanhados diariamente pela equipe técnica gestora do Contrato. Cabe destacar que, as exigências de qualidade estabelecidas pelo CONTRATANTE, levam em consideração seu compromisso com a experiência dos clientes e o perfil dos mesmos.

Esclarecemos ainda, que os custos de telefonia são de responsabilidade do CONTRATANTE.

Com relação ao período de vigência contratual, ratificamos o estabelecido no presente Edital.”

Assim sendo, com base nos pareceres recebidos, julgo IMPROCEDENTE a presente impugnação.

CLEONICE EVANIR
BORN DE
SOUZA:6521970801
5

Assinado de forma digital
por CLEONICE EVANIR BORN
DE SOUZA:65219708015
Dados: 2024.02.20 16:25:55
-03'00'

Cleonice Evanir Born de Souza
Agente de Licitação