



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**  
**Gabinete do Conselheiro Manoel de Andrade**

**TCDF - GCMA**

Folha:

Processo: 28046/2013

Rubrica: \_\_\_\_\_

**Processo nº:** 28046/2013

**Origem:** Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal - CAESB

**Assunto:** Licitação

**Ementa:** Edital do Pregão Eletrônico n.º 141/2013. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de teleatendimento receptivo e ativo, por meio de atendimento telefônico, internet, email, fax, SMS e cartas, em relação às atividades comerciais, operacionais, administrativas e de ouvidoria. Oferecimento de representação. Admissibilidade. Possível irregularidade de exigências editalícias. Despacho Singular nº 437/2013-GCMA. Suspensão da licitação. Apresentação de justificativas pela CAESB. Unidade técnica pela improcedência da representação, prosseguimento do pregão e arquivamento dos autos. Voto convergente, com ajuste redacional.

Cuidam os autos da análise do Pregão Eletrônico n.º 141/2013, lançado pela Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal – CAESB, cujo objeto é a contratação de empresa para prestação de serviços de teleatendimento receptivo e ativo, por meio de atendimento telefônico, internet, email, fax, SMS e cartas, relativos às atividades comerciais, operacionais, administrativas e ouvidoria.

Por meio do Despacho Singular nº 346/2013-GCMA,



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**  
**Gabinete do Conselheiro Manoel de Andrade**

**TCDF - GCMA**

Folha:  
Processo: 28046/2013  
Rubrica: \_\_\_\_\_

ratificado pela Decisão nº 4154/13, o certame foi suspenso para a adoção de medidas corretivas ou apresentação de justificativas acerca dos itens enumerados no expediente.

Ao apreciar o cumprimento da diligência, o Tribunal expediu a Decisão nº 5302/13, considerando cumpridas as determinações contidas no item II do Despacho Singular nº 346/2013-GCMA e autorizando o prosseguimento do certame.

Com efeito, sobreveio o oferecimento de representação, na qual se questionou a regularidade das disposições dos itens 8.10 e 17.1, alíneas “b”, “c” e “d” do termo de referência da licitação, cuja redação era a seguinte:

*“8.10 A contratada se compromete a disponibilizar profissional para assumir a responsabilidade técnica do contrato com experiência em gerência de projetos, com nível superior e certificação COPC e PROBARE. Para efeito de comprovação, a licitante deverá apresentar o currículo, a carteira de trabalho ou a ficha funcional, além de cópia do diploma de conclusão do nível superior e dos certificados oficiais dos seguintes cursos: a) COPC (Customer Operations Performance Center), e b) Norma de Maturidade de Gestão do Probare (PROBARE)” (fl. 72 – Anexo III)*

*(...)*

*“17.1 – Capacitação Técnico-Operacional da Empresa*

*A licitante deverá comprovar que já executou serviço para órgão ou entidade da Administração Pública, Direta ou Indireta, Federal, Estadual, Municipal ou do Distrito Federal ou ainda, para empresas de direito privado, por meio da apresentação de Atestado Técnico emitido pelo contratante da execução de:*

*a. Serviços inerentes a Central de Atendimento ao Cliente (Call Center), em contrato contínuo, utilizando base informatizada de conhecimento (scripts), banco de dados corporativos e/ou departamentais, telemarketing ativo e atendimento receptivo a solicitações de serviços e sugestões/reclamações.*

*b. Serviços para um único cliente, nas áreas de operação e gestão de serviços de Central de Atendimento, com atendimento de primeiro e segundo níveis nas dependências da contratada, utilizando-se de processos baseados na norma*



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**  
**Gabinete do Conselheiro Manoel de Andrade**

**TCDF - GCMA**

Folha:  
Processo: 28046/2013  
Rubrica: \_\_\_\_\_

*de maturidade de Gestão do PROBARE ou no padrão COPC-2000 PSIC, para a gestão e entrega de resultados, contemplando a execução baseada em níveis de serviços e utilização de recursos CTI (Computer Telephony Integration), gravação digital e solução de gestão de atendimentos em arquitetura web, com atendimento ativo e receptivo, comprovando a disponibilização de recursos de atendimento multimídia com abrangência de atendimento médio de 40.000 (quarenta mil) ligações/mês.*

*c. Serviços prestados, quantidades e demais características, bem como apresentar de forma explícita a conformidade às melhores práticas (norma de maturidade de Gestão ou COPC-2000 PSIC). Não serão aceitos atestados contratos de empresas coligadas ou que pertençam a um mesmo grupo da licitante.*

*d. Capacidade de desenvolvimento de aplicativos através de ferramentas gráficas e amigáveis, que permitam à CAESB ter domínio do ambiente, sem dependência de terceiros para modificações, em plataforma compatível com Windows com integração total ao banco de dados SQL Server, tal comprovação se dará através de no mínimo 02 (dois) atestados dos clientes da licitante.” (fls. 89/90 – Anexo III)*

Segundo o representante, tais exigências caracterizariam abusivas restrições à competitividade e configurariam direcionamento do certame.

No exame da admissibilidade da peça, tendo em vista precedente em que o TCU determinara às jurisdicionadas que se abstivessem de incluir nos editais exigência semelhante às impugnadas na representação em tela, foi prolatado o Despacho Singular nº 437/2013-GCMA, ratificado pela Decisão nº 5604/13, determinando liminarmente nova suspensão da licitação para a correção do instrumento convocatório ou apresentação de justificativas.

Nesta fase, examinam-se as medidas adotadas pela CAESB em atendimento ao supracitado expediente. Segundo o relato da unidade técnica, a jurisdicionada prestou os seguintes esclarecimentos:

*8. Contra a insurgência ao subitem 8.10 do Termo de Referência, a CAESB explica (fl. 142) que a análise feita pelo representante levou em consideração a redação do Termo de Referência publicado em 16/08/2013, sendo que o novo termo reformulado foi publicado na data 04/11/2013, no qual os*



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**  
**Gabinete do Conselheiro Manoel de Andrade**

**TCDF - GCMA**

Folha:  
Processo: 28046/2013

Rubrica: \_\_\_\_\_

*subitens “a” e “b”, relativos à certificação oficial dos cursos: COPC (Customer Operations Performance Center), e Norma de Maturidade de Gestão do Probare (PROBARE), forma suprimidos do texto original.*

*9. Noticiou também que, no sentido de facilitar o entendimento e evitar novos questionamentos, propõe nova redação ao subitem, na forma apresentada abaixo:*

“Onde se lê:

8.10 – A contratada se compromete a disponibilizar profissional de nível superior para assumir a responsabilidade técnica do contrato com experiência em gerência de projetos, e conhecimento das normas COPC ou PROBARE. Para efeito de comprovação, a licitante deverá apresentar o currículo, a carteira de trabalho ou a ficha funcional, além de cópia do diploma de conclusão do nível superior;

Leia-se:

8.10 – A CONTRATADA se compromete a disponibilizar profissional de nível superior para assumir a responsabilidade técnica do contrato com experiência em gerência de projetos, e conhecimento das normas COPC ou PROBARE. Para efeito de comprovação, a CONTRATADA deverá apresentar o currículo e a cópia do diploma de conclusão do curso de nível superior.”

*10. Acerca da possível irregularidade disposta nos subitens “17.1.b” e “17.1.c” do Termo de Referência, a jurisdicionada (fls. 143/145) entende que eles não carecem de reformulações/ajustes uma vez que a redação deixa clara a necessidade de apresentação de atestado de capacitação técnica a fim de comprovação de que as licitantes adotam as melhores práticas em seus processos. Frisou, em sua justificativa que o edital não exige a apresentação das certificações COPC e PROBARE como condição para habilitação, mas foram mencionados apenas como parâmetro para se aferir a real qualidade dos serviços anteriormente executados.*

*11. Afirmou, ainda, que a exigência para que as empresas comprovem a adoção de boas práticas previstas na norma de maturidade de gestão do PROBARE ou no padrão COPC – 2000 PSIC tem o propósito de garantir a qualidade dos serviços.*

*12. A fim de conferir substância à suas alegações, citou*



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**  
**Gabinete do Conselheiro Manoel de Andrade**

**TCDF - GCMA**

Folha:  
Processo: 28046/2013

Rubrica: \_\_\_\_\_

o Acórdão nº 5.736-26/11-1 – TCU, juntado aos autos às fls. 147/167, em que a egrégia Corte de Contas manifestou entendimento de que a exigência de níveis de maturidade das empresas a serem contratadas tem sido comum nas contratações de serviços de desenvolvimento e manutenção de sistemas. No caso concreto, objeto de análise do referido Acórdão, o TCU entendeu que naquele certame tal comprovação de maturidade não poderia restringir à competitividade em razão do grande número de empresas certificadas, além daqueles que potencialmente poderiam apresentar certificações.

13. Especialmente com relação ao subitem 17.1.b, a CAESB informou que a versão atualizada no Termo de Referência trouxe redação corrigida, atendendo determinação do Tribunal exarada no Despacho Singular nº 346/2013-GCMA e que em momento algum houve questionamento desta Corte de Contas sobre possível exigência de certificações.

14. Finalizou, informando que a CAESB constatou a existência de 46 empresas detentoras de certificado do tipo PROBARE ou COPC, e mais outras 35 em processo de certificação do Selo de Ética e/ou Perfil de Maturidade.

15. Com relação à insurgência contra o subitem 17.1.d do Termo de Referência, a CAESB (fls. 145/146) iniciou sua justificativa afirmando que a representante, em sua análise, utilizou a versão antiga do Termo de Referência, sendo que a redação mais atual apresentava a seguinte redação:

“Capacidade de desenvolvimento de aplicativos através de ferramentas gráficas a amigáveis, em plataforma compatível com Windows e com integração ao banco de dados SQL Server, tal comprovação se dará através de atestado do(s) cliente(s) da licitante.”

16. Complementou, informando que a exigência de se realizar desenvolvimento utilizando aplicativos gráficos compatíveis com o Windows e o SQL Server é necessária para a manutenção do padrão das ferramentas já utilizadas no âmbito corporativo da CAESB.





**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**  
**Gabinete do Conselheiro Manoel de Andrade**

**TCDF - GCMA**

Folha:  
Processo: 28046/2013  
Rubrica: \_\_\_\_\_

A partir de tais esclarecimentos, o órgão instrutivo realizou a análise de mérito conforme abaixo reproduzido:

17. *Preliminarmente à análise de mérito, compararmos a cópia do Termo de Referência encaminhado junto à representação (Anexo III), com os publicado no site [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br), quando da reabertura do certame, em 04/11/2013 (fls. 168/210). Verificamos que os subitens impugnados apresentam redações distintas, o qual, de antemão, confirma a justificativa apresentada pela CAESB de que o representante utilizou-se em sua análise de versão desatualizada do referido documento.*

18. *Com relação à insurgência contra o subitem 8.10, verificamos que a versão mais atualizada do Termo de Referência (fl. 202) não exige que o representante da empresa apresente certificação, apenas que demonstre conhecimento das normas COPC ou PORBARE. Além disso, a CAESB, ressaltou que alterará a redação novamente, deixando claro que se destina apenas ao momento da contratação a comprovação de tal experiência.*

19. *Para o subitem 17.1.b e 17.1.c, verificamos no Termo de Referência mais recente (fls. 208 – verso/209) que em momento algum há a exigência de apresentação de certificação, sendo exigida apenas das licitantes que seja demonstrada que seus processos estão baseados nas normas de maturidade de gestão do PROBARE ou no padrão COPC-2000 PSIC.*

20. *Verificamos que o PROBARE é um Programa Brasileiro de Auto-Regulamentação do setor de reclamação (Call Center / Contact Center / Help Desk / SAC / Telemarketing), criada por iniciativa de três entidades representantes do mercado de Relacionamento, que identificaram a necessidade de estabelecer parâmetros de auto-regulamentação para o setor (fl. 211). Por meio desse programa foram criados normativos, como a Norma de Maturidade de Gestão (fl. 216/229) que parametrizam os processos com a finalidade que se garantir a qualidade na gestão e execução dos serviços objeto do presente certame.*

21. *O sítio do PROBARE informa que atualmente existem 34 empresas certificadas com o Selo de Ética, 15 empresas certificadas no Perfil Maturidade e que existem 35 empresas em fase de certificação (fls. 212/215). Ou seja, a quantidade de empresas do setor com certificação demonstra que seguir as normas de maturidade passou a ser um padrão de mercado, e não uma possível qualificação diferenciada*



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**  
**Gabinete do Conselheiro Manoel de Andrade**

**TCDF - GCMA**

Folha:  
Processo: 28046/2013  
Rubrica: \_\_\_\_\_

*adquirida por um grupo fechado de empresas.*

22. *A situação trazida no Voto do Relator, acerca da análise realizada pelo TCU no Acórdão nº 1.815/2009 – Plenário demonstra a razoabilidade de se exigir certificações, desde que não haja prejuízo à competitividade. Naquele caso, a vista de terem tido 10 participantes e a ausência de questionamentos acerca dessa exigência, o TCU entendeu não haver óbice à continuidade do certame realizado pelo MEC, o qual se mostrou mais restritivo que a presente situação, conforme exposto nos parágrafos 11, 12 e 14 do Voto do Relator (fls. 230/241).*

23. *Tal entendimento também foi aprimorado pelo TCU no Acórdão nº 5.736-26/11-1 (fls. 147/167), já mencionado no § 12 desta instrução. Nesse julgado, o TCU entendeu cabível exigir certificações desde que reflitam padrão de mercado e cujos procedimentos estejam inseridos dentro do escopo de execução do serviço, conforme frisado às fls. 149/150.*

24. *No presente caso, identificamos haver a correlação aventada no Acórdão nº 5.736-26/11-1. Conforme informado pela CAESB (fl. 146), parte das normas e procedimentos baseados no PROBARE e/ou COPC serão exigidos da contratada para fins de aferição no Nível de Qualidade de Atendimento (SLA), segundo se observa nos quadros do item 5 do Termo de Referência (fls. 197/198).*

25. *A cobrança de certificações das licitantes por parte da CAESB já foi objeto de apreciação pelo Tribunal no Processo nº 2.780/10, que analisou a Concorrência nº 05/2010, frise-se situação mais restritiva que a aqui analisada, o Plenário deixou de acatar sugestão no sentido de que fosse retirada exigência de certificação de qualificação no Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade no Habitat – PBQP-H.*

26. *À vista de todo o exposto, ad argumentadum tantum, entendemos que seria razoável requerer certificação da contratada, caso a CAESB entendesse pertinente exigí-la para a execução do serviço.*

27. *No que se refere à insurgência contra o subitem 17.1.d, mais uma vez verificamos que a redação mais atualizada do Termo de Referência (fl. 209) não trouxe a limitação de atestados alegada pelo representante. Além disso, a exigência de demonstração de experiência da empresa em desenvolvimento de aplicativos gráficos compatível com a plataforma Windows e SQL Server não restringe a competitividade, mas sim visa garantir o interesse*



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**  
**Gabinete do Conselheiro Manoel de Andrade**

**TCDF - GCMA**

Folha:  
Processo: 28046/2013

Rubrica: \_\_\_\_\_

*da Administração na manutenção do padrão tecnológico em operação em seu âmbito corporativo.*

Em conclusão, o corpo técnico entendeu que “as impugnações apresentadas na Representação não prosperaram, haja vista a versão mais recente do Termo de Referência não trazer as possíveis irregularidades alegadas. Assim, considerou a representação formulada contra o Pregão Eletrônico nº 141/2013 improcedente, oferecendo estas sugestões:

*I. tome conhecimento da Carta nº 53.555/2013 – PR (fl. 140) e documentos anexos (fls. 141/167);*

*II. considere :*

- a) cumprido o Despacho Singular nº 437/2013 - GCMA, ratificado pela Decisão nº 5.604/2013;*
- b) no mérito, improcedente a Representação apresentada pelo senhor Willington Raminez Barreto;*

*III. dê conhecimento da decisão decorrente ao representante;*

*IV. autorize:*

- a) a continuidade do Pregão Eletrônico nº 141/2013;*
- b) o envio de cópia do relatório/voto a ser proferido à jurisdicionada;*
- c) o retorno dos autos à Secretaria de Acompanhamento para fins de arquivamento, sem prejuízo de futuras averiguações.*

**É o relatório.**





**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**  
**Gabinete do Conselheiro Manoel de Andrade**

**TCDF - GCMA**

Folha:

Processo: 28046/2013

Rubrica: \_\_\_\_\_

**VOTO**

Nesta fase, examina-se o mérito de representação oferecida contra os termos dos itens 8.10 e 17.1, alíneas “b”, “c” e “d”, do Termo de Referência do Pregão Eletrônico n.º 141/2013, da Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal – CAESB.

Conforme informou a CAESB, a versão do Termo de Referência que serviu de base para o oferecimento da representação foi publicada em 16.08.13 e não coincide com a redação atualizada do instrumento que consta do site [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br).

Examinando a versão atualizada, observo que o item 8.10 do Termo de Referência se limitou a exigir do responsável técnico o conhecimento das normas COPC e PROBARE, sem a necessidade da certificação constante da redação anterior (fl. 202 e 72 do Anexo III). Quanto a esse ponto, portanto, a representação perde o objeto.

Outra redação substancialmente alterada foi a da alínea “d” do item 17.1 do instrumento: houve a supressão da exigência de número mínimo de atestados para a comprovação da capacidade requerida no dispositivo. Com essa alteração, a impugnação do representante acerca dos dois atestados anteriormente exigidos também perde o objeto. Afora isso, quanto à pertinência do requisito, concordo com o entendimento da Unidade Técnica de que *“a exigência de demonstração de experiência da empresa em desenvolvimento de aplicativos gráficos compatível com a plataforma Windows e SQL Server não restringe a competitividade, mas sim visa garantir o interesse da Administração na manutenção do padrão tecnológico em operação em seu âmbito corporativo”*. Assim, reputo improcedente a impugnação da representante a essa regra do edital.

Finalmente, quanto às alíneas “b” e “c” do item 17.1 do Termo de Referência, não houve alteração de redação no que se refere à comprovação de prestação de serviços *“utilizando-se de processos baseados na norma de maturidade de Gestão PROBARE ou no padrão COP-2000 PSIC”*, bem como quanto à apresentação da *“conformidade às melhores práticas (norma de maturidade de Gestão ou COPC-2000 PSIC)”*. Com efeito, os dispositivos estão alinhados com o estabelecido no item 8.10, não havendo exigência de certificações na fase de habilitação.



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**  
**Gabinete do Conselheiro Manoel de Andrade**

**TCDF - GCMA**

Folha:  
Processo: 28046/2013  
Rubrica: \_\_\_\_\_

Com essas considerações, entendo que as questões postas na representação ora em análise, quando não superadas pela publicação de nova versão do termo de referência, não se mostram procedentes.

Ante o exposto, concordando com a Instrução, com ajuste que faço, VOTO por que este egrégio Plenário:

- I. tome conhecimento da Carta nº 53.555/2013 – PR (fl. 140) e documentos anexos (fls. 141/167);
- II. considere:
  - a) cumprido o Despacho Singular nº 437/2013 - GCMA, ratificado pela Decisão nº 5.604/2013;
  - b) a perda do objeto da representação oferecida pelo senhor Willington Ramez Barreto quanto aos itens 8.10 e 17.1, alínea “d” (parte), do Termo de Referência do Pregão Eletrônico nº 141/2013, haja vista que a versão do instrumento disponível na página eletrônica [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br) traz nova redação para os dispositivos impugnados;
  - c) no mérito, improcedente a representação referida na alínea anterior quanto ao disposto no item 17.1, alíneas “b”, “c” e “d” (parte), do Termo de Referência do Pregão Eletrônico nº 141/2013;
- III. dê conhecimento desta decisão ao representante;
- IV. autorize:
  - a) a continuidade do Pregão Eletrônico nº 141/2013;
  - b) o retorno dos autos à Secretaria de Acompanhamento para fins de arquivamento.

Brasília, em                      de                      de 2013.

**MANOEL DE ANDRADE**  
**Relator**