

**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**  
**GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

Proc.: 11.981/19e

**Processo n.º:** 11.981/2019-e**Jurisdicionada:** atual Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal – SEEC/DF (então Secretaria de Estado de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão do Distrito Federal – SEFP/DF)**Assunto:** Representação

**Ementa:** Representações, com pedidos de medida cautelar, formuladas por pessoa física (Sr<sup>a</sup>. Fernanda Gonçalves Machado) e pelas empresas CJU Brasil Eireli ME e Vanerven – Soluções em Tecnologia e Teletendimento Eireli, em face da contratação emergencial conduzida pela Secretaria de Estado de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão do Distrito Federal – SEFP/DF, mediante dispensa de licitação, com fulcro no art. 24, inciso IV, da Lei n.º 8.666/1993, para seleção de empresa para prestação de serviços continuados e sazonais, visando a implantação e o fornecimento de solução global de Call Center, para atender os canais dos serviços da Central de Atendimento ao Cidadão do Distrito Federal – Central 156, envolvendo recursos materiais, tecnológicos e humanos, incluindo aplicação de métodos, técnicas e padrões de interação e relacionamento com os usuários por meio de multicanais, conforme especificações descritas no Projeto Básico – PB e seus anexos. Análise de admissibilidade. Manifestação da unidade instrutiva. Ingresso de representação, com pedido de medida cautelar, formulada pela empresa Datamétrica Teletendimento S/A., em face da referida contratação emergencial. Despacho Singular n.º 294/2019 – GCIM, amparado no art. 277 do Regimento Interno do TCDF, no art. 113, § 2º, da Lei n.º 8.666/1993 e no art. 40 da Lei Complementar n.º 01/1994, no sentido de: tomar conhecimento das exordiais; fixar prazo de 02 (dois) dias para manifestação da SEFP/DF acerca do teor dos fatos representados e para envio ao Tribunal, em meio digital, de cópia do Processo n.º 0040-00012401/2019-8107, para subsidiar ulterior deliberação acerca das medidas cautelares suscitadas; dar ciência da deliberação às representantes; e autorizar o envio de cópia das representações e desta deliberação monocrática à SEFP/DF, para auxílio no cumprimento das diligências, e o retorno dos autos à Segem/TCDF, para os devidos fins, em caráter urgente e prioritário. Decisão n.º 1.800/2019: ratificação da deliberação monocrática. Manifestação da SEFP/DF. Decisão n.º 1.836/2019: conhecimento da documentação encaminhada pela SEFP/DF, considerando cumprida a diligência constante do item II do Despacho Singular n.º 294/2019 – GCIM, referendado pela Decisão n.º 1.800/2019; denegação dos pedidos cautelares suscitados pelas representantes, ante a ausência de plausibilidade jurídica e a presença de perigo de dano reverso; ciência do *decisum* a ser prolatado aos interessados (representantes e SEFP/DF); autorização para a realização de inspeção, caso se fizer necessária, na SEFP/DF e onde mais se fizer pertinente, para o completo exame dos fatos representados; exame, em autos apartados, da regularidade da execução do contrato que vier a ser firmado em razão da Dispensa de Licitação n.º 01/2019 – SEFP/DF, com amparo nos arts. 8º e 9º da Resolução TCDF n.º 289/2016; e retorno dos autos à Segem/TCDF, para análise de mérito das exordiais. **Nesta fase:** exame de mérito das representações. Unidade instrutiva propõe: tomar conhecimento do resultado da Dispensa de Licitação n.º 01/2019; considerar, no mérito, parcialmente procedentes as representações formuladas pelas empresas CJU Brasil Eireli ME e Datamétrica Teletendimento



S.A. e improcedentes as representações formuladas pela Sr.<sup>a</sup> Fernanda Gonçalves Machado e pela empresa Vanerven – Soluções Tecnologia e Teleatendimento Eireli; expedir determinações à jurisdicionada em relação a futuros procedimentos licitatórios; dar ciência da decisão a ser proferida aos representantes e à Pasta de Estado; e autorizar o retorno dos autos à Segem/TCDF, para fins de arquivamento. MPjTCDF aquiesce às sugestões, com pequeno acréscimo. VOTO convergente com a instrução e o parecer ministerial, com o adendo do *Parquet* especial e acréscimos redacionais.

## RELATÓRIO

Cuidam os autos das Representações, com pedidos de medida cautelar, formuladas por pessoa física (Sr.<sup>a</sup> Fernanda Gonçalves Machado<sup>1</sup>) e pelas empresas CJU Brasil Eireli ME<sup>2</sup>, Vanerven – Soluções em Tecnologia e Teleatendimento Eireli<sup>3</sup> e Datamétrica Teleatendimento S/A.<sup>4</sup>, em face da contratação emergencial conduzida pela Secretaria de Estado de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão do Distrito Federal – SEFP/DF, mediante dispensa de licitação, com fulcro no art. 24, inciso IV, da Lei n.º 8.666/1993, para seleção de empresa para prestação de serviços continuados e sazonais, visando a implantação e o fornecimento de solução global de Call Center, para atender os canais dos serviços da Central de Atendimento ao Cidadão do Distrito Federal – **Central 156**, envolvendo recursos materiais, tecnológicos e humanos, incluindo aplicação de métodos, técnicas e padrões de interação e relacionamento com os usuários por meio de multicanais, conforme especificações descritas no Projeto Básico – PB e seus anexos (e-DOCs F17FF10A-c, 6F632161-c, DDFB26D0-c e 60643322-c, respectivamente).

No dia 27.05.2019, tendo em conta a urgência<sup>5</sup> da matéria, foi proferido o **Despacho Singular n.º 294/2019 – GCIM** (e-DOC 32BE32B3-e), com fulcro no art. 277 do Regimento Interno do TCDF, no art. 113, § 2º, da Lei n.º 8.666/1993 e no art. 40 da Lei Complementar n.º 01/1994, nestes termos:

“I. tome conhecimento:

a) das representações, com pedidos de medida cautelar, formuladas pela Sr.<sup>a</sup> Fernanda Gonçalves Machado (e-DOC F17FF10A-c) e pelas empresas CJU Brasil Eireli ME (e-DOC 6F632161-c), Vanerven – Soluções em Tecnologia e Teleatendimento Eireli (e-DOC DDFB26D0-c) e Datamétrica Teleatendimento S/A (e-DOC 60643322-c), versando sobre a contratação emergencial conduzida pela Secretaria de Estado de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão do Distrito Federal – SEFP/DF, mediante dispensa de licitação, com fulcro no art. 24, inciso IV, da Lei n.º 8.666/1993, para seleção de empresa para prestação de serviços continuados e

<sup>1</sup> CPF 026.270.101-40.

<sup>2</sup> CNPJ 24.805.651/0001-17.

<sup>3</sup> CNPJ 10.462.672/0001-72.

<sup>4</sup> CNPJ 01.077.145/0001-53.

<sup>5</sup> O término do prazo de execução do Contrato de Prestação de Serviços n.º 11/2013 – CODEPLAN ocorreria em 31.05.2019. Além disso, o Pregão Eletrônico n.º 23/2019 – SEFP/DF, que tem por objeto a contratação definitiva dos serviços da Central 156, em análise no Processo n.º 9.546/2019-e, encontrava-se suspenso cautelarmente por meio do Despacho Singular n.º 157/2019 – GCM, referendado pela Decisão n.º 1.533/2019, e da Decisão n.º 1.683/2019.



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**  
**GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

Proc.: 11.981/19e

*sazonais, visando a implantação e o fornecimento de solução global de Call Center, para atender os canais dos serviços da Central de Atendimento ao Cidadão do Distrito Federal – Central 156, envolvendo recursos materiais, tecnológicos e humanos, incluindo aplicação de métodos, técnicas e padrões de interação e relacionamento com os usuários por meio de multicanais, conforme especificações descritas no Projeto Básico – PB e seus anexos (objeto do Processo n.º 00040-00012401/2019-8107), ante o preenchimento dos requisitos de admissibilidade previstos nos incisos I a IV do § 2º do art. 230 do RI/TCDF e o disposto no art. 113, § 1º, da Lei n.º 8.666/1993;*

- b) da Informação n.º 21/2019 – Digem1 (e-DOC 6DE101CF-e);*
- II. determine à Secretaria de Estado de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão do Distrito Federal – SEFP/DF, com relação à contratação emergencial objeto do Processo n.º 00040-00012401/2019-8107, que:*
- a) com fulcro no art. 277, §3º, do RI/TCDF, manifeste-se acerca do teor dos fatos representados;*
- b) encaminhe ao Tribunal, em meio digital, cópia do Processo n.º 0040-00012401/2019-8107, para subsidiar o cotejo dos esclarecimentos a serem encaminhados, com os fatos narrados nas representações das empresas participantes do procedimento de chamamento público para celebração de contratação mediante dispensa de licitação;*
- III. dê ciência da Decisão que vier a ser prolatada às representantes, informando-lhes que as futuras tramitações dos autos em exame poderão ser acompanhadas mediante cadastramento no sistema TCDF Push ([www.tc.df.gov.br](http://www.tc.df.gov.br) - Espaço do Cidadão - Acompanhamento por e-mail);*
- IV. autorize:*
- a) o envio de cópia das representações indicadas no item “I-a” anterior e desta deliberação monocrática à SEFP/DF, para auxílio no cumprimento das diligências constantes do item II;*
- b) o retorno dos autos à Secretaria de Fiscalização de Gestão Pública, Infraestrutura e Mobilidade – Segem/TCDF, para os devidos fins, em caráter urgente e prioritário.”*

O Tribunal, “por unanimidade, referendou o mencionado despacho, determinando a remessa dos autos à Secretaria de Fiscalização de Gestão Pública, Infraestrutura e Mobilidade - SEGEM”, por meio da **Decisão n.º 1.800/2019** (e-DOC 587C8F85-e), de 28.05.2019.

No dia 29.05.2019, a Pasta de Estado, mediante o Ofício SEI-GDF n.º 1897/2019 - SEFP/GAB (e-DOC 56571E9E-c) e seus anexos (e-DOC E14ADF9A-c), encaminhou suas considerações sobre os fatos representados, em cumprimento ao Despacho Singular n.º 294/2019-GCIM, referendado pela Decisão n.º 1.800/2019.



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL  
GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO

Proc.: 11.981/19e

Em 30.05.2019, foi juntada aos autos cópia da Nota Técnica SEI-GDF n.º 161/2019-SEFP/SAG/SCG/AGEAD (e-DOC 47F5097F-e) e do Processo SEI n.º 0040-00012401/2019-81 (eDOC F0E8C87B-c).

Na Sessão Ordinária n.º 5.132, de 30.05.2019, o Plenário desta Casa exarou a **Decisão n.º 1.836/2019** (e-DOC B05211DE-e), com o seguinte teor:

*“I - tomar conhecimento: a) do Ofício SEI-GDF n.º 1897/2019-SEFP/GAB (e-DOC 56571E9E-c) e seus anexos (e-DOC E14ADF9A-c); b) da Nota Técnica SEI-GDF n.º 161/2019-SEFP/SAG/SCG/AGEAD (e-DOC 47F5097F-e); c) da cópia do Processo SEI n.º 0040-00012401/2019-81 (eDOC F0E8C87B-c); d) da Informação n.º 25/2019-Digem1 (e-DOC 9B830D6C-e); II – considerar cumprida a diligência constante do item II do Despacho Singular n.º 294/2019- GCIM, referendado pela Decisão n.º 1.800/2019; III – **denegar os pedidos de medida cautelar requeridos nas representações** formuladas pela Sr<sup>a</sup>. Fernanda Gonçalves Machado e pelas empresas CJU Brasil Eireli ME, Vanerven – Soluções em Tecnologia e Teletendimento Eireli e Datamétrica Teletendimento S.A. (e-DOCs F17FF10A-c, 6F632161-c, DDFB26D0-c e 60643322-c, respectivamente), em face da Dispensa de Licitação n.º 01/2019 conduzida pela Secretaria de Estado de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão do Distrito Federal – SEFP/DF, com fulcro no art. 24, inciso IV, da Lei n.º 8.666/1993, para a seleção de empresa prestadora de serviços continuados e sazonais, visando a implantação e o fornecimento de solução global de Call Center, para atender os canais dos serviços da Central de Atendimento ao Cidadão do Distrito Federal – Central 156, **ante a ausência de plausibilidade jurídica e a presença de perigo de dano reverso;** IV – dar ciência desta decisão aos interessados (representantes e Secretaria de Estado de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão do Distrito Federal – SEFP/DF); V – autorizar: a) a realização de **inspeção**, caso se fizer necessária, na SEFP/DF e onde mais se fizer pertinente, para o completo exame dos fatos representados; b) o **exame**, em autos apartados, **da regularidade da execução do contrato que vier a ser firmado em razão da Dispensa de Licitação n.º 01/2019-SEFP/DF, com amparo nos arts. 8º e 9º da Resolução TCDF n.º 289/2016;** c) o retorno dos autos à Secretaria de Fiscalização de Gestão Pública, Infraestrutura e Mobilidade – Segem/TCDF, para exame de mérito das representações e demais providências cabíveis.” (grifos nossos)*

## MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE INSTRUTIVA

A unidade instrutiva, por meio da Informação n.º 50/2019 – Digem1 (e-DOC 955531F5-e), após contextualizar a matéria, sintetizou o teor das representações, assim:

*“8. As representações questionam as especificações constantes do Projeto Básico – PB destinado à contratação emergencial dos serviços da Central 156, nos termos do aviso publicado no Diário Oficial do Distrito Federal de 22/05/2019 pela SEFP/DF:*



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**  
**GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

Proc.: 11.981/19e

**AVISO DE DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 01/2019**

A Subsecretaria de Compras Governamentais comunica a abertura da Dispensa de Licitação, EMERGENCIAL, para a Contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados e sazonais, visando a implantação e o fornecimento de solução global de Call Center, para atender os canais dos serviços da Central de Atendimento ao Cidadão do Distrito Federal - Central 156, envolvendo recursos materiais, tecnológicos e humanos, incluindo aplicação de métodos, técnicas e padrões de interação e relacionamento com os usuários por meio de multicanais, nos termos do art. 24, IV, da Lei nº 8.666/1993, regulamentada pelo Decreto Distrital nº 34.466/2013. Processo SEI nº 00040.00012401/2019-81, no valor estimado de R\$ 5.397.836,88 (cinco milhões, trezentos e noventa e sete mil, oitocentos e trinta e seis reais e oitenta e oito centavos), para o período de até 180 (cento e oitenta) dias. O Projeto Básico contendo todas as informações necessárias poderá ser obtido no endereço: Praça do Buriti, Anexo do Palácio do Buriti, 5º andar, sala 500, Brasília/DF, CEP: 70.075-900, telefone: (61) 3313-8160. As propostas, juntamente com a documentação, deverão ser entregues em um único envelope lacrado até às 18hs do dia 23/05/2019 no endereço supracitado.

LEONARDO RODRIGO FERREIRA  
Subsecretário

9. *Apontam que a jurisdicionada busca contratar os mesmos serviços por meio do Pregão Eletrônico – PE nº 23/2019, examinado pelo Tribunal nos autos do Processo nº 9546/2019-e. Ressaltam que o aludido procedimento licitatório encontra-se suspenso por força do Despacho Singular nº 157/2019-GCPM (e-DOC 62A3B5DA), referendado pela Decisão nº 1533/2019 (e-DOC BFE98EE3).*

10. *Na representação formulada pela Srª Fernanda Gonçalves Machado, peça 3, são apontadas as seguintes impropriedades que maculariam a contratação emergencial:*

- 1) *Exiguidade do prazo para implantação do CRM – Customer Relationship Management (Sistema de Gestão do Relacionamento) em restrição à competitividade e com direcionamento da contratação, fls. 4/5 – peça 3;*
- 2) *Alteração da solução para prestação dos serviços no âmbito de um contrato emergencial, fls. 6/9 – peça 3;*
- 3) *Utilização da estimativa de preço constante do Pregão Eletrônico nº 23/2019, que exige 105 funcionalidades, para uma contratação distinta e mais simples, que limita-se a menos de 20 funcionalidades, fls. 9/10 – peça 3;*
- 4) *Não indicação de data e local para abertura das propostas, fl. 11 – peça 3.*

11. *Na mesma linha, a empresa CJU Brasil Eireli ME, no expediente de peça 6, assevera que o PB da contratação emergencial da Central 156 apresenta as seguintes impropriedades:*

- 1) *Exiguidade do prazo para implantação da solução, fls. 5/6 – peça 6;*
- 2) *Exigências de qualificação técnica além do necessário para execução dos serviços, fls. 6/8 – peça 6;*
- 3) *Grau de endividamento máximo restritivo, fls. 8/9 – peça 6;*
- 4) *Cláusula de acordo de nível de serviço desarrazoada, fls. 9/10 – peça 6;*
- 5) *Exigência de recursos tecnológicos dimensionados para três anos de execução, sendo que o contrato poderá ser encerrado em 30 (trinta) dias, fl. 10 – peça 6;*
- 6) *Omissão em se lançar o Pregão Eletrônico nº 23/2019 em tempo hábil para implantação dos novos serviços antes do encerramento do ajuste vigente, fl. 11 – peça 6;*



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**  
**GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

Proc.: 11.981/19e

7) Ausência de parâmetros para o valor estimado da dispensa de licitação, fls. 11/14 – peça 6.

12. Ao seu turno, a empresa Vanerven – Soluções em Tecnologia e Teletendimento Eireli, mediante a representação de peça 9, aduz que **“diversas ilegalidades** que maculavam o pregão eletrônico, suspensa por esse Tribunal, **foram ‘copiadas’ e ‘mascaradas’ no Projeto Básico**, observa-se que os mesmos vícios de que padecia o edital do pregão estão presentes no texto referencial da contratação, denotando novamente um possível direcionamento sobretudo pelo prazo de implantação<sup>6</sup>, fl. 2 – peça 9.

13. Nesse sentido, são indicados os seguintes itens do Projeto Básico que não se coadunariam com a contratação emergencial:

- 1) Item 11.1.11 – Postos de Atendimento Segundo Nível – de acordo com a representante, seria “necessária uma reforma do ambiente de trabalho onde o serviço é executado há seis anos, ou seja, teríamos que remodelar o espaço ou alugar outra central de atendimento, em 5 dias aproximadamente”, fl. 5 – peça 9;
- 2) Item 11.1.23 – Sala exclusiva para a equipe da Contratante com divisórias de vidro – este tipo de sala também não estaria previsto no ajuste que estaria sendo substituído, fl. 6 – peça 9;
- 3) Item 11.1.24 - Exigência de recursos tecnológicos que gerariam a “necessidade de troca de todo parque tecnológico”, fl. 7 – peça 9;
- 4) Item 12.3.7 e 12.4 – Sistema Integrado de Monitoramento da Operação da Central de Atendimento – funcionalidade não abrangida pelo sistema de telefonia atualmente disponibilizado, gerando a necessidade de troca de tecnologia ou de customizações em curto espaço de tempo, fls. 7/8 – peça 9;
- 5) Item 12.2.1.2 – CRM – Customer Relationship Management (Sistema de Gestão do Relacionamento) – exíguo prazo para implantação, destacando, inclusive, que este foi um dos motivos para a suspensão do Pregão Eletrônico nº 23/2019, fls. 8/10 – peça 9.

14. Por fim, no expediente de peça 17, a empresa Datamétrica Teletendimento S.A. questiona os seguintes aspectos do projeto básico da Central de Atendimento 156:

- 1) Exigências de índices contábeis em afronta ao art. 31, § 5º, da Lei nº 8.666/93 e à competitividade do certame, fls. 1/7 – peça 17;
- 2) Restrição de acesso à informação por parte das concorrentes, vez que a análise dos documentos e propostas apresentadas não será pública, fl. 7 – peça 17.

15. Conforme se observa nos parágrafos acima, alguns pontos foram abordados em mais de uma representação. Assim, tendo em

<sup>6</sup> Grifos originais.



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL  
GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

Proc.: 11.981/19e

*vista que a jurisdicionada apresentou esclarecimentos sobre cada um dos pontos indicados nas representações, a fim de facilitar o exame, discorreremos sobre as considerações tecidas em conjunto com os argumentos expostos pelos representantes.” (grifos do original)*

Na sequência, o corpo instrutivo examinou o mérito das exordiais, conforme transcrito a seguir:

**“Exiguidade do prazo para implantação do sistema CRM**

16. *Esse tópico é objeto de questionamento na representação da Sr<sup>a</sup> Fernanda Gonçalves Machado, peça 3, e também nas peças apresentadas pelas empresas CJU Brasil Eireli ME e Vanerven – Soluções em Tecnologia e Teleatendimento Eireli, peças 6 e 9, respectivamente.*

17. *A Sr<sup>a</sup> Fernanda Gonçalves Machado insurge-se contra o prazo para implementação do sistema CRM, alegando tratar-se de “produto altamente sofisticado” que para atender a SEFP/DF deveria ser customizado e implementado em menos de 10 dias, fl. 5 – peça 3.*

18. *Alega, ainda, que a exiguidade do prazo para customizar o aludido software já havia sido questionada em representação ofertada em face do Pregão nº 23/2019, tendo este Tribunal determinado a suspensão do procedimento licitatório.*

19. *Ao seu turno, a empresa CJU Brasil Eireli ME também recorda a suspensão do Pregão nº 23/2019 e assevera que a SEFP lançou contratação emergencial contendo a implantação de solução muito semelhante a daquela licitação, porém, com prazo ainda menor, fls. 5/6 – peça 6.*

20. *Por sua vez, a empresa Vanerven – Soluções em Tecnologia e Teleatendimento Eireli relaciona diversas especificações do CRM constantes do Projeto Básico e pondera, fl. 10 – peça 9:*

*“Com base nas considerações expostas acima, percebe-se claramente que vários itens do edital que está suspenso foram inseridos no corpo do projeto básico, maculando o procedimento de contratação direta, impedindo até mesmo a atual prestadora do serviço de participar, ante a exiguidade do prazo para estabelecer e implantar os requisitos do edital.*

***Importante lembrar que um dos fundamentos da Decisão que suspendeu o pregão (Despacho Singular nº 157/2019, ratificado pela Decisão Plenária nº 1533/2019) foi o fato de ter o edital do pregão aproveitado a tecnologia acima para o DF, conferindo um prazo de trinta dias para implantação do serviço, quando o edital de onde foi tirada tal exigência conferia pelo menos 150 dias para tanto. Agora, neste contexto, observa-se que o futuro contratado emergencialmente terá que implantar tais serviços em menos de cinco dias.”***

21. *A SEFP/DF alegou que os serviços ora contratados não podem ser interrompidos, sob pena de potenciais prejuízos para o cidadão e para o patrimônio público, não podendo ser concedido prazo maior para implantação dos serviços. Além disso, tece as seguintes considerações, fls. 6, 24 e 25 – peça 30:*

*“27. Sob essa perspectiva, é importante trazer aos autos, a manifestação exarada pelo Grupo de Trabalho para*



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL  
GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

Proc.: 11.981/19e

*Planejamento da Contratação da Central 156 sobre a temática em apreço, in verbis:*

*CRM é a sigla pra Customer Relationship Management (Gestão de Relacionamento com o Cliente), criado para o armazenamento de informações e direcionado a gestão desses dados de atendimento, rastreia ativamente, gerencia informações, captura dados, simplifica tarefas, fornece fluxos, entre outros. É uma ferramenta básica para serviços de atendimento.*

***A solução de CRM, comumente utilizada por empresas Contact Center/Call Center, é parte essencial da prestação de serviços de centrais de atendimento, o que viabiliza economicamente ofertar esses serviços com um custo mais baixo, tendo em vista que a mesma solução atenderá a todos os demais contratos firmados pela CONTRATADA.***

***Preliminarmente é importante destacar, que conforme Estudo Técnico Preliminar SEFP/SAGA/GTPLAN156 (22227128), foram adequadas as especificações da solução tecnológica previstas no Termo de Referência (20938970) da contratação regular para implantação dos serviços na contratação emergencial.***

*Assim, adaptou-se a solução prevista na contratação regular para que fosse assegurada a eficácia no atendimento ao cidadão que utiliza a Central (...)*

***Além disso, os relatórios solicitados foram adaptados de forma a atender o Termo de Referência do contrato vigente (Edital Pregão Presencial nº 03/2013-Central 156 (10077820), que se encerra em 31/05/2019 e foi suprimido todo o item relacionado a "REQUISITOS DA SOLUÇÃO DE RELATÓRIOS GERENCIAIS E INTELIGÊNCIA DE NEGÓCIO".***

*Nesse contexto, comprova-se que o escopo da solução tecnológica foi reduzido e adaptado para garantir o funcionamento mínimo da Central 156, sem solicitações de recursos sofisticados e/ou migração de dados, de forma a possibilitar a participação ampla de empresas no certame e no prazo exigido.*

*(...)*

*A implantação rápida é possível em função da adaptação dos requisitos necessários e da gama de sistemas de CRM disponíveis no mercado, que são utilizados por empresas prestadoras de serviços de Call Center/Contact Center. (...)"*

*"186. Oportuno mencionar que o Grupo de Trabalho para Planejamento da Contratação da Central 156 (GTPLAN156) manifestou-se por intermédio da Nota Técnica SEI-GDF n.º 11/2019 - SEFP/SAGA/GTPLAN156 (22976058), informando que 'O referido Projeto Básico foi elaborado visando a contratação emergencial para que não haja interrupção dos serviços prestados pela Central 156, o que se ocorrer provocará a conseqüente suspensão de atendimentos a população do Distrito Federal, em serviços de saúde, educação, entre outros, dos quais a população carente será a*



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**  
**GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

Proc.: 11.981/19e

*mais afetada. Desta forma, e com vistas ao término do atual contrato em 31/05/2019 é que esta Secretaria requereu o início da prestação de serviço para o dia 1º de junho de 2019, diante da necessidade de continuidade dos serviços, tendo alguns destes, apenas a Central 156 como único canal de atendimento.'*

*187. Além disso, afirmou que 'esta Secretaria instruiu o Projeto Básico visando assegurar a ininterruptão dos serviços ora prestados pela Central 156, que opera os canais 156, 160, 162 e 0800, sem deixar de observar o disposto na legislação para uma contratação emergencial e demonstrar a adequação da modelagem proposta com a tendência de mercado e contratações públicas que resultaram em redução de custos.'*

*188. Nesse viés, aduziu que 'Se contrariássemos os estudos preliminares adequando o referido Projeto Básico com as especificações de tecnologia e execução de serviço da atual contratada estaríamos assim direcionando o certame, contrariando os princípios da isonomia e moralidade, impossibilitando a ampla competitividade e iminente redução de custos ao erário.'*

*189. Outrossim, pontuou que 'não foram inseridos no Projeto Básico alguns requisitos, como por exemplo a migração de dados dos atendimentos do sistema utilizado pela CONTRATADA atual, para que permita a empresa vencedora do certame, a operacionalização imediata da Central 156, após a assinatura do contrato.'*

*190. Além disso o GTPLAN 156, consignou que 'o Plano de Sucessão do Contrato vigente foi solicitado por meio do Ofício nº 14/2019 (20141949), e entregue pela atual CONTRATADA, conforme consta do Processo 00040-00011872/2019-72. Este documento proporcionará um amplo conhecimento do funcionamento da Central e dos procedimentos de atendimento atualmente utilizados para a efetiva operacionalização da Central 156, sem prejuízo da prestação dos serviços à população do Distrito Federal.'*

*191. Ademais, destacou que 'a equipe que compõe o Grupo de Trabalho e os gestores da Central 156, serão disponibilizados para apoiar a transição da operação da Central, naquilo que for necessário, visando apoiar a CONTRATADA na inicialização imediata dos serviços, resultando na continuidade dos atendimentos.'*

*(grifos originais)*

*22. A contratação definitiva dos serviços da Central 156 é objeto do Pregão Eletrônico nº 23/2019 lançado pela Secretaria de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão. Nos autos do Processo nº 9.546/2019-e esta Casa examina a regularidade de tal procedimento licitatório.*

*23. Naquele feito também foram apresentadas representações questionando aspectos da contratação, dentre os quais o prazo para implementação da solução<sup>7</sup>. Ao tomar conhecimento das representações, o Tribunal suspendeu cautelarmente a licitação*

<sup>7</sup> Representações apresentadas pela Srª Fernanda Gonçalves Machado (e-DOC DECBFB6A-c) e pela empresa CJU Brasil Eireli ME (e-DOC DC573E07-c).



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**  
**GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

Proc.: 11.981/19e

*(Despacho Singular nº 157/2019 – GCM, referendado pela Decisão nº 1533/2019, e Decisão nº 1683/2019).*

24. *Ao analisar os esclarecimentos prestados pela jurisdicionada em face dos fatos narrados pelas representantes, a Divisão de Fiscalização de Tecnologia da Informação deste Tribunal produziu a Informação nº 42/2019 – DIFTI (e-DOC C524982E-e) com as seguintes ponderações:*

*“24. Nesse ponto, a representante considerou desarrazoado o prazo de 30 dias para a implantação de todos os serviços/funcionalidades previstos no Termo de Referência.*

*25. A jurisdicionada esclareceu que a maioria dos requisitos exigidos já se encontram pré-configurados nas ferramentas de CRM disponíveis no mercado por se tratar de software pronto e parametrizável, restando, assim, a customização dos serviços oferecidos na Central 156 e adequação de relatórios gerenciais específicos.*

***26. Realmente, trata-se de software pronto ou comumente chamado de software de prateleira cujas funcionalidades podem ser previamente modeladas o que reduz significativamente o prazo de implantação.***

*27. Cita-se, por exemplo, as funcionalidades descritas abaixo que são comuns aos softwares de CRM: (item 12.13.15.9, alíneas “a” a “h”, do Anexo II do termo de referência, peça 2, fl. 35)*

*‘a) Registro e acompanhamento completo via WEB, por parte dos atendentes de cada chamado feito, incluindo ações tomadas e escalonamento;*

*b) Acesso e acompanhamento de todos os chamados abertos e fechados por ilhas pelo supervisor ou responsável;*

*c) O cadastro de tipos de demandas deve ser parametrizável de modo a permitir a definição de diversas categorizações e classificações (ex.: área, tema, tipo, subtipo, grupo, subgrupo, público alvo, perfil do demandante), com o objetivo de estruturar de forma lógica e taxonômica as interfaces, no momento da captação das demandas;*

*d) O CRM deverá identificar automaticamente a equivalência de chamados referentes a um mesmo problema (através do tipo de solicitação, logradouro e número), fazendo que solicitações diferentes, cada uma delas com seu respectivo protocolo, gerem somente um chamado para execução do órgão ou entidade responsável. O órgão ou entidade executora deverá ter visibilidade dos protocolos que geraram esse chamado, de forma a permitir maior entendimento do serviço a ser prestado. Neste caso, todas as solicitações associadas a um chamado devem receber os tratamentos dados à demanda principal automaticamente;*

*e) Deverá estar baseado numa tecnologia 100% WEB para todas as funções, utilizações e gerenciamento da ferramenta, sem que exista a necessidade de instalação de nenhum arquivo ou módulo nas estações que não seja o Browser;*



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL  
GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

f) *Arquitetura WEB em 3 (três) camadas, sendo: camada de interface de usuário, camada de persistência/negócio e camada de repositório de dados;*

g) *Compatível com a linguagem XML;*

h) *O cadastro de usuários deverá incluir a informação da unidade organizacional, entidade ou órgão ao qual esse usuário está vinculado;*

i) *O CRM deverá possuir funcionalidades para gestão do cadastro dos usuários (incluir, alterar, excluir e consultar dados de usuários), mantendo pelo menos os seguintes atributos:*

j) *Identificador único do usuário (login);*

h) *Dados pessoais do usuário (nome completo, CPF e email)'*

**28. Ainda, a jurisdicionada reforçou o entendimento da viabilidade do prazo de 30 dias para a implantação dos serviços ao noticiar licitações realizadas por entes públicos com prazo menor ou igual ao consignado no edital em referência, conforme retratado no §23 acima.**

29. *Nada obstante, entende-se que o prazo de implantação dos serviços poderá ser dilatado para 60 dias com a finalidade de ampliar a competitividade do certame, razão pela qual a jurisdicionada deverá ajustar os itens 14.5 do Anexo I e 6.1 do Anexo II do termo de referência.*

30. *Em relação à cláusula do edital questionada pela empresa Cju Brasil Eireli ME (item 14.5 do Termo de Referência) a jurisdicionada esclareceu que se trata de erro formal, uma vez que os prazos a serem cumpridos devem ser observados após a assinatura do contrato, razão pela qual o texto deverá ser ajustado.*

31. *Assim, considera-se parcialmente procedentes os argumentos apresentados pelos representantes."*

*(grifamos)*

25. *Os autos foram encaminhados ao Ministério Público que atua junto ao Tribunal que emitiu o Parecer nº 397/2019-G3P (e-DOC C5B54678-e).*

26. *Na sequência, o Tribunal proferiu a Decisão nº 2558/2019, considerando, no mérito, parcialmente procedentes as representações interpostas contra os termos do Edital do Pregão Eletrônico nº 23/2019-DICOM/COLIC/SCG e, em consequência, determinou à Secretaria de Estado de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão do Distrito que Federal que ajustasse o prazo de implantação da solução contratada para 60 (sessenta) dias após a assinatura do contrato.*

27. *Dos fatos trazidos pela jurisdicionada, é possível verificar que, na presente contratação emergencial, o prazo de implementação da solução não comprometeu a competitividade do procedimento. Vejamos.*

28. *Informa a SEFP/DF que onze empresas do ramo demonstraram interesse na participação da dispensa de licitação nº 01/2019 e retiraram o projeto básico e duas efetivamente*



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL  
GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

Proc.: 11.981/19e

apresentaram propostas, sendo firmado o Contrato nº 39198/2019-SEFP com a empresa BK Consultoria e Serviços Ltda, peça 49.

29. O interesse das empresas em participar da dispensa de licitação, não obstante o curto prazo para implantação do serviço, corrobora a análise realizada pela Divisão de Fiscalização de Tecnologia da Informação deste Tribunal no sentido de que o software requerido pela SEFP/DF possui funcionalidades previamente modeladas, reduzindo significativamente o prazo de implantação (software de prateleira ou pronto). Além disso, não se tem notícia de atraso no início da execução do Contrato nº 39.198/2019 – SEFP/DF.

30. Nesse ponto, importa destacar que o Tribunal determinou o acompanhamento da regularidade da execução do aludido ajuste em autos específicos<sup>8</sup>, momento em que se poderá verificar a existência de eventual dificuldade à época da instalação dos serviços, uma vez que, nos termos descritos pela SEFP/DF, não poderia haver concessão de prazo maior para implantação dos serviços emergenciais sob pena de prejuízo irreparável para os cidadãos e para o patrimônio público.

31. Assim, entendemos que este tópico das representações não deve prosperar.

**Alteração da solução para prestação dos serviços no âmbito de um contrato emergencial**

32. A Sr<sup>a</sup> Fernanda Gonçalves Machado aduz que a contratação emergencial prevê a prestação de serviços não contemplados no modelo a ser substituído, que não engloba a solução CRM. No entender da representante essa decisão administrativa cria uma “situação absolutamente irracional, do ponto de vista econômico-administrativo”, fl. 6 – peça 3.

33. Contrapondo essa assertiva, a SEFP/DF assim se manifestou, fl. 7 – peça 30:

“B) Economicidade — Decisão Irracional — Alteração do Objeto

(...) o Grupo de Trabalho se manifestou por meio da Nota Técnica SEI-GDF n.º 11/2019 - SEFP/SAGA/GTPLAN156 (22976058) da seguinte forma: "Importante frisar neste ponto, que apesar de não estar prevista a utilização de um sistema de CRM no contrato vigente, a atual CONTRATADA utiliza uma solução de CRM para a operação da Central 156". Além disso, aquele GT se manifestou no sentido de que "o fato que sem uma solução de CRM a operação de uma Central de Atendimento poderia ser prejudicada, principalmente no que tange a agilidade no atendimento, já que todas as informações, bem como fluxo de atendimento estão disponibilizados nesta ferramenta, além do registro histórico de todas as demandas solicitadas a Central".

(...)

34. O GT afirmou ainda que "**não há implantação de tecnologia nova para operacionalização da Central e sim de pequenos ajustes da atual tecnologia empregada, de**

<sup>8</sup> Para tanto foi autuado o Processo nº 19117/2019.



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL  
GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

Proc.: 11.981/19e

**forma a garantir a segurança necessária para operacionalização da nova modelagem, que de acordo com a pesquisa de preços apresentou redução de 49% do contrato atual, atendendo uma demanda de 30% a mais de atendimentos**", e que "de acordo com as propostas recebidas na contratação emergencial, a pesquisa de preços acima foi ratificada, tendo a melhor proposta apresentado redução de 60% do valor do contrato vigente, atendendo uma demanda de 30% a mais de atendimentos"

(grifamos)

34. A jurisdicionada informou também ter reduzido e adaptado o escopo da solução tecnológica para fins de contratação emergencial de forma a garantir o funcionamento mínimo da Central 156, fl. 6 – peça 30.

35. Ressalta-se, ainda, que na Nota Técnica SEI-GDF nº 111/2019 – SEFP/SAGA/SCG/AGEAD, fls. 95/96 – peça 31, foi indicado que o objeto da contratação refere-se ao mínimo necessário até a conclusão do procedimento licitatório regular, em consonância com as disposições do Decreto nº 34.466/2013<sup>9</sup> e a Decisão nº 3.500/1999 deste Tribunal:

*“Ressaltamos que os itens propostos para contratação nesse contrato emergencial englobará apenas o Atendimento Receptivo Humano e Ativo Humano, por se tratarem de serviços indispensáveis, conforme Decreto nº 34.466, de 18 de Junho de 2013. Dessa forma, serão suprimidos os serviços relativos ao preditivo de Atendimento Ativo Eletrônico (URA), tendo em vista se tratar de serviço com demanda sazonal e que temporariamente poderá ser atendido através de outros canais de atendimento, a ser realizado diretamente pelo órgão, a exemplo do e-mail e Short Message Service (SMS).”*

36. Assim, ante as informações trazidas aos autos pela jurisdicionada de que não haverá implantação de nova tecnologia e, ainda, de que a contratação se limitou ao necessário para garantir o funcionamento dos serviços e evitar prejuízo à população, entendemos que esse tópico da representação não deve prosperar.

#### **Estimativa de preços**

37. A Sr<sup>a</sup> Fernanda Gonçalves Machado aduz que a SEFP/DF utilizou o mesmo preço estimado mensal do Pregão nº 23/2019 para a contratação emergencial, utilizando como “parâmetro a cotação de um produto muito mais complexo e extenso para um produto mais simples, com características distintas daquele orçado anteriormente”, fl. 10 – peça 30.

38. Os preços estimados da contratação também foram objeto de questionamento por parte da empresa CJU Brasil Eireli ME. A representante aponta a ausência de parâmetros para o valor estimado da dispensa de licitação, fls. 11/14 – peça 6.

39. A Secretaria de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão apresentou os seguintes esclarecimentos a esse respeito, fls. 7/8 e 14/15 – peça 30:

<sup>9</sup> Dispõe sobre os procedimentos de contratação emergencial por órgãos da Administração Direta e Indireta do Distrito Federal e dá outras providências.



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**  
**GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

Proc.: 11.981/19e

“37. Nesse sentido, a Diretoria de Pesquisa de Mercado (DIPEM) por meio da Nota Técnica SEI-GDF n.º 25/2019 - SEFP/SAGA/SCG/COLIC/DIPEM (23043970), informou que foram levadas em consideração as especificações e condições apresentadas no Projeto Básico (23041393). Ademais, salientou que "considerando as especificações e condições elaboradas pela área técnica, e com o objetivo de alcançar efetivo parâmetro para a contratação a ser realizada, foram obtidos valores por meio de ampla pesquisa de preços públicos junto a contratos vigentes no âmbito do Distrito Federal e demais entes da federação (22242626 a 22244232)".

38. Na mesma assentada, comunicou que conforme legislação vigente, também foram realizadas consultas no Painel de Mapa de Preços das Notas Fiscais do Distrito Federal, contudo, devido as especificidades do serviço, não foram encontrados resultados positivos compatíveis com o objeto requisitado, conforme comprovados nos autos (23042138/23042288/23042449/ 23042606/23042606/ 23042795/ 23043000/23043205/ 23043370 ), por conseguinte, foi elaborada a Planilha Comparativa de Custos (23043488), e apurado os valores de referência de cada item. Ademais, cabe mencionar que, conforme o art. 10º da Portaria nº 514/2018, sendo que o prazo de validade da planilha comparativa de preços expira em 13 de agosto de 2019.

39. Ainda dentro deste contexto, vale informar que a estimativa de custo da licitação foi realizada mediante a utilização de relatório de preços de produtos com base nas informações do Painel de Mapa de Preço de Notas Fiscais Eletrônicas do Distrito Federal; Preços públicos referentes a contratações **similares** obtidos no sistema de compras do Distrito Federal ou Portal de Compras Governamentais do Governo Federal; Contratações efetivadas por outros entes públicos; Pesquisa publicada em mídia especializada, sítio eletrônico especializado ou de domínio amplo, e em orçamentos de fornecedores, por meio de proposta escrita, e neste caso seria impossível adotar pesquisa de preço com item idêntico ao que se pretende contratar.

40. Sob essa perspectiva, é importante trazer aos autos, a manifestação exarada pela área técnica desta Subsecretaria sobre a temática em apreço, a qual emitiu a Nota Técnica SEI-GDF n.º 27/2019 - SEFP/SAGA/SCG/COLIC/DIPEM (23019660) esclarecendo inicialmente que 'Em análise sistemática das legislações sobre estimativa de custos para licitações e contratos no âmbito do Distrito Federal, observa-se que a orientação é de que a pesquisa seja realizada mediante a utilização de relatório de preços de produtos com base nas informações do Painel de Mapa de Preços de Notas Fiscais Eletrônicas do Distrito Federal, preços públicos referentes a contratações similares obtidos no sistema de compras do Distrito Federal ou Portal de Compras Governamentais do Governo Federal, contratações efetivadas por outros entes públicos, pesquisa publicada em mídia especializada, sítio eletrônico especializado ou de domínio amplo, e em orçamentos de fornecedores, por meio de proposta escrita.'

(...)

42. Com relação ao valor estimado para o certame, a Diretoria de Pesquisa de Mercado (DIPEM/COLIC/SCG) esclareceu que



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**  
**GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

*'segundo consta nos autos, as definições dos valores utilizados para a composição do custo total foram o resultado da ampla pesquisa efetuada em abril do corrente ano em preços públicos similares vigentes no âmbito do Distrito Federal e de outros entes da Federação, visando subsidiar o certame conforme valores de contratos públicos atuais, em atendimento ao conjunto de normas, notadamente o Decreto Distrital nº 39.43/2018 e a Portaria nº 514/2018.'*

*43. Ato contínuo, a DIPEM pontuou que 'Considerando a especificação e condições elaboradas pela área técnica, para a definição do custo estimado foram realizadas buscas no Painel de Mapa de Preços de Notas Fiscais Eletrônicas do Distrito Federal, entretanto, devido as especificidades requeridas pelo objeto, não foram encontrados resultados positivos. Ademais, também foram realizadas consultas junto a empresas do ramo, todavia, após o prazo de cinco dias úteis, registra-se que não foram retornados resultados positivos.' Além disso, informou que 'após a ampla pesquisa de preços, foram realizados os lançamentos das cotações obtidas na planilha, onde foram identificados e desconsiderados os valores discrepantes entre aqueles coletados, e calculado o preço de referência de cada item com base nos valores válidos.'*

*(...)*

*45. Além disso, informou que 'após as adaptações nas funcionalidades do sistema CRM realizadas pela área demandante para a pretensa contratação, deve-se considerar que o prazo de vigência (até cento e oitenta dias) importa em custos a serem suportados pela futura contratada para implantação dos serviços que, diferentemente de uma contratação regular e prorrogável, não poderão ser diluídos ao longo de sua execução.'*

*(...)*

*48. Portanto, considerando que a principal função da pesquisa de preço é garantir que o Poder Público identifique o valor médio, para uma pretensão contratual, levando-se em consideração as especificidades do objeto, a amplitude e representatividade do mercado e as condições da contratação, que foram realizados todos os esforços necessários pela área técnica desta Subsecretaria com intuito de que a pesquisa de preço refletisse o valor estabelecido no mercado e das atuais contratações públicas, evitando inferências que pudesse ocasionar contratações desfavoráveis à Administração do Distrito Federal, em cumprimento com a legislação vigente, razão pela qual no presente tópico a alegação feita pela Representante não merece prosperar.'*

*"115. Nessa perspectiva, cuida destacar os excertos contidos na manifestação exarada pelo GT na Nota Técnica SEI-GDF n.º 11/2019 - SEFP/SAGA/GTPLAN156(22976058):*

*Para o desenvolvimento da pesquisa de preços foram levadas em consideração as legislações vigentes, dentre elas a Lei nº 8.666/1993, Lei Distrital nº 5.525/2015, Decreto Distrital nº 39.453/2018 e Portaria nº 514/2018. (...)*



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**  
**GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

*Portanto, a contratação pode ser descrita como a determinação da necessidade do serviço e a seleção do fornecedor com um preço justo e razoável.*

*(...)*

*Primeiramente, cabe esclarecer que não foi a ausência de cotações comerciais que originou a realização de pesquisas junto a contratações públicas, mas o dever em atender as exigências da legislação vigente, na qual determina que haja obrigatoriedade apenas na realização de pesquisas de preços públicos em licitações similares e buscas no Painel de Mapa de preços de NFe do DF. Dessa forma, cientifica-se que não consta exigência de pesquisa nas demais fontes descritas no Item 2.3 desta nota. Logo, informa-se que na medida que são obtidos três preços válidos com cotações públicas, a pesquisa junto as empresas torna-se dispensável, conforme dispõe o § 1º do art. 6º do Decreto nº 39.453/2018.*

*Como parêntese, há de se esclarecer que, apesar da não obrigatoriedade, foram solicitados orçamentos dos fornecedores com o intuito de priorizar a qualidade e a diversidade das fontes, de forma a minimizar as incertezas estatísticas envolvidas em todas e quaisquer pesquisas baseadas em dados amostrais, entretanto, não obtivemos retorno das empresas.*

*Outrossim, em relação as observações realizadas pela empresa quanto as particularidades dos contratos utilizados, destacamos que a pesquisa de preços para definição do valor estimado para esta licitação foi realizada com rigor, sendo composta por treze contratos públicos de objetos similares, onde nove são provenientes do Distrito Federal, todos com prazos de validade vigentes.*

*De resto, relevante frisar que a planilha comparativa de custos foi composta por uma variação de contratações similares, com o objetivo de cumprir a legislação, almejar a proteção do interesse público, a ampla concorrência e também a razoabilidade, sem deixar de fora o caráter competitivo do certame.*

*116. Por fim, urge salientar que a pesquisa de preços foi realizada com base na Lei nº 8.666/1993; Lei Distrital nº 5.525/2015; Decreto Distrital nº 39.453/2018; e na Portaria nº 514/2018.”*

*40. Observa-se que os argumentos apresentados nesta oportunidade pela empresa CJU Brasil são os mesmos inseridos na representação interposta em face do Pregão nº 23/2019 (e-DOC DC573E07-c). Ao examinar aqueles pontos, a Unidade Técnica entendeu que não assistia razão à representante (Informação nº 42/2019 – DIFTI, e-DOC C524982E-e):*

*“45. Nesse ponto, a representante questionou, basicamente, a metodologia utilizada pela jurisdicionada para formação do orçamento estimativo da contratação, uma vez que não foram utilizados preços cotados junto a fornecedores de mercado, bem como preços públicos colhidos de contratos que não espelhavam os requisitos técnicos dispostos no edital.*

*46. No entanto, como esclareceu a jurisdicionada, o orçamento foi elaborado com base em treze preços públicos de certames realizados com objetos similares, sendo nove do Distrito*



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL  
GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

Proc.: 11.981/19e

*Federal, conforme se verifica na estimativa de preços realizada (peça 5, fl. 758).*

*47. Assim, entende-se que a jurisdicionada atendeu a legislação que rege à matéria, nos termos dos artigos 4º e 5º do Decreto nº 39.453/2018 que regulamentou a Lei nº 5525/2015, ambos da esfera distrital.*

*48. Desta forma, considera-se insubsistentes os argumentos apresentados pela representante.”*

*41. A contratação emergencial foi examinada pela Procuradoria-Geral do Distrito Federal mediante o Parecer Jurídico SEI-GDF nº 154/2019 – PGDF/PGCONS, fls. 1190/1218 – peça 31. Especificamente a respeito da justificativa de preços, aquele opinativo pontuou que a SEFP/DF optou por mudar a modelação do serviço para a contratação direta emergencial, em relação à modelação do contrato em vigor, para seguir a escolha técnica do Pregão nº 23/2019 e, por isso, foi utilizada como base para estimativa do valor da contratação emergencial a pesquisa de preços da licitação regular. Aquele órgão jurídico não vislumbrou falhas em tal opção.*

*42. A justificativa para essa mudança de modelagem e a consequente utilização da pesquisa de preços consta da Estudo Técnico Preliminar SEI-GDF-SEFP/SAGA/GTPLAN156 de fls. 120/134 – peça 31.*

*43. Os esclarecimentos prestados pela jurisdicionada demonstram que a pesquisa de preços foi realizada em conformidade com a legislação de regência. Além disso, verifica-se que o ajuste decorrente da dispensa de licitação, Contrato nº 39.189/2019-SEFP, peça 49, foi celebrado pelo valor mensal de R\$ 708.018,08, abaixo da estimativa realizada.*

*44. Ante tais fatos, entendemos que este ponto das representações é insubsistente.*

***Não indicação de data e local para abertura das propostas***

*45. A Srª Fernanda Gonçalves Machado assinala que não foi indicada a data e o local para abertura das propostas, violando, em seu entendimento, os princípios da publicidade e da transparência, fl. 11 – peça 3.*

*46. A empresa Datamétrica Teleatendimento S.A., por sua vez, questiona o fato de “a Administração, diante de procedimento de contratação, amplamente divulgado, promova, às portas fechadas, a análise dos documentos e propostas apresentadas pelas possíveis interessadas, o que acaba por restringir o acesso à informação por parte dos concorrentes”, fl. 7 – peça 17.*

*47. A esse respeito, a SEFP assim se manifestou, fls. 8 e 27 – peça 30:*

*“50. A publicidade é um ato que dá notoriedade e conhecimento de outro ato por meio de instrumentos públicos, como os Diários Oficiais, por exemplo. É instrumento de cognição. Assim, a publicidade é o meio que o Estado se utiliza para tornar público e conhecido um ato por ele emanado.*



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**  
**GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

51. Nesse caso, salientamos que foi publicado no dia 17 de maio de 2019, no Diário Oficial do Distrito Federal (DODF) nº 92, o Aviso de Dispensa de Licitação nº 01/2019, onde restou comunicado a abertura da Dispensa de Licitação EMERGENCIAL (...)

52. Conforme restou consignado no citado Aviso de Dispensa, o Projeto Básico contendo todas as informações necessárias poderia ser obtido no endereço: Praça do Buriti, Anexo do Palácio do Buriti, 5º andar, sala 500, Brasília/DF, CEP: 70.075-900, telefone: (61) 3313-8160. Além disso, as propostas, juntamente com a documentação, deveriam ser entregues em um único envelope lacrado até às 18hs do dia 23/05/2019 no endereço supracitado. Dito isso, cabe salientar que 11 (onze) empresas do ramo demonstrou interesse na participação da dispensa de licitação nº 01/2019, ao retirar no âmbito desta SCG/SAGA o projeto Básico (23041393), conforme constata-se no Termo de Recebimento (23047144). Assim, cumpre salientar que o prazo para apresentação das propostas encerrou-se às 18h:00min (dezoito horas) do dia 23/05/2019, sendo recebido na respectiva data o envelope lacrado das empresas interessadas.

53. Ultrapassada essa fase inicial, cumpre informar que, não obstante não houvesse a presença de empresas no momento da análise dos documentos e propostas apresentadas pelas empresas interessadas, as propostas e documentos de habilitação entregues foram abertos na presença de 11 (onze) servidores, conforme ata da sessão da análise das propostas das empresa licitantes, dos quais os atos praticados por eles possuem fé pública e presunção de veracidade.

48. Além disso, cuida lembrar que não se trata de procedimento licitatório, mas de uma dispensa de licitação onde os ritos são diferentes aos aplicados nas modalidades de licitação da Lei nº 8.666/93. A dispensa de licitação é um procedimento interno a ser seguido nos moldes da Lei nº 8.666, de 1993, nas decisões do Tribunal de Contas da União e do Tribunal de Contas do Distrito Federal.

54. Por fim, cumpre salientar que o Projeto Básico referente a Dispensa de Licitação nº 01/2019 e o Processo nº 00040-00012401/2019-81 - foram submetidos ao crivo da d. Procuradoria - Geral do Distrito Federal para análise e emissão de opinativo jurídico. Diante disso, cumpre salientar que aquela Casa Jurídica emitiu Parecer nº 154/2019-PGCONS/CHEFIA/PGDF, no qual conclui pela viabilidade jurídica da contratação, desde que fossem saneadas as recomendação expostas no referido opinativo, sem, contudo fazer qualquer menção ou restrição quanto a forma adotada no ato da análise e abertura das propostas."

49. Assiste razão à jurisdicionada quando assinala que a dispensa de licitação possui rito próprio ao qual são aplicáveis apenas alguns dispositivos da Lei nº 8.666/93. É certo, porém, que ao realizar o chamamento público para a escolha da empresa que seria diretamente contratada, a SEFP/DF acabou por ampliar os dispositivos da Lei de Licitações a serem observados, não obstante referido procedimento não ser previsto formalmente.

50. Em relação à publicidade dos atos praticados não se vislumbra falha, uma vez que a jurisdicionada divulgou o Aviso de Dispensa de



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL  
GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

Proc.: 11.981/19e

*Licitação com o local e a data de recebimento das propostas e, após a análise dos documentos recebidos, publicou o resultado da Dispensa de Licitação. Ressalte-se que tais publicações não são previstas na Lei de Licitações para as contratações diretas. Todavia, em face da inovação realizada pela SEFP/DF, foi dada publicidade dos atos praticados.*

51. *O ponto específico questionado pela Sr<sup>a</sup> Fernanda Machado, data e hora de abertura das propostas recebidas, por não se tratar de um procedimento licitatório stricto sensu, inserem-se nas atividades internas do rito da dispensa de licitação e, nos termos noticiados pela jurisdição, tais documentos “foram abertos na presença de 11 (onze) servidores, conforme ata da sessão da análise das propostas”<sup>10</sup>.*

52. *Importa registrar que a ratificação da dispensa de licitação foi publicada no Diário Oficial do Distrito Federal no dia 03/06/2019, peça 49, nos termos do art. 26 da Lei nº 8.666/93.*

53. *Assim, este ponto das representações também não deve prevalecer.*

**Exigências de qualificação técnica além do necessário para execução dos serviços**

54. *A empresa CJU Brasil Eireli Me questiona a exigência de atestado demonstrando a utilização de tecnologia CRM, como elemento de qualificação técnica, bem como o fato de ser exigida experiência em atendimento e relacionamento com o cliente, fls. 7/8 – peça 6:*

*“O CRM, sendo elemento integrante da execução contratual deverá ter a sua disponibilidade comprovada mediante a apresentação de declaração por parte do licitante, que deverá – sob sua responsabilidade – fornecer os equipamentos e itens necessários à execução do contrato.*

*Portanto, a exigência exagerada e restritiva de que a licitante apresente atestado de capacidade técnica contendo o emprego de solução de gestão de atendimentos em arquitetura web (CRM) – quando já há a exigência de apresentação e declaração e disponibilidade -, é ilegal e deve ser expurgada do edital, inclusive tal item é claramente um objeto divisível.*

*(...)*

*Ainda sobre este trecho, é evidente o caráter restritivo do edital ao exigir que o atestado contenha especificamente que a empresa demonstre experiência em 1) atendimento e relacionamento com o cliente; 2) Ouvidoria.”*

55. *A SEFP/DF aduz não ter havido exageros na exigência de comprovação da tecnologia CRM, uma vez que a operacionalização da Central de atendimento requer a utilização desta tecnologia e a Administração precisa assegurar a capacidade técnica e experiência da futura contratada e acrescenta que soluções de CRM “são amplamente utilizadas por empresas prestadoras de serviços de Call Center/ Contact Center, o que favorece a ampla concorrência”, fl. 10 – peça 30.*

<sup>10</sup> Conforme consta do Parecer Jurídico SEI-GDF nº 154/2019 – PGDF/PGCONS, a análise das propostas das empresas participantes integram o processo SEI sigiloso 00040-00014232/2019-14, fl. 1191 – peça 31.



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**  
**GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

Proc.: 11.981/19e

56. Destaca-se mais uma vez que a presente contratação foi realizada com fundamento no art. 24, IV, da Lei nº 8.666/93, consistindo em uma exceção legal ao dever de licitar. Trata-se de hipótese em que a Administração está autorizada a escolher o fornecedor diretamente para atendimento da situação emergencial. Não obstante o chamamento público realizado, não se pode olvidar que o procedimento realizado pela jurisdicionada é *sui generis*.

57. O art. 30, II, da Lei nº 8.666/93 estabelece que a exigência relativa à comprovação de aptidão da contratada deverá ser pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação.

58. Como salientou a jurisdicionada, fl. 6 – peça 30, a solução de CRM é comumente utilizada por empresas Contact Center/Call Center, constituindo ferramenta básica para serviços de atendimento e considerada “parte essencial da prestação de serviços de centrais de atendimento”. Ademais, o CRM é um software pronto e parametrizável, de prateleira, nos termos registrados nos parágrafos 24/29.

59. Compulsando o Edital do Pregão Eletrônico nº 23/2019, verificamos que a exigência ora questionada, também está inserida na alínea c.1 do item 11.1.3 daquele instrumento convocatório<sup>11</sup>:

**“11.1.3. Qualificação Técnica**

c.1) Apresentação de atestado de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de Direito Público ou Privado, com comprovação de experiência na prestação de serviços técnicos nas áreas de implantação, operação e gestão de serviços de Call Center/Contact Center, utilizando processos baseados na norma de maturidade de Gestão do PROBARE ou no padrão COPC2000 PSIC; e para a gestão e entrega de resultados, deve ser contemplado a execução baseada em níveis de serviços e utilização de recursos CTI (Computer Telephony Integration), gravação digital de tela e voz, e solução de gestão de atendimentos em arquitetura web (**CRM**) de formato multicanal, com atendimento ativo e receptivo, abrangendo os seguintes serviços: **1) atendimento e relacionamento com o cliente; 2) Ouvidoria** e 3) Pesquisas.”

60. Na Informação nº 33/2019 – DIFTI (e-DOC 38CEF42A-e), a Divisão de Fiscalização de Tecnologia da Informação deste Tribunal não fez qualquer ressalva à inclusão de solução CRM, assim se posicionando:

“8. Quanto à alínea ‘c.1’ do mesmo item, contata-se que a exigência de capacidade em processos de trabalho baseados nas normas PROBARE (Programa Brasileiro de Auto-Regulamentação do Setor de Relacionamento) ou COP-2000 PSIC está em consonância com o entendimento desta e. Corte de Contas, conforme se vê no voto do Exmo. Sr. Conselheiro Manoel de Andrade, à fl. 9 do edoc EEA2C528 (Processo nº 28046/2013):

“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

<sup>11</sup> Para a contratação emergencial não foi exigida comprovante de utilização de normas de maturidade de Gestão do PROBARE, COPC 2000 –PSIC.



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**  
**GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

Proc.: 11.981/19e

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.”

9. Pelo exposto, apesar desses itens de qualificação não terem sido justificados no estudo técnico preliminar, como preconiza o art. 24, III, da IN 05/17, entende-se que as qualificações exigidas **não configuram restrição à competitividade do certame**, vez que usuais entre os fornecedores dos serviços desejados pela Administração.”

(grifamos)

61. Tais fatos, associados às justificativas apresentadas pela SEFP/DF, nos permitem concluir que as exigências de habilitação técnica não foram excessivas nem configuraram restrição à competitividade.

**Exigências de índices contábeis em afronta ao art. 31, § 5º da Lei nº 8.666/93**

62. Questiona a CJU Brasil Eireli ME a exigência relativa ao grau de endividamento da futura contratada, fl. 8 – peça 6:

“O item 10.3.8 exige que a empresa participante tenha como grau de endividamento o índice máximo de 0,50.

No entanto, este índice é absolutamente restritivo, pois impõe um nível muito baixo de endividamento, não condizente, inclusive, com a atual conjuntura econômica do país, onde muitas empresas vêm enfrentando tempos de escassez.

Não há no Projeto Básico qualquer justificativa para a exigência deste grau tão baixo de endividamento, o que viola o art. 31, § 5º, da Lei de Licitações (...).”

63. Ao seu turno, a empresa Datamétrica Teleatendimento S.A. também questiona a exigência de comprovação de grau de endividamento em número não superior a 0,50 e, ainda, de forma cumulativa à demonstração de índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), fls. 2/3 – peça 17.

64. Em resposta, a jurisdicionada pondera que os serviços prestados pela Central 156 não podem ser descontinuados o que levou à inclusão de tal exigência como forma de trazer maior segurança para a Administração quanto à capacidade da futura contratada honrar com as obrigações assumidas, fl. 11 – peça 30.

65. Nesse sentido, pondera que o Poder Judiciário já admitiu a utilização de grau de endividamento em número não superior a 0,50, entendendo que tal exigência seria proporcional e usual e não violaria os princípios administrativos e a legislação de regência<sup>12</sup>.

66. Salaria que o projeto básico foi submetido ao crivo da Procuradoria-Geral do Distrito Federal e esta não fez qualquer

<sup>12</sup> Mandado de Segurança nº 2016.01.1.0448857-8, julgado pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios.



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**  
**GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

Proc.: 11.981/19e

*ressalva acerca do grau de endividamento exigido e conclui, fl. 13 – peça 30:*

*“91. Portanto, percebe-se, s.m.j., que as exigências de índice de liquidez estão estritamente vinculados aos compromissos a serem assumidos, e neste sentido que se entende não haver razões na irrisignação da Representante, haja vista que o projeto básico visa resguardar os interesses da Administração, considerando, sobretudo a origem dos recursos e o vulto da contratação, buscando justamente evitar prejuízos e garantir a execução dos serviços sem que haja interrupção (...)”*

*67. O estabelecimento de índices contábeis tem por finalidade aferir de forma objetiva a situação econômico-financeira do futuro contratado de forma a evitar que os compromissos assumidos não sejam honrados. Entretanto, não se pode admitir exigências excessivas e que afetem a competitividade do certame.*

*68. Nesse contexto, ainda que a pretensão da jurisdicionada tenha sido resguardar os interesses da Administração, se estivessemos diante de uma procedimento licitatório stricto sensu a exigência não poderia ser admitida pelo seu caráter altamente restritivo, uma vez que a SEFP/DF se limitou a arguir de maneira genérica a proteção do interesse público, sem comprovar a realização de estudos ou levantamento de dados que demonstrassem a necessidade de fixação do índice questionado.*

*69. Todavia, não se pode olvidar que a contratação ora examinada foi realizada com fundamento no art. 24, IV, da Lei nº 8.666/93, ou seja, trata-se de uma excepcionalidade em que a própria legislação admite a escolha de uma determinada empresa **diretamente** para atender uma situação emergencial.*

*70. Conforme aviso publicado no DODF, peça 49, a Secretaria de Estado de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão assinou o Contrato nº 39189/2019 com a empresa BK Consultoria e Serviços Ltda. que atendeu às exigências da Dispensa de Licitação nº 01/2019.*

*71. Se por um lado, ao realizar o chamamento público para concretizar a contratação direta, a jurisdicionada ampliou o rol de dispositivos da Lei de Licitações a serem observados, reconhecer, neste momento, o dano à competitividade ocasionado pela inserção do critério restritivo do grau de endividamento poderá ocasionar consequências práticas de dimensões maiores, uma vez que, de acordo com a SEFP/DF, o serviço da Central 156 é indispensável e não pode ser interrompido.*

*72. Nesse sentido, deve ser observado o art. 20, caput, da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro – LINDB<sup>13</sup>, o qual estabelece que “nas esferas administrativa, controladora e judicial, não se decidirá com base em valores jurídicos abstratos sem que sejam consideradas as consequências práticas da decisão”.*

<sup>13</sup> Decreto-Lei n.º 4.657/42: “Art. 20. Nas esferas administrativa, controladora e judicial, não se decidirá com base em valores jurídicos abstratos sem que sejam consideradas as consequências práticas da decisão. Parágrafo único. A motivação demonstrará a necessidade e a adequação da medida imposta ou da invalidação de ato, contrato, ajuste, processo ou norma administrativa, inclusive em face das possíveis alternativas.”



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL  
GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

Proc.: 11.981/19e

73. *Importa registrar que o edital do Pregão nº 23/2019 (e-DOC C794F209-e), que irá substituir a presente contratação emergencial, não traz a exigência relativa a grau de endividamento.*

74. *Assim, ante a procedência deste ponto das representações, entendemos que deve ser determinado à SEFP/DF que não inclua em futuras contratações exigências de índices contábeis sem que seja demonstrada sua adequação com as características do objeto pretendido e com os compromissos que deverão ser assumidos, nos termos do art. 31, § 1º, da Lei nº 8.666/93.*

**Cláusula de acordo de nível de serviço desarrazoada**

75. *A empresa CJU Brasil Eireli ME insurge-se contra o Acordo de Nível de Serviço definido no Projeto Básico da contratação emergencial, alegando tratar-se de cláusula desarrazoada, fls. 9/10 – peça 6:*

*“O item 8.5, do Anexo II, do PROJETO BÁSICO, estabelece que para os casos em que a volumetria mensal executada extrapolar em mais de 15% a volumetria média estimada, **não haverá aplicação de sanções nos indicadores Nível de Serviço (NS) e Tempo de Médio de Espera (TME), devendo a CONTRATADA garantir o alcance das metas dos demais indicadores.***

*O dispositivo revela uma grande incoerência, ao partir da premissa que apenas os indicadores de nível de serviço (NS) e tempo médio de espera (TME) são afetados pelo excesso de ligações acima da média.*

*Os níveis de Abandono em Espera, Índice de Qualidade dos Atendimentos (IQA), Índice de Disponibilidade do Serviço (IDS), Índice de Produtividade (IPROD) e Índice de Satisfação dos Clientes (ISC), também são diretamente afetados pelo crescimento anômalo da demanda de ligações.*

*Assim como tal aumento da demanda interfere no atendimento do tempo médio de espera, interfere no índice de satisfação dos clientes (ISC). A relação é lógica, pois um cliente que espera mais tempo na linha para ser atendido, tende a avaliar para baixo o seu nível de satisfação.*

*Ou ainda, a mesma lógica que isenta a Contratada do cumprimento do NS, nestas circunstâncias, deveria isentar do cumprimento do IPROD, tendo em vista que a variável total de ligações atendidas, está presente no cômputo de ambos.*

*O mesmo raciocínio se aplica aos demais índices.*

*Ademais, como já dito, níveis de insegurança tendem a induzir os licitantes a serem mais conservadores na formulação de propostas, uma vez que um dimensionamento ousado, buscando uma redução significativa da proposta pode acarretar o não atingimento dos índices e em maior amplitude, a declaração de inexecução contratual.”*

76. *Ao se manifestar sobre este ponto a jurisdicionada salientou que houve um equívoco do representante ao confundir a qualidade do atendimento com a volumetria e esclareceu que os índices não seriam afetados pelo aumento na volumetria, sendo esta a disposição do item 8.5. E prossegue, fl. 13 – peça 30:*



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL  
GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

Proc.: 11.981/19e

*“Na manifestação do GT ficou claro que ‘ao atender o cidadão, a operação da Central deve procurar manter o padrão de qualidade. Se o volume de ligações ultrapassar em 15% o valor estimado, não serão aplicados sanções relativas aos indicadores de Nível de Serviço (NS) e Tempo Médio de Espera (TME), exatamente por se tratar de demanda atípica’, sendo ‘facultado ter um maior quantitativo de espera em dias atípicos, no entanto, no momento do atendimento o atendente deve prestar o seu melhor serviço, atingindo assim os demais indicadores’.*

(...)

96. Oportuno destacar que o GT (22976058) manifestou-se pela Nota Técnica SEI-GDF n.º 11/2019 - SEFP/SAGA/GTPLAN156 (22976058), esclarecendo, ainda que **os índices relacionados ao Abandono em Espera e o Índice de Produtividade (IPROD) não estão vinculados a aplicação de penalidade**, conforme item 10.1 do Projeto Básico. Já quanto aos Índice de Qualidade dos Atendimentos (IQA) e Índice de Satisfação do Cidadão da Central (ISC), salientou que são relacionados a qualidade com que o cidadão foi atendido e não podem estar sujeitos a variação por aumento ou diminuição do volume de atendimentos, **uma vez que haja o atendimento, este deve cumprir com todos os requisitos de qualidade**, destacando, ao final, que o Índice de Disponibilidade do Serviço (IDS) não pode ser considerado como afetado pela volumetria, tendo em vista que aumento da volumetria não poderá implicar em indisponibilidade do serviço, conforme item 10 do Projeto Básico.”

(grifamos)

77. Os esclarecimentos da jurisdicionada demonstram que a representante confundiu-se ao interpretar o item do projeto básico e, portanto, o referido tópico da representação não deve prosperar.

**Exigência de recursos tecnológicos dimensionados para três anos de execução**

78. A empresa CJU Brasil Eireli ME insurge-se contra o item 11.1.24<sup>14</sup> do Projeto Básico da contratação emergencial, alegando que o curto prazo de duração do ajuste a ser firmado não justifica a exigência ali contida. Salienta que por se tratar “de um objeto por produtividade, os equipamentos serão dimensionados pela Contratada, razão pela qual não se mostra relevante a idade do equipamento, podemos obter máquinas com idade mais elevada, mas com produtividade superior”, fl. 10 – peça 6.

79. Ao se posicionar sobre este ponto a SEFP/DF assim se manifestou, fl. 13 – peça 30:

*“99. No que diz respeito a manifestação da Representante, o GT por intermédio da Nota Técnica SEI-GDF n.º 11/2019 - SEFP/SAGA/GTPLAN156 (22976058) comunicou o que se segue:*

*A REPRESENTANTE alega que ‘o projeto básico impõe no item 11.1.24 que a empresa apresente recursos*

<sup>14</sup> “11.1.24. Todos os equipamentos fornecidos pela CONTRATADA deverão ser dimensionados para suportar, com qualidade, eficácia e eficiência, os serviços objeto da contratação, com tecnologias de hardwares atuais e não inferiores a 03 (três) anos, além de cobertura por assistência técnica de garantia.”



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**  
**GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

Proc.: 11.981/19e

*tecnológicos dimensionados para a execução de 3 (três) anos de contrato'. No entanto, o item citado, 11.1.24 informa que 'Todos os equipamentos fornecidos pela CONTRATADA deverão ser dimensionados para suportar, com qualidade, eficácia e eficiência, os serviços objeto da contratação, com tecnologias de hardwares atuais e não inferiores a 03 (três) anos, além de cobertura por assistência técnica de garantia.'*

*Não está sendo solicitado dimensionamento para execução de 3 (três) anos de contrato, e sim, que os equipamentos sejam atuais, com tecnologia não inferior a 03 (três) anos de 'idade'.*

*O objetivo deste requisito é garantir que a CONTRATADA utilize equipamentos recentes e com garantia, que suportem o serviço demandado de uma Central de Atendimento, o qual necessita uso constante e capacidade compatível com os softwares utilizados no atendimento.*

*Importante destacar que no contrato vigente, o Termo de Referência do Edital Pregão Presencial nº 03/2013-Central 156 (10077820) apresentou exigência de Microcomputador atualizado à época (página 41/106), solicitando todas as configurações mínimas necessárias ao atendimento.*

*Cabe ressaltar ainda neste ponto, que equipamentos de tecnologia possuem depreciação de 20% ao ano, conforme **INSTRUÇÃO NORMATIVA RFB Nº 1700, DE 14 DE MARÇO DE 2017.***

*Exigir 3 (três) anos de utilização garante que não sejam utilizados equipamentos obsoletos na operação.*

*100. Portanto, considerando que não houve por parte da Administração descumprimento aos recursos tecnológicos dimensionados para a execução de 3 (três) anos de contrato, razão pela qual no presente tópico a alegação feita pela Representante não merece prosperar."*

*(grifos originais)*

*80. A empresa Vanerven – Soluções em Tecnologia e Teleatendimento Eireli também questiona este tópico, alegando que o contrato é regido pela produtividade e, portanto, caberia ao contratado a decisão de realizar esse investimento "que só irá elevar os custos para uma contratação emergencial, que poderá durar 1 mês".*

*81. A esse respeito, a SEFP/DF informou que tais exigências estavam vinculadas à necessidade de utilização de equipamentos modernos e capazes de suportar o serviço a ser desenvolvido na Central 156, a fim de resguardar os interesses da Administração e evitar o emprego de máquinas obsoletas, fl. 20 – peça 30.*

*82. Cabe à Administração especificar o objeto que irá atender o interesse público, devendo justificar as exigências estabelecidas. Nesse sentido, restou consignado que a Central de Atendimento 156, pelos trabalhos desenvolvidos, necessita de equipamentos capazes de suportar o uso constante, além de serem compatíveis com os softwares ali empregados. Importa dizer que tais peculiaridades estarão presentes quer se trate de ajuste regular ou emergencial.*



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL  
GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

Proc.: 11.981/19e

83. Nesse sentido, é razoável a preocupação da jurisdicionada com a idade dos equipamentos que serão utilizados.

84. Observa-se, ainda, que não se concretizou o possível aumento do custo da contratação decorrente dessa exigência, conforme aventado pela representante, uma vez que os valores pactuados no ajuste emergencial ficaram abaixo da estimativa realizada.

**Omissão em se lançar o Pregão Eletrônico nº 23/2019 em tempo hábil**

85. A empresa CJU Brasil Eireli ME sustenta que a justificativa utilizada pela SEFP/DF para realização da contratação emergencial (suspensão pelo Tribunal do Pregão nº 23/2019) não merece prosperar, “pois, quando da abertura do Pregão, marcado para o dia 07/05/2019, sequer haveria prazo suficiente para a conclusão dos trabalhos e o início da execução do serviço, mesmo considerando o exíguo prazo conferido pelo edital (30 dias) para implantação do serviço”, fl. 11 – peça 6.

86. A jurisdicionada não trouxe qualquer informação a esse respeito, limitando-se a aduzir que a alegação da representante visava ocasionar “embaraço” entre aquela Pasta e o Tribunal, fl. 14 – Peça 30.

87. O Pregão Eletrônico nº 23/2019, lançado pela Secretaria de Estado de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão – SEFP, objetivou a “contratação de empresa especializada prestação de serviços continuados e sazonais, visando a implantação e o fornecimento de solução global de Contact Center, para atender os canais dos serviços da Central de Atendimento ao Cidadão do Distrito Federal - Central 156, envolvendo recursos materiais, tecnológicos e humanos, incluindo pesquisas qualitativas e quantitativas, aplicação de métodos, técnicas e padrões de interação e relacionamento com os usuários por meio de multicanais, conforme especificações e condições estabelecidas no Termo de Referência” e foi publicado em **24/04/2019**, com previsão de abertura das propostas para **07/05/2019**. Esta Casa, por meio do Despacho Singular nº 157/2019 – GCPM, de **03/05/2019**, referendado pela Decisão nº 1533/2019, suspendeu o referido procedimento licitatório.

88. Em razão de o Contrato nº 11/2013, que seria substituído pelo Pregão nº 23/2019, ter vigência até **31/05/2019**, sem possibilidade de prorrogação, a SEFP/DF entendeu ser necessária a realização da presente contratação emergencial, conforme se verifica na Nota Técnica SEI-GDF nº 111/2019 – SEFP/SAGA/SCG/AGEAD, fls. 94/103 – peça 31:

“1. Trata-se de processo iniciado em decorrência da proximidade do término do Contrato nº 011/2013, que cuida da contratação emergencial de empresa especializada na prestação dos serviços continuados e sazonais, visando a implantação e o fornecimento de solução global de Contact Center, para atender os canais dos serviços da Central de Atendimento ao Cidadão do Distrito Federal – Central 156, envolvendo recursos materiais, tecnológicos e humanos, incluindo pesquisas qualitativas e quantitativas, aplicação de métodos, técnicas e padrões de interação e relacionamento com os usuários por meio de multicanais, firmado com a



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**  
**GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

*MARIANA VAN ERVEN SANTOS (VANERV SOLUTION), que terá sua vigência expirada em 31/05/2019, sem possibilidade de prorrogação.*

*2. Com efeito, cumpre salientar que foi encaminhado por meio do Despacho SEI-GDF SEFP/SAGA/GTPLAN156 (22077230) à esta Subsecretaria de Compras Governamentais (SCG/SEPLAG) o Documento Oficial de Demanda (DOD) (21935883), de 09/05/2019, exarado pelo Grupo de Trabalho, com as informações referentes ao contrato atualmente em vigor no âmbito da Secretaria de Estado de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão (SEFP) (...)*

- Em 27/08/2018 foi instituído Grupo de Trabalho (GT) por meio da Portaria nº 408, de 27 de agosto de 2018 (doc. 11913515 do processo 00410-00010355/2018-21), com o objetivo de realizar o planejamento da contratação de call center para atendimento da Central 156, onde o GT iniciou as atividades com a solicitação de validação dos serviços em operação na Central 156 e levantamento de novas demandas. No início de 2019 o grupo foi retomado, instituído pela Portaria nº 99, de 28 de fevereiro de 2019 (19097920), passando por alteração na composição dos membros e coordenação devido à transição de Governo e a mudança de estrutura (...)*

- O Contrato em vigência tem prazo de encerramento previsto para 31/05/2019, tendo sido providenciada a preparação da nova contratação de empresa para prestação de serviço de Contact Center através do processo 00040-00005069/2019-07. A referida contratação teve Edital de Licitação publicado através do Aviso de Licitação - Pregão Eletrônico nº 23/2019, no Diário Oficial do Distrito Federal, em 24 de abril de 2019.*

- Ocorre que em 03 de maio de 2019, conforme Ofício nº 2612/2019-GP (22076737), o qual encaminha o Despacho Singular nº 157/2019-GCPM, foi informada a suspensão do Pregão Eletrônico pelo Tribunal de Contas do Distrito Federal, comprometendo assim o prazo para início da operação do novo contrato e conseqüentemente a continuidade dos serviços prestados pela Central.*

- Nesse sentido, justifica-se a contratação emergencial pela necessidade de dar continuidade ao atendimento das demandas da população do Distrito Federal nos serviços prestados pelos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal.”*

*89. Conforme mencionado pelo representante, o Pregão nº 23/2019 foi lançado em data próxima ao término do Contrato nº 11/2013 que já se encontrava em prorrogação excepcional (art. 57, § 4º, da Lei nº 8.666/93). Há de se questionar, portanto, os motivos pelos quais a SEFP/DF, deixou de adotar tempestivamente providências para realização de licitação ainda durante o prazo regular da contratação.*

*90. Ao analisar a contratação emergencial, a Procuradoria-Geral do DF apresentou um histórico dos fatos sobre o planejamento do Pregão Eletrônico nº 23/2019, fls. 1194/1197 – peça 31. É possível verificar que a prorrogação excepcional do Contrato nº 11/2013 foi decorrente da transferência do ajuste da CODEPLAN para a antiga*



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**  
**GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

Proc.: 11.981/19e

SEPLAG<sup>15</sup> e que, em 30 de maio de 2018, à época da referida prorrogação excepcional, o planejamento para licitação do serviço encontrava-se na fase interna de elaboração do projeto básico.

91. Na Nota Técnica SEI-GDF nº 4/2019 – SEFP/SAGA/GTPLAN156 é descrita a atuação do Grupo de Trabalho instituído para planejamento da contratação da Central 156, fls. 1093/1099 – peça 31:

*“As ações de designação do Grupo de Trabalho para o planejamento da contratação de solução global para implantação, sustentação e modernização da Central de Atendimento ao Cidadão (Central 156) iniciaram em **22 de agosto de 2018**, conforme Memorando SEI-GDF Nº 1783/2018 - SEPLAG/GAB (11730488), o qual informa do encerramento do contrato vigente e solicita a designação dos servidores que deverão compor o Grupo de Trabalho (...)*

*Em **27 de agosto de 2018** foi assinada a Portaria nº 408, de **27 de Agosto de 2018** (11913515) de designação do GT, publicada no Diário Oficial do Distrito Federal em **29 de agosto de 2018**. Posteriormente, foi assinada a Portaria nº 438, de **19 de setembro de 2018** (12821199), publicada no Diário Oficial do Distrito Federal em **20 de setembro de 2018**, substituindo o servidor Misael Rocha Amariz Gomes pela senhora Renata Márcia Canuto Dumont na coordenação do GT.*

*Em **25 de setembro de 2018** foi convocada a primeira reunião do GT (13607484), a ser realizada em **26 de setembro de 2018**, nesta convocação foi apresentada uma proposta de formulário de levantamento junto aos órgãos. (...)*

*Em **08 de outubro de 2018** foram encaminhados os ofícios aos órgãos solicitando a indicação de servidores para a interlocução juntos a Central 156 (...)*

*Em **06 de novembro de 2018** foi realizada a primeira reunião entre o GT e os servidores indicados como interlocutores. (...)*

*Em **29 de novembro de 2018**, foi solicitado a empresa Vanerven Solution, atual Contratada, o relatório dos quantitativos de atendimento relativos ao período de maio a novembro de 2018, o qual somente foi encaminhado em sua totalidade em **11 de dezembro de 2018** (...)*

*Em **02 de janeiro de 2019** foi elaborado o Relatório do GT Portaria nº 438 de 20/09/2018 – SUCORP/SEPLAG (17289452) com vistas a apresentar o resultado das atividades desenvolvidas pelo GT, no período de 20/09/2018 a 07/12/2018, encaminhado ao Gabinete da SEFP pelo Despacho SEIGDF SEPLAG/SUCORP (17292232) em 21/01/2019.*

*(...)*

*Em cumprimento ao Decreto nº 39.610, de **1º de janeiro de 2019**, a Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Gestão do Distrito Federal (SEPLAG) passou a integrar a Secretaria de Estado de Fazenda do Distrito Federal-SEFP, configurando o início da nova gestão de Governo do Distrito*

<sup>15</sup> Decreto nº 38.592, de 26 de março de 2018: Dispõe sobre a Central de Atendimento ao Cidadão do Distrito Federal - Central 156, revoga os artigos 3º a 7º do Decreto nº 24.110, de 1º de outubro de 2003, e o Decreto nº 34.410, de 29 de maio de 2013, e dá outras providências.



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**  
**GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

Proc.: 11.981/19e

*Federal. Ainda no referido Decreto, ocorreu a exoneração de alguns servidores designados para o GT, conforme citado no Relatório do GT Portaria nº 438 de 20/09/2018 – SUCORP/SEPLAG (17289452), levando a consequente necessidade de republicação da Portaria do GT, com novas designações, e a continuidade dos trabalhos.*

*(...) A Portaria nº 99, de **28 de fevereiro de 2019**, foi assinada em **11 de março de 2019** e publicada em **13 de março de 2019**.*

*Antes mesmo da publicação da Portaria 99/2019, o GT iniciou as atividades com a realização da 1ª reunião de trabalho em **14/02/2019**, conforme Lista de Presença (22311065), onde foram apresentados os objetivos do GT e definidos os prazos de trabalho. (...)*

*Para a continuidade dos levantamentos, em **19 de fevereiro de 2019** foi encaminhada a Circular SEI-GDF n.º 4/2019 - SEFP/SAGA/UIPI (18500691), solicitando, até 28/02/2019, a convalidação das demandas de serviços destinadas à Central 156 já respondidas pelos órgãos através do Formulário de Levantamento de Serviços da Central de Atendimento ao Cidadão (Central 156) (14747684).*

*Em **25 de fevereiro de 2019** foi iniciado o processo 00040-00005069/2019-07 para registro dos artefatos de contratação de empresa de Call Center para a Central 156. Por meio deste processo foram encaminhados os Ofícios 19621150, 19632703, 19632746, 19632775, 19897785 e 19902309 para levantamento dos salários base dos profissionais de Call Center a empresas do seguimento. As respostas a esses questionamentos foram incluídas no referido processo, na sequência dos ofícios. Além dessas solicitações, foram levantados e analisados editais e contratos semelhantes executados na Administração Pública, que posteriormente foram incluídos no referido Processo.*

*De forma a dar agilidade nas demandas do GT, em **1º de março de 2019**, foi encaminhado à SUCORP, SCG, SUTIC e CODEPLAN o Memorando SEI-GDF Nº 95/2019 - SEFP/SAGA/UIPI (19129658) no qual a Secretária Adjunta de Gestão Administrativa (SAGA) solicita dedicação exclusiva dos servidores designados para compor o Grupo de Trabalho na semana de 07/03/2019 a 14/03/2019.*

*Em **15 de março de 2019**, por meio do Ofício SEI-GDF Nº 1/2019 - SEFP/SAGA/GTPLAN156 (19601290), foi solicitado a empresa Vanerven Solution os dados referentes aos serviços prestados na execução do Contrato nº 11/2013 para atendimento da Central Única de Atendimento ao Cidadão do Governo do Distrito Federal, no período de Janeiro a Dezembro de 2018.*

*Em **02 de abril de 2019** foi realizada reunião, conforme Lista de Presença (22311623), com a presença dos Subsecretários da SUTIC, SCG, SUCORP e a UIPI para apresentação dos artefatos elaborados e para a definição de encaminhamentos para a contratação. Os artefatos criados pelo Grupo de Trabalho foram o Documento de Oficialização da Demanda (20116678), o Estudo Técnico Preliminar (20310435) e a Análise de Risco (20315629). Esses foram assinados e encaminhados a SCG conforme Nota Técnica SEI-GDF n.º*



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**  
**GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

Proc.: 11.981/19e

1/2019 - SEFP/SAGA/GTPLAN156, assinada em **09 de abril de 2019.**”

(grifamos)

92. A Procuradoria-Geral do Distrito Federal ponderou que a situação emergencial estaria justificada em razão da conjugação dos seguintes fatores: suspensão da licitação regular pelo Despacho Singular nº 157/2019-GCPM; essencialidade dos serviços; e risco de danos à população do Distrito Federal na hipótese de descontinuidade desses serviços, fl. 1199 – peça 31.

93. Aquele órgão jurídico assinalou, ainda, fl. 1205 – peça 31:

“2.48. Observa-se da instrução dos autos que, embora não tenha havido inércia dos gestores, por outro lado, houve demora, ainda que justificada, na definição dos pressupostos da licitação, iniciada em 2017, quando o Contrato em vigor ainda estava sob a batuta da CODEPLAN; essa demora culminou na publicação do aviso do certame no dia 24 de abril de 2019, com prazo de 37 dias para conclusão, assinatura do contrato e início de execução dos serviços. De acordo com o Edital, a futura contratada teria o prazo máximo de 30 dias corridos para a implantação completa dos serviços.

2.49. Hipoteticamente, não se descarta a possibilidade de a eventual vencedora ter condições de já iniciar a prestação dos serviços no primeiro dia, entretanto, não exista essa certeza. Ora, fosse certo que usualmente a maioria das empresas do ramo pudesse dar início à execução dos serviços tão logo o contrato fosse firmado, o Edital não teria concedido esse prazo. Ao que parece, o prazo para implantação da totalidade dos serviços é medida salutar convergente com o princípio da ampla competitividade.

2.50. Nesse caso, não passa despercebido que, em tese, não haveria tempo hábil para a futura contratada iniciar a prestação dos serviços no dia 1 de junho de 2019. Lado outro, com a suspensão liminar do certame pelo TCDF, não é possível saber se teria sido possível assinar o contrato e iniciar a execução dos serviços no dia 1 de junho de 2019.”

94. De fato, verifica-se uma demora nos procedimentos internos para realização da licitação que iria substituir o Contrato nº 11/2013, todavia, a mudança na gestão do ajuste, que passou da CODEPLAN para a antiga SEPLAG, aliada às reestruturações administrativas noticiadas, contribuíram para o atraso verificado.

95. Quanto ao prazo de início da prestação dos serviços, há de se ressaltar que a Divisão de Fiscalização de Tecnologia da Informação deste Tribunal asseverou que a solução contratada é composta por software “pronto” facilmente customizado. Corrobora esse entendimento o fato de o ajuste emergencial ter sido assinado e não se ter notícia de que houve atrasos em sua execução, não obstante o curto prazo para implementação dos serviços. A esse respeito, reforça-se que a execução do referido ajuste será objeto de fiscalização deste Tribunal em autos específicos (Processo nº 19117/2019), nos termos da Decisão nº 1836/2019.

96. Assim, a partir dos fatos acima descritos e da cronologia dos trabalhos realizados pela jurisdicionada, embora tenha sido identificada demora na adoção dos procedimentos para deflagração



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL  
GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

Proc.: 11.981/19e

da licitação, há justificativas para tanto, o que afasta a alegada omissão no lançamento do Pregão nº 23/2009.

97. Em que pese não ter sido confirmada a omissão indicada pela representante, julgamos oportuno determinar à SEFP/DF que adote as medidas necessárias para que os futuros procedimentos licitatórios tenham sua fase externa iniciada com tempo razoável antes do término dos ajustes a serem substituídos, considerando o prazo de vigência regular (até o limite de 60 meses), uma vez que a prorrogação prevista no § 4º do art. 57 da Lei nº 8.666/93 é excepcional e deve ser devidamente justificada.

**Itens do Projeto Básico questionados pela empresa Vanerven - Soluções em Tecnologia e Teleatendimento Eireli**

98. Além dos pontos já abordados, a empresa Vanerven – Soluções em Tecnologia e Teleatendimento Eireli questiona aspectos específicos do projeto básico que, em seu entendimento, comprometeriam a participação no processo seletivo para prestação dos serviços emergenciais, fls. 6/8 – peça 9, conforme descreveremos abaixo.

**1. PONTO**

11.1.11. Postos de Atendimento Segundo Nível – deverá ser destinada sala separada e próxima ao ambiente operacional para os servidores do Governo do Distrito Federal, de forma a proporcionar interação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA. A sala deverá possuir capacidade para até 5 (cinco) pastas atendimento de segundo nível com os mesmos recursos de um PA;

Atualmente, a sala descrita acima não existe no contrato em execução e seria necessária uma reforma do ambiente de trabalho onde o serviço é executado há seis anos, ou seja, teríamos que remodelar o espaço ou alugar outra central de atendimento, em 5 dias aproximadamente.

Com a término do serviço de nível 2, não poderemos aproveitar os operadores para compor a equipe de nível 1, ou seja, necessitando a seleção, contratação de pelo menos 100 funcionários, treina-los em 5 dias.

99. A esse respeito, a jurisdicionada encaminhou registros fotográficos, fls. 17/19 – peça 30, demonstrando que a atual contratada já possui em sua estrutura operacional a sala requerida na contratação emergencial, não havendo inovação nesse ponto. Além disso, a SEFP/DF esclarece que não foi feita a segregação de níveis de operadores “para facilitar o dimensionamento entre atendimentos receptivos e ativos e conseqüente dinamismo no plano ocupacional diante das demandas.”

**“2. PONTO**

11.1.23. 01 (uma) sala exclusiva para a equipe da CONTRATANTE, constituída de ambiente específico, refrigerado, reservado e isolado, com divisórias de vidro com persiana; com visibilidade para a operação da Central de Atendimento, equipada com todos os recursos necessários incluindo computadores e uma impressora multifuncional laser monocromática ou uma impressora laser monocromática e um scanner. Os equipamentos especificados deverão ter



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL  
GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

Proc.: 11.981/19e

*capacidade para digitalização de no mínimo 4() (quarenta) páginas por minuto (ppm) e alimentador automático de documentos de 50 (cinquenta) folhas. Esta sala deverá possuir no mínimo 06 (seis) PAs.*

*Salas com divisórias de vidro com persiana, também não está previsto no contrato atual, necessitando modificações estruturais e levando ao seguinte questionamento: qual a necessidade disso para a contratação emergencial??”*

100. *Pondera a jurisdicionada que a referida sala é destinada ao monitoramento no próprio local da Central 156 e que o acompanhamento e fiscalização dos serviços, previstos no item 11.1.23 do Projeto Básico, também já constava do contrato atual, que foi regulamentado pelo Pregão nº 03/2013. Acrescenta que a previsão de persianas busca assegurar a privacidade do ambiente da sala, quando for o caso, fl. 20 – peça 30.*

**“4. PONTO**

**12.3.7. SISTEMA INTEGRADO DE MONITORAMENTO DA OPERAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO**

12.3.7.1. *O Sistema deverá permitir acompanhamento em tempo real de todo o horário de funcionamento da Operação da Central de 156;*

12.3.7.2. *Monitoramento, de no mínimo 100 (cem) pastas de atendimento simultaneamente;*

12.3.7.3. *Deverá ter conexão simples com os operadores (tela pop up).*

12.3.7.4. *Capacidade de gerenciamento de expectativa na fila da espera;*

12.3.7.5. *Capacidade gráfica;*

12.3.7.6. *Deverá ter flexibilidade na importação do Molling;*

12.3.7.7. *Deverá ter suporte via internet e em tempo real.*

12-3.7.8. *Deverá ter feedback imediato: monitoramento em tempo real a alertas personalizados que permitam detecção de problemas e resposta de forma imediata.*

**12.4. REQUISITOS DO MÓDULO DE MONITORAMENTO DA QUALIDADE E MÓDULO DE PESQUISA**

12.4.1. *O módulo de Monitoramento da Qualidade deverá ser um componente integrante da solução e será responsável por gerir os recursos humanos com o objetivo de garantir qualidade no atendimento alinhada com a real necessidade dos serviços prestados. Esse deverá possuir as seguintes características:*

12.4.1.1 *O módulo de monitoramento da qualidade deve operar em idioma português Brasil;*

12.4.1.2. *Deverá permitir controle da qualidade do atendimento de forma individual dos operadores, realizando monitorias por atendimento e de forma aleatória/randômica (sem possibilidade de escolha do atendimento a ser monitorado pelo supervisor);*

12.4.1.3. *Oferecer funcionalidade para cadastro de fichas de monitoria, sem número limitado, com perguntas e respostas definidas pelo administrador para que a conformidade dos processos e padrões do atendimento possam ser verificados;*



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**  
**GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

Proc.: 11.981/19e

12.4.1.4. Oferecer funcionalidade para a criação de diferentes para cada tipo de atendimento;

12.4.1.5. Possibilitar feedback on line e histórico através das gravações de voz dos atendimentos;

12.4.1.6. Permitir a configuração de diferentes pesos para cada item avaliativo constante nas fichas de monitoria;

Atualmente, o sistema de telefonia disponibilizado não abrange tal funcionalidade, ou seja, teríamos que trocar toda a tecnologia ou requerer customizações em 03 dias, visto que o contrato termina em 31/05/2019."

(grifos originais)

101. Ao se manifestar sobre esse ponto, a SEFP/DF aduz que a referida funcionalidade está relacionada com a escolha da nova modelagem do contrato, na qual os serviços serão pagos por efetivo atendimento. Assim, "a monitoria de qualidade no atendimento é parte integrante dos resultados apurados para um dos indicadores de nível de serviço atinentes à Central, a saber: o Índice de Qualidade do Atendimento – IQA sujeito a aplicação de penalidades", fl. 21 – peça 30.

102. Das informações prestadas é possível verificar que o ponto de insurgência da representante foi devidamente rebatido, pois a jurisdicionada demonstrou que os itens questionados já constavam no contrato a ser substituído, no qual a ora representante era a prestadora dos serviços.

103. Percebe-se também que tais aspectos estão intimamente relacionados à execução dos serviços que serão objeto de uma nova etapa de fiscalização por parte deste Tribunal. Assim, entendemos que estes pontos da representação não devem ser considerados procedentes.

#### **Da contratação emergencial**

104. A possibilidade de a Administração contratar por dispensa de licitação em situações de emergência é prevista no inciso IV do art. 24 da Lei nº 8.666/93<sup>16</sup>. Para que a Administração possa utilizar o referido permissivo legal, é necessária a configuração da emergência. Marçal Justen Filho<sup>17</sup> assevera que o dispositivo legal citado "refere-se aos casos onde o decurso de tempo necessário ao procedimento licitatório normal impediria a adoção de medidas indispensáveis para evitar danos irreparáveis. Quando fosse concluída a licitação, o dano já estaria concretizado. A dispensa de licitação e a contratação imediata representam uma modalidade de atividade acautelatória do interesse público".

105. É pacífico na doutrina e na jurisprudência que a situação prevista no art. 24, IV, da Lei de Licitações é excepcional e não pode ser utilizada para burlar a realização de procedimento licitatório.

<sup>16</sup> "Art. 24 É dispensável a licitação:

(...)

IV - nos casos de emergência ou de calamidade pública, quando caracterizada urgência de atendimento de situação que possa ocasionar prejuízo ou comprometer a segurança de pessoas, obras, serviços, equipamentos e outros bens, públicos ou particulares, e somente para os bens necessários ao atendimento da situação emergencial ou calamitosa e para as parcelas de obras e serviços que possam ser concluídas no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias consecutivos e ininterruptos, contados da ocorrência da emergência ou calamidade, vedada a prorrogação dos respectivos contratos;"

<sup>17</sup> Comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos, 6ª edição, São Paulo: Dialética, 1999, p. 225.



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**  
**GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

Proc.: 11.981/19e

106. No âmbito do Distrito Federal, o Decreto nº 34.466/2013 regulamenta as hipóteses de contratação emergencial. O art. 3º desse normativo exige a demonstração dos seguintes elementos para justificar a dispensa:

- 1) situação excepcional que exija da Administração a adoção de medidas urgentes e imediatas, sob pena de ocasionar prejuízo ou comprometer a segurança de pessoas, obras, serviços, equipamentos e outros bens, públicos e particulares;
- 2) a contratação é a única alternativa adequada, eficaz e eficiente para afastar o risco iminente detectado e para atender ao interesse público;
- 3) o objeto da contratação se limita, em termos qualitativos e quantitativos, ao que for estritamente indispensável ao atendimento da situação emergencial;
- 4) o objeto da contratação pode ser concluído no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias consecutivos e ininterruptos contados da ocorrência da emergência, vedada a prorrogação deste prazo;
- 5) compatibilidade das pesquisas de preços com o mercado, por meio de, no mínimo, 03 (três) cotações, fazendo constar do processo a documentação comprobatória dos estudos e levantamentos que fundamentaram o preço estimado e justificando a hipótese de não ser possível atingir o número mínimo de cotações;
- 6) regularidade jurídica, fiscal, trabalhista, e qualificação técnica e econômico-financeira da futura contratada.

107. Esta Casa, por meio da Decisão Normativa nº 3.500/1999, entendeu ser possível a contratação direta de obras, serviços (continuados ou não) e bens, com fulcro no art. 24, IV, da Lei nº 8.666/93, desde que cumpridas as formalidades previstas no art. 26 da mesma lei e se estiverem presentes e demonstrados os seguintes requisitos:

- a) a licitação tenha se iniciado em tempo hábil, considerando, com folga, os prazos previstos no Estatuto Fundamental das Contratações para abertura do procedimento licitatório e interposição de recursos administrativos, bem assim aqueles necessários à elaboração do instrumento convocatório, análise dos documentos de habilitação (se for o caso) e das propostas, adjudicação do objeto e homologação do certame;
- b) o atraso porventura ocorrido na conclusão do procedimento licitatório não tenha sido resultante de falta de planejamento, desídia administrativa ou má gestão dos recursos disponíveis, ou seja, que tal fato não possa, em hipótese alguma, ser atribuído à culpa ou dolo do(s) agente(s) público(s) envolvido(s);
- c) a situação exija da Administração a adoção de medidas urgentes e imediatas, sob pena de ocasionar prejuízo ou comprometer a segurança de pessoas, obras, serviços, equipamentos e outros bens, públicos ou particulares;



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**  
**GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

Proc.: 11.981/19e

*d) a contratação direta pretendida seja o meio mais adequado, efetivo e eficiente de afastar o risco iminente detectado; e) o objeto da contratação se limite, em termos qualitativos e quantitativos, ao que for estritamente indispensável para o equacionamento da situação emergencial;*

*f) a duração do contrato, em se tratando de obras e serviços, não ultrapasse o prazo de 180 dias, contados a partir da data de ocorrência do fato tido como emergencial;*

*g) a compra, no caso de aquisição de bens, seja para entrega imediata.*

108. *Conforme informações apresentadas pela jurisdicionada, a descontinuidade dos serviços ora contratados poderia comprometer a execução das atividades de diversos órgãos e acarretar prejuízos à população. Além disso, a conclusão do procedimento licitatório não foi possível em razão de fatores alheios à vontade da Administração, tendo em vista a transferência do Contrato nº 11/2013 da CODEPLAN para a SEPLAG, ocasionando a prorrogação excepcional do ajuste e o atraso na elaboração da nova licitação. Aliado a isso, houve a suspensão do Pregão nº 23/2019 por esta Casa.*

109. *Assim, nos termos descritos nos parágrafos 87/96, entendemos configurada a situação de emergência que poderia ocasionar prejuízo ou comprometer a segurança de pessoas, nos termos do art. 24, inciso IV, da Lei nº 8.666/93.*

110. *No tocante à razão de escolha do fornecedor, a jurisdicionada optou pela realização do chamamento público objeto das representações examinadas nos parágrafos precedentes, sendo declarada vencedora a empresa BK Consultoria e Serviços Ltda, conforme aviso publicado no DODF de 30/05/2019, peça 49.*

111. *A seleção da empresa foi descrita na Nota Técnica SEI-GDF nº 149/2019 –SEFP/SAGA/SCG/AGEAD, cujos excertos foram transcritos no Parecer emitido pela PGDF, fls. 1210/1211 – peça 31:*

*“9. Assim, esta Subsecretaria de Compras Governamentais (SCG/SEPLAG) deu ampla publicidade ao processo de contratação emergencial consubstanciada na publicação de Aviso de Dispensa de Licitação no (DODF) nº 92, sendo que 11 (onze) empresas do ramo demonstrou interesse na participação da dispensa de licitação nº 01/2019, ao retirar no âmbito desta SCG/SAGA o projeto Básico (22847972 - Processo SEI Nº 00040-00012401/2019-81), conforme constata-se no Termo de Recebimento (22847972 - Processo nº 00040-00012401/2019-81).*

*10. Assim, cumpre salientar que o prazo para apresentação das propostas encerrou-se às 18h:00min (dezoito horas) do dia 23/05/2019, sendo recebido na respectiva data o envelope lacrado das empresas BK Consultoria e Serviços LTDA (CNPJ: 03.022.122/0001-77) e Datamétrica Teletendimento S/A (CNPJ: 01.077.145/0001-53), respectivamente. Os documentos das referidas empresas com a citada proposta/documento de habilitação para a Contratação Emergencial foram juntados aos autos (22812762 e 22821579). Desse modo, a Comissão (22812287) procedeu à análise da proposta entregue pelas supracitadas empresas, informando o que se segue:*



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**  
**GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

Proc.: 11.981/19e

*Após a abertura dos envelopes das propostas, passou-se a devida apreciação das propostas, cujos preços apresentados foram lidos em voz alta para todos os presentes. Ato contínuo, procedeu-se com a elaboração do mapa comparativo do valor global, a fim de classificar as propostas apresentadas pelas participantes, utilizando como parâmetro o valor estimado no Projeto Básico para cada lote.*

*11. Cumpre registrar que na avaliação (22812287) das propostas e documentação habilitatória da empresa BK Consultoria e Serviços LTDA., visando a celebração da contratação emergencial, a comissão constatou o que se segue:*

*a) Foi comprovada a qualificação mínima - habilitação jurídica, qualificação econômico-financeira, regularidade fiscal e trabalhista, em conformidade com o disposto nos Subitens 10.1, 10.3 e 10.4 do Projeto Básico;*

*b) Foram apresentados os documentos necessários à habilitação por meio de cópia autenticada por cartório, em conformidade com o disposto no Subitem 10.1.5 e 10.4.8 do Projeto Básico;*

*12. Na sequência, o Grupo de Trabalho para Planejamento da Contratação da Central 156 emitiu Parecer Técnico SEI-GDF nº 1/2019 - SEFP/SAGA/GTPLANS156 (22839314) concluindo pelo "atendimento das disposições constantes do item 10.2 - Da Qualificação Técnica e subitens, do Projeto Básico SEFP/SAGA/GTPLAN1,5 6 que rege a contratação emergencial - Processo 00040-00012401/2019-81, objeto do presente processo, e conseqüentemente a habilitação técnica da proponente referenciada"*

*112 Por fim, em relação ao preço contratado, conforme mencionado nos parágrafos 41/43, houve alteração na modelação do serviço para a contratação direta e, em consequência, foi adotada a mesma estimativa de valores do Pregão nº 23/2019. Nos termos noticiados pela jurisdicionada, a empresa selecionada para a contratação emergencial apresentou valor inferior ao estimado." (grifos do original)*

**Diante do exposto, sugeriu-se ao eg. Tribunal que:**

- I. tome conhecimento do resultado da Dispensa de Licitação nº 01/2019, peça 49;*
- II. considere:*
  - a) parcialmente procedentes as representações formuladas pelas empresas CJU Brasil Eireli ME e Datamétrica Teleatendimento S.A., peças 6 e 17, respectivamente;*
  - b) improcedentes as representações formuladas pela Srª Fernanda Gonçalves Machado e pela empresa Vanerven – Soluções Tecnologia e Teleatendimento Eireli, peças 3 e 9, respectivamente;*
- III. determine à SEFP/DF que:*
  - a) não inclua, em futuras contratações, exigências de índices contábeis sem que seja demonstrada sua adequação com as características do objeto pretendido e com os compromissos*



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**  
**GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

Proc.: 11.981/19e

que deverão ser assumidos, nos termos do art. 31, § 1º, da Lei nº 8.666/93;

- b) adote as medidas necessárias para que os futuros procedimentos licitatórios tenham sua fase externa iniciada com tempo razoável antes do término dos ajustes a serem substituídos, considerando o prazo de vigência regular (até o limite de 60 meses), uma vez que a prorrogação prevista no § 4º do art. 57 da Lei nº 8.666/93 é excepcional e deve ser devidamente justificada;

IV. autorize:

- a) dar ciência da Decisão que vier a ser proferida aos signatários das representações de peças 3, 6, 9 e 17 e à SEFP/DF;
- b) o retorno dos autos à Segem para fins de arquivamento.”

As sugestões formuladas mereceram a concordância da Diretora-Substituta da 1ª Divisão de Fiscalização de Gestão Pública, Infraestrutura e Mobilidade – 1ªDigem/TCDF e do titular da Secretaria de Fiscalização de Gestão Pública, Infraestrutura e Mobilidade – Segem/TCDF (e-DOCs 955531F5-e e 0F6D1F91-e, respectivamente).

#### MANIFESTAÇÃO DO MINISTÉRIO PÚBLICO

O Ministério Público junto ao TCDF – MPJTCDF, mediante o Parecer n.º 600/2019–G4P (e-DOC FABE47C5-e), após sintetizar o feito, manifestou-se de forma **convergente** com a área instrutiva, com pequeno acréscimo, assim:

“9. **Ab initio**, informo que a presente etapa processual se presta ao exame do mérito das Representações ofertadas por pessoa física e por empresas privadas. Com efeito, antecipo que este **Parquet** especializado possui posicionamento **convergente** com o propalado pelo Corpo Instrutivo.

10. Nessa toada, a título de contextualização, convém lembrar que a prestação regular dos serviços alusivos à Central 156 eram realizados com amparo no Contrato de Prestação de Serviços nº 11/2013, celebrado entre a Companhia de Planejamento do Distrito Federal – CODEPLAN e a empresa Mariana Van Erven Santos (Vanerv Solution).

11. Por meio do 9º Termo Aditivo, o prazo de vigência do citado ajuste foi prorrogado por mais 12 meses, encerrando-se no dia **31/5/2019, sem possibilidade de nova prorrogação**, tendo em conta que a última dilação ocorreu nos termos do § 4º do art. 57 da Lei nº 8.666/1993<sup>18</sup>.

12. Diante do iminente término da vigência do contrato regular, a Pasta lançou o Pregão Eletrônico nº 23/2019-SEFP/DF, o qual foi

<sup>18</sup> “Art. 57. A duração dos contratos regidos por esta Lei ficará adstrita à vigência dos respectivos créditos orçamentários, exceto quanto aos relativos: (...)III - à prestação de serviços a serem executados de forma contínua, que poderão ter a sua duração prorrogada por iguais e sucessivos períodos com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a administração, limitada a sessenta meses; (...) § 4o Em caráter excepcional, devidamente justificado e mediante autorização da autoridade superior, o prazo de que trata o inciso II do caput deste artigo poderá ser prorrogado por até doze meses.”



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**  
**GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

Proc.: 11.981/19e

objeto de exame por parte desta c. **Corte** no âmbito do Processo nº 9.546/2019-e<sup>19</sup>.

13. Naqueles autos, por meio do r. Despacho Singular nº 157/2019-GCPM, com data de **3/5/2019**, referendado pela r. Decisão nº 1.533/2019<sup>20</sup>, o e. **Plenário suspendeu** a continuidade do aludido procedimento licitatório, oportunidade em que foi determinada a oitiva da SEFP/DF para a apresentação de esclarecimentos.

14. Em razão da suspensão cautelar do Pregão Eletrônico nº 23/2019-SEFP/DF e da proximidade do término do prazo de vigência do Contrato nº 11/2013-CODEPLAN, a jurisdicionada instaurou o Processo n.º SEI 00040-00012401/2019-81 com vistas à **contratação emergencial mediante dispensa de licitação**.

15. Em consequência, na data de **22/5/2019**, foi publicado no DODF o Aviso de Dispensa de Licitação n.º 1/2019, com o seguinte teor:

“A Subsecretaria de Compras Governamentais comunica a abertura da **Dispensa de Licitação, EMERGENCIAL**, para a Contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados e sazonais, visando a implantação e o fornecimento de solução global de Call Center, para atender os canais dos serviços da Central de Atendimento ao Cidadão do Distrito Federal - Central 156, envolvendo recursos materiais, tecnológicos e humanos, incluindo aplicação de métodos, técnicas e padrões de interação e relacionamento com os usuários por meio de multicanais, nos termos do art. 24, IV, da Lei nº 8.666/1993, regulamentada pelo Decreto Distrital nº 34.466/2013. Processo SEI nº 00040.00012401/2019-81, no valor estimado de **R\$ 5.397.836,88** (cinco milhões, trezentos e noventa e sete mil, oitocentos e trinta e seis reais e oitenta e oito centavos), para o **período de até 180 (cento e oitenta) dias**. O Projeto Básico contendo todas as informações necessárias poderá ser obtido no endereço: Praça do Buriti, Anexo do Palácio do Buriti, 5º andar, sala 500, Brasília/DF, CEP: 70.075-900, telefone: (61) 3313-8160. As propostas, juntamente com a documentação, deverão ser entregues em um único envelope lacrado até às 18hs do dia 23/05/2019 no endereço supracitado.” (Grifos acrescidos)

16. Feita esta breve síntese, informo que as Representações formuladas questionaram itens específicos constantes do edital de Dispensa de Licitação nº 1/2019. Em suma, os pleitos relataram os seguintes indícios de irregularidades:

- Exiguidade do prazo para implantação do sistema CRM;
- Alteração da solução para prestação dos serviços no âmbito de um contrato emergencial;
- Ausência de parâmetros na estimativa de preços;
- Não indicação de data e local para abertura das propostas;

<sup>19</sup> PREGÃO ELETRÔNICO N.º 23/2019 Objeto: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços continuados e sazonais, visando a implantação e o fornecimento de solução global de Contact Center, para atender os canais dos serviços da Central de Atendimento ao Cidadão do Distrito Federal - Central 156, envolvendo recursos materiais, tecnológicos e humanos, incluindo pesquisas qualitativas e quantitativas, aplicação de métodos, técnicas e padrões de interação e relacionamento com os usuários por meio de multicanais, conforme especificações e condições estabelecidas no Termo de Referência constante do Anexo I do Edital.

<sup>20</sup> e-DOC BFE98EE3



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL  
GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

Proc.: 11.981/19e

- *Exigências de índices contábeis em possível afronta ao art. 31, § 5º, da Lei nº 8.666/1993;*
- *Cláusula de acordo de nível de serviço desarrazoada;*
- *Omissão em se lançar o Pregão Eletrônico nº 23/2019 em tempo hábil;*

17. *Nesse contexto, vale registrar que alguns dos pontos levantados pelos Representantes também foram objeto de Representação no âmbito do Processo nº 9.546/2019.*

18. *Em razão disso, alguns dos argumentos utilizados pela pessoa física e pelas entidades Representantes nos presentes autos foram similares aos inseridos nas Representações oferecidas em face do Pregão nº 23/2019, de modo que o exame realizado pela Unidade Técnica naquele feito é capaz de auxiliar a análise demandada no atual momento processual.*

19. *A análise feita pelo Corpo Técnico sintetiza os pontos principais da celeuma existente entre os documentos que instruem os autos, motivo pela qual considero relevante transcrever os principais excertos de seu exame, seguidos da correspondente análise deste **Parquet** especializado.*

**i) Prazo exíguo para implantação do sistema a ser licitado**

20. *Neste ponto, os Representantes insurgiram-se contra o prazo para implementação do sistema CRM, alegando tratar-se de “produto altamente sofisticado”, que, para atender a SEFP/DF, deveria ser customizado e implementado em menos de **10 dias** (Peça nº 3 – fl. 5).*

21. *Em sua manifestação, a SEFP/DF alegou que o curto prazo se justificou pelo fato de que os serviços ora contratados **não poderiam ser interrompidos**, razão pela qual não poderia ser concedido prazo maior para implantação dos serviços.*

22. *Ademais, aduziu que o escopo da solução tecnológica foi reduzido e adaptado para garantir o funcionamento mínimo da Central 156, isto é, “sem solicitação de recursos sofisticados e/ou migração de dados, de forma a possibilitar a participação ampla de empresas no certame e no prazo exigido”<sup>21</sup>.*

23. *Nesse contexto, conforme bem pontuado pelo Corpo Técnico, relembro que o processo de contratação regular dos serviços da Central 156 também foi objeto de Representações que questionaram alguns aspectos atinentes ao procedimento licitatório, dentre os quais o prazo para implementação da solução (Processo nº 9.546/2019-e).*

24. *Na oportunidade, a Divisão de Fiscalização de Tecnologia da Informação deste c. **Tribunal** produziu a Informação nº 42/2019 – DIFT<sup>22</sup> com as seguintes ponderações:*

*“24. Nesse ponto, a representante considerou desarrazoado o prazo de 30 dias para a implantação de todos os serviços/funcionalidades previstos no Termo de Referência.*

<sup>21</sup> Peça nº 30, fls. 6, 24 e 25.

<sup>22</sup> e-DOC C524982E-e



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL  
GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

25. A jurisdicionada esclareceu que a maioria dos requisitos exigidos já se encontram pré-configurados nas ferramentas de CRM disponíveis no mercado por se tratar de software pronto e parametrizável, restando, assim, a customização dos serviços oferecidos na Central 156 e adequação de relatórios gerenciais específicos.

**26. Realmente, trata-se de software pronto ou comumente chamado de software de prateleira cujas funcionalidades podem ser previamente modeladas o que reduz significativamente o prazo de implantação.**

27. Cita-se, por exemplo, as funcionalidades descritas abaixo que são comuns aos softwares de CRM: (item 12.13.15.9, alíneas "a" a "h", do Anexo II do termo de referência, peça 2, fl. 35) (...)

**28. Ainda, a jurisdicionada reforçou o entendimento da viabilidade do prazo de 30 dias para a implantação dos serviços ao noticiar licitações realizadas por entes públicos com prazo menor ou igual ao consignado no edital em referência, conforme retratado no §23 acima.**

29. Nada obstante, entende-se que o prazo de implantação dos serviços poderá ser dilatado para 60 dias com a finalidade de ampliar a competitividade do certame, razão pela qual a jurisdicionada deverá ajustar os itens 14.5 do Anexo I e 6.1 do Anexo II do termo de referência.

30. Em relação à cláusula do edital questionada pela empresa Cju Brasil Eireli ME (item 14.5 do Termo de Referência) a jurisdicionada esclareceu que se trata de erro formal, uma vez que os prazos a serem cumpridos devem ser observados após a assinatura do contrato, razão pela qual o texto deverá ser ajustado.

31. Assim, considera-se parcialmente procedentes os argumentos apresentados pelos representantes." (Grifos acrescidos)

25. Assim como naqueles autos, observo que a SEFP/DF, no presente feito, também considera que a maioria dos requisitos exigidos na presente contratação já se encontrava integrada às soluções de CRM disponíveis no mercado, uma vez que se tratava de software **pronto e parametrizável**, bem como os relatórios solicitados eram adaptados de forma a atender o Termo de Referência do contrato vigente, sendo suprimidos alguns itens como a "solução de relatórios gerenciais e inteligência de negócio".

26. Aos olhos do **MPC/DF**, a concessão de um prazo mais dilatado para a implantação dos serviços poderia **descaracterizar o caráter emergencial da contratação**, sendo o possível atraso de sua execução capaz de causar prejuízo irreparável para a sociedade e para o patrimônio público, o que justificou a necessidade de a Administração fornecer uma resposta imediata para a implantação de tais serviços.

27. Ressalto que o objetivo em tela é **evitar a descontinuidade da prestação do serviço**, dado que, no entender desta Quarta Procuradoria, o Pregão Eletrônico nº 23/2019 não foi realizado em tempo hábil para conclusão do procedimento antes do término do



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL  
GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

Proc.: 11.981/19e

contrato até então vigente, razão pela qual se fez imperativa a contratação emergencial.

28. Ademais, conforme bem pontuado pela Unidade Técnica, considero que o prazo de implementação da solução **parece não ter comprometido a competitividade do procedimento albergado**, vez que onze empresas do ramo demonstraram interesse na participação da dispensa de Licitação nº 1/2019<sup>23</sup>.

29. Dessa forma, em consonância com o exame do Corpo Técnico, entendo **procedentes** os argumentos apresentados pela SEFP/DF, de modo que o presente indício levantado nas Representações **não merece prosperar**.

**ii) Alteração da solução para prestação dos serviços no âmbito de um contrato emergencial**

30. Sobre este tema, foi alegado pelos Representantes que a SEFP/DF criou uma “situação absolutamente irracional, do ponto de vista econômico-administrativo”<sup>24</sup>, com o argumento de que o Projeto Básico supostamente continha uma solução diferente da utilizada no último contrato, com o emprego de tecnologias distintas, induzindo que tal fato direcionou a contratação a “uma possível empresa já escolhida, que contenha uma tecnologia idêntica já em funcionamento que possa implantar a solução imediatamente, sem nenhum problema técnico”.

31. Diante do indício levantado, a Secretaria se manifestou conforme o que segue:

“Ressaltamos que os itens propostos para contratação nesse contrato emergencial englobarão apenas o Atendimento Receptivo Humano e Ativo Humano, por se tratarem de serviços indispensáveis, conforme Decreto nº 34.466, de 18 de Junho de 2013. Dessa forma, serão suprimidos os serviços relativos ao preditivo de Atendimento Ativo Eletrônico (URA), tendo em vista se tratar de serviço com demanda sazonal e que temporariamente poderá ser atendido através de outros canais de atendimento, a ser realizado diretamente pelo órgão, a exemplo do e-mail e Short Message Service (SMS).”

**“não há implantação de tecnologia nova para operacionalização da Central e sim de pequenos ajustes da atual tecnologia empregada, de forma a garantir a segurança necessária para operacionalização da nova modelagem, que de acordo com a pesquisa de preços apresentou redução de 49% do contrato atual, atendendo uma demanda de 30% a mais de atendimentos (...) de acordo com as propostas recebidas na contratação emergencial, a pesquisa de preços acima foi retificada, tendo a melhor proposta apresentado redução de 60% do valor do contrato vigente, atendendo uma demanda de 30% a mais de atendimentos”. (Grifos acrescidos)**

32. Como se vê, em linhas gerais, a questão suscitada diz respeito à possibilidade de que objeto do presente contrato emergencial tenha sido alterado em favor de outras empresas interessadas, contendo

<sup>23</sup> Peça nº 30 – fls. 8 e 27.

<sup>24</sup> Peça 3 – fl. 6



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL  
GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

Proc.: 11.981/19e

uma solução diferente da até então empregada no último contrato vigente.

33. Observe-se que os esclarecimentos prestados pela SEFP/DF deixaram claro que a aquisição objeto da Dispensa de Licitação nº 1/2019 **não se trata de uma nova solução** para a operacionalização da Central, mas sim de uma solução ajustada para atender à urgência da contratação, com o objetivo de **evitar eventual interrupção da prestação dos serviços**.

34. Assim sendo, verifico que as considerações emitidas pela Unidade Técnica **não são merecedoras de reparos**, assistindo razão à jurisdicionada ao adaptar o objeto a ser contratado, tanto quantitativamente e qualitativamente, com objetivo de evitar eventual interrupção da prestação dos serviços contratados, posto que assegura a continuidade dos serviços da Central de Atendimento ao Cidadão do Distrito Federal – Central 156 e o relevante interesse público decorrente desses serviços.

35. Nesse diapasão, considero **improcedentes** os argumentos apresentados pelos representantes quanto a este ponto.

**iii) Ausência de parâmetros na estimativa de preços**

36. Quanto ao presente tópico, a Representante, Sra. Fernanda Gonçalves Machado, alegou que houve ilegalidade na estimativa de preços, porquanto a Administração supostamente teria utilizado o mesmo preço mensal estimado no Pregão nº 23/2109 para a presente contratação emergencial.

37. No mesmo sentido, a CJU Brasil Eireli ME apontou que houve uma ausência de parâmetros para a valoração dos preços estimados na dispensa de licitação.

38. Segundo a SEFP/DF, a Nota Técnica SEI-GDF nº 25/2019-SEFP/SAGA/SCG/COLIC/DIPEM (fls. 7/8 e 14/15 da Peça nº 30) informa que, para a estimativa de preços da dispensa em análise, foram obtidos os valores por meio de ampla pesquisa de preços públicos junto a contratos vigentes no âmbito do DF e demais entes da federação, levando em consideração as especificações e condições elaboradas pela Área Técnica, e com o objetivo de alcançar efetivo parâmetro para a contratação a ser realizada.

39. A esse respeito, não é demais lembrar que para a efetivação da contratação com fulcro no art. 24, IV, da Lei nº 8.666/1993, o art. 26 especifica quais os elementos que deverão ser observados. A propósito, os seus termos:

“Art. 26. As **dispensas** previstas nos §§ 2º e 4º do art. 17 e no inciso III e seguintes do art. 24, as situações de inexigibilidade referidas no art. 25, necessariamente justificadas, e o retardamento previsto no final do parágrafo único do art. 8º desta Lei deverão ser comunicados, dentro de 3 (três) dias, à autoridade superior, para ratificação e publicação na imprensa oficial, no prazo de 5 (cinco) dias, como condição para a eficácia dos atos.

Parágrafo único. **O processo de dispensa**, de inexigibilidade ou de retardamento, previsto neste artigo, será instruído, no que couber, com os seguintes elementos:



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**  
**GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

Proc.: 11.981/19e

*I – caracterização da situação emergencial ou calamitosa que justifique a dispensa,*

*quando for o caso;*

*II - razão da escolha do fornecedor ou executante;*

*III - justificativa do preço. (...).” (Grifos acrescidos)*

40. Vale dizer, para o alcance da **proposta mais vantajosa** para a Administração, tanto a escolha do fornecedor como a **justificativa do preço** contratado deverão estar demonstrados, entendendo-se, quanto ao preço, àqueles condizentes com os praticados pelo mercado, em vista do princípio da **eficiência** e da **economicidade**. Daí a necessidade de observância dos princípios emoldurados no **caput** do art. 3º da Lei nº 8.666/1993<sup>25</sup>.

41. Logo, ainda que se trate de situação emergencial ou calamitosa, devidamente comprovada nos autos, da qual poderá decorrer risco para a coletividade caso a contratação não seja realizada, é necessário que tanto a **escolha do fornecedor** como o **preço** sejam justificados e, no caso deste último, a fim de resguardar o Erário, seja **compatível com aquele praticado pelo mercado**.

42. Nesse particular, impende sublinhar os seguintes julgados do **Tribunal de Contas da União**, que denotam o entendimento sedimentado da c. **Corte**:

“(…) consigne no processo **justificativa de preço que evidencie sua razoabilidade**, na forma do art. 26, parágrafo único, inciso III, da Lei 8.666/1993.”

(Acórdão nº 827, **Plenário**, Rel. Min. **Augusto Sherman**, DOU de 11/5/2007).

“9.5 - determinar à Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração (SPOA/SE/Mapa) que observe rigorosamente, no caso de contratação em caráter emergencial, além do disposto no art. 24, inciso IV, c/c o **art. 26, parágrafo único, incisos I a III da Lei nº 8.666/93**, com o detalhamento contido na Decisão Plenária nº 347/94, a necessidade de só efetivar contratações diretas de entidades após **comprovação da compatibilidade dos preços praticados com os do mercado**, mediante pesquisa de preços, devendo a documentação pertinente constar do respectivo processo de dispensa ou inexigibilidade;”

(Acórdão nº 1.379, **Plenário**, Rel. Min. **Benjamin Zymler**, DOU de 13/7/2007).

43. Feitas essas considerações, verifico que as alegações apresentadas no atual giro processual foram as mesmas inseridas no Processo nº 9.546/2019-e, onde o c. **Tribunal** avaliou as Representações formuladas frente ao Pregão nº 23/2019<sup>26</sup>. Ao examinar aqueles pontos, a Unidade Técnica entendeu que **não assistia razão aos Representantes**, nos seguintes termos<sup>27</sup>:

<sup>25</sup> “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 lhes são correlatos”.

<sup>26</sup> e-DOC DC573E07-c

<sup>27</sup> Informação nº 42/2019 – DIFTI, e-DOC C524982E-e.



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**  
**GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

Proc.: 11.981/19e

“45. Nesse ponto, a representante questionou, basicamente, a metodologia utilizada pela jurisdicionada para formação do orçamento estimativo da contratação, uma vez que não foram utilizados preços cotados junto a fornecedores de mercado, bem como preços públicos colhidos de contratos que não espelhavam os requisitos técnicos dispostos no edital.

46. No entanto, como esclareceu a jurisdicionada, o orçamento foi elaborado com base em treze preços públicos de certames realizados com objetos similares, sendo nove do Distrito Federal, conforme se verifica na estimativa de preços realizada (peça 5, fl. 758).

47. Assim, entende-se que a jurisdicionada atendeu a legislação que rege à matéria, nos termos dos artigos 4º e 5º do Decreto nº 39.453/2018 que regulamentou a Lei nº 5525/2015, ambos da esfera distrital.

48. Desta forma, considera-se insubsistentes os argumentos apresentados pela representante.” (Grifos acrescidos)

44. Nessa esteira, entendo **improcedentes** os argumentos apresentados pelos Representantes quanto ao ponto. Observo que, considerando as especificações e condições da licitação, e com o objetivo de alcançar efetivo parâmetro para a contratação a ser realizada, a SEFP/DF obteve os valores por meio de ampla pesquisa de preços públicos junto a contratos vigentes no âmbito do DF e demais entes da federação. Oportuno mencionar que a Diretoria de Pesquisa de Mercado – DIPEM pontuou que “ (...) considerando a especificação e condições elaboradas pela área técnica, para a definição do custo estimado foram realizadas buscas no Painel de Mapa de Preços de Notas Fiscais Eletrônicas do Distrito Federal (...)” (Peça nº 30 – fl. 14).

45. Nessa perspectiva, cuida destacar os excertos contidos na manifestação exarada pelo Grupo de Trabalho na Nota Técnica SEI-GDF n.º 11/2019 - SEFP/SAGA/GTPLAN156 (Peça nº 30 – fl. 14):

“Para o desenvolvimento da pesquisa de preços foram levadas em consideração as legislações vigentes, dentre elas a Lei nº 8.666/1993, Lei Distrital nº 5.525/2015, Decreto Distrital nº 39.453/2018 e Portaria nº 514/2018. Destacando o Decreto nº 39.453/2018, art. 4º e art. 6º § 1º e 3º, os quais definem que a pesquisa de preços será realizada mediante a utilização dos parâmetros abaixo, nos quais são obrigatórios a utilização de pelo menos um preço dos parâmetros I e II, sendo que para as NFe, deverá ser usado apenas um, considerando o valor médio dos preços encontrados para cada item pesquisado:

**I relatório de pesquisa de preços de produtos com base nas informações da Nota Fiscal eletrônica - NFe;**

**II preços públicos referentes a aquisições ou contratações similares realizadas pelo Distrito Federal e demais entes públicos;**

III pesquisa junto a fornecedores;

IV pesquisa publicada em mídias ou sítios especializados ou de domínio amplos;

(...)



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**  
**GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

Quanto ao valor esmado para o certame, cabe esclarecer que, segundo consta nos autos, as definições dos valores utilizados para a composição do custo total foram o resultado da **ampla pesquisa efetuada em abril do corrente ano em preços públicos similares vigentes** no âmbito do Distrito Federal e de outros entes da Federação, visando subsidiar o certame conforme valores de contratos públicos atuais, em atendimento ao conjunto de normas, notadamente o Decreto Distrital nº 39.43/2018 e a Portaria nº 514/2018. (...)

Como parêntese, há de se esclarecer que, apesar da não obrigatoriedade, foram solicitados orçamentos dos fornecedores com o intuito de priorizar a qualidade e a diversidade das fontes, de forma a minimizar as incertezas estatísticas envolvidas em todas e quaisquer pesquisas baseadas em dados amostrais, entretanto, não obtivemos retorno das empresas.

Outrossim, em relação as observações realizadas pela empresa quanto as particularidades dos contratos utilizados, destacamos que a pesquisa de preços para definição do valor esmado para esta licitação foi realizada com rigor, sendo composta por treze contratos públicos de objetos similares, onde nove são provenientes do Distrito Federal, todos com prazos de validade vigentes.” (Grifos acrescentados)

46. Considerando os esclarecimentos acima transcritos, entendo que a pesquisa de preços foi realizada em conformidade com a legislação de regência. Vale registrar que, conforme pontuado pelo Corpo Técnico, o ajuste decorrente da dispensa de licitação foi celebrado por um valor mensal **abaixo** da estimativa realizada.

47. Assim, pelos motivos expostos, em **convergência** com o posicionamento da Unidade Técnica, entendo que as Representações são **insubsistentes** quanto ao tema aqui tratado.

**iv) Não indicação de data e local para abertura das propostas**

48. No que concerne a este ponto, a Sra. Fernanda Gonçalves Machado assinalou que “não fora indicada a data e nem local para abertura das propostas, o que viola os princípios da publicidade e da transparência”.

49. Por sua vez, a Datamétrica Teleatendimento S.A. questionou o fato de a SEFP/DF ter promovido “às portas fechadas, a análise dos documentos e propostas apresentadas pelas possíveis interessadas, o que acaba por restringir o acesso à informação por parte dos concorrentes”<sup>28</sup>.

50. Em sua manifestação, a jurisdicionada aduziu, primeiramente, que houve a devida publicação do Aviso de Dispensa de Licitação nº 1/2019, onde restou comunicado a abertura da referida Dispensa de Licitação Emergencial.

51. Informou, ainda, que a mencionada contratação não se trata de procedimento licitatório, mas de uma dispensa de licitação, onde os ritos são diferentes aos aplicados nas modalidades de licitação da Lei nº 8.666/1993.

<sup>28</sup> Peça nº 17, fl. 7.



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**  
**GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

Proc.: 11.981/19e

52. Nessa toada, este Órgão Ministerial reconhece e entende que, se por um lado, os processos de dispensa e de inexigibilidade de licitação não exigem o cumprimento de determinadas etapas formais imprescindíveis ao processo de licitação, por outro, mantêm o dever de obediência a princípios constitucionais tais como o da **legalidade, impessoalidade, publicidade e igualdade** impostos à Administração.

53. Essa tese encontra ressonância na doutrina de **Antônio Roque Citadini**<sup>29</sup>:

"Conquanto esteja desobrigado de cumprir tais etapas formais, não estará o administrador desobrigado da obediência aos princípios básicos da contratação impostos à Administração Pública. Assim, será sempre cobrada ao administrador a estrita obediência aos princípios: da legalidade (a dispensa deverá ser prevista em lei e não fruto de artimanha do administrador para eliminar a disputa); da impessoalidade (a contratação direta, ainda que prevista, não deverá ser objeto de protecionismo a um ou outro fornecedor); da moralidade (a não realização das etapas de licitação não elimina a preocupação com o gasto parcimonioso dos recursos públicos, que deve nortear a ação do administrador); da igualdade (a contratação direta não significa o estabelecimento de privilégio de um ou outro ente privado perante a Administração); da **publicidade** (embora restrita, a contratação direta não será clandestina ou inacessível, de modo que venha a impedir que dela conheçam os outros fornecedores, bem como os cidadãos em geral); e da probidade administrativa (que é o zelo com que a Administração deve agir ao contratar obras, serviços ou compras)." (Grifos acrescidos).

54. Embora não se trate de um procedimento licitatório **strito sensu**, o **Parquet** considera necessário, legítimo e razoável que a contratante, além de definir os critérios de contratação, possibilite seu conhecimento aos potenciais interessados de modo a melhor satisfazer o **interesse público** e a **busca pela proposta mais vantajosa pela Administração**.

55. No âmbito das contratações públicas, mesmo nos casos de dispensa e inexigibilidade de contratação, a transparência dos procedimentos traz a lume possíveis disfunções ou inconformidades que, do contrário, não seriam percebidas pela sociedade.

56. Com efeito, a transparência dos procedimentos de contratação, além de dar cumprimento a um preceito constitucional e legal (publicidade), objetiva promover a ampliação dos instrumentos de combate e prevenção da corrupção, e o fomento à ética e à participação da sociedade no controle da atividade pública. O Estado, como gestor da **res pública**, deve **não só dar transparência aos seus atos (publicidade ativa), mas primar para que esses sejam efetivamente acessíveis**, não alijando qualquer setor ou classe nesse procedimento.

57. **In casu**, informo que foi publicado no DODF, na data de 22/5/2019, o Aviso de Dispensa de Licitação nº 1/2019, dando ampla publicidade ao processo de contratação emergencial relativo aos

<sup>29</sup> CITADINI, Antônio Roque. **Comentário e Jurisprudência sobre a Lei de Licitações Públicas**, 3ª ed., São Paulo: Max Limonad, 1999, p. 182.



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL  
GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

Proc.: 11.981/19e

serviços continuados e sazonais, visando à implantação e ao fornecimento de solução global de Contact Center. Deveria estar consignado no Projeto Básico todas as informações necessárias, bem como aquelas relativas às propostas e às documentações que seriam entregues pelos interessados.

58. Ainda que não tenha sido dado a publicidade ao ponto específico questionado (data e hora de abertura das propostas recebidas), é certo que, ao realizar o chamamento público para a escolha da empresa que seria diretamente contratada, a SEFP/DF acabou, de certa forma, por ampliar os dispositivos da Lei de Licitações a serem observados, não obstante referido procedimento não ser previsto formalmente.

59. Evidente, portanto, que, a fim de possibilitar maior transparência, caso seja utilizado esse procedimento **sui generis** para a contratação via dispensa de licitação, precedida de uma espécie de chamamento público, mostra-se prudente que não apenas o resultado, mas também a data de “abertura das propostas” seja divulgado. Contudo, no presente caso, entendo que o postulado do **pas de nulité sans grief** deve ser aplicado, por não ter havido comprovação do real prejuízo experimentado pelo Representante.

60. Sendo assim, aos olhos do **MPC/DF**, **não merecem prosperar** as alegações quanto à suposta falta de publicidade dos atos relativos à contratação.

**v) Exigências de qualificação técnica além do necessário para execução dos serviços**

61. Em relação à irregularidade acima noticiada, a CJU Brasil Eireli questionou a exigência de atestado que demonstrasse a utilização de tecnologia CRM, como elemento de qualificação técnica.

62. Sobre este ponto, o **Parquet**, novamente, **concorda** com o esposado pela Unidade Técnica na Informação nº 50/2019-DIGEM1 (Peça nº 50). A propósito, a análise do Corpo Instrutivo:

(...)

63. No tocante ao tema, lembro que o art. 30 da Lei nº 8.666/1993<sup>30</sup> estabelece qual documentação pode ser exigida para a comprovação da qualificação técnica dos licitantes. Desse modo, não pode a Administração criar hipóteses nele não previstas, sob pena de incidir na vedação legal do art. 3º do referido diploma.

64. Nesse sentido, a exigência desarrazoada de atestados de capacidade técnica, mesmo na contratação por dispensa de licitação, pode se constituir como **fator de restrição à competitividade e à ampla concorrência na licitação**. Assim, é do entendimento desta Quarta Procuradoria que, quando se trata da capacidade técnica, os requisitos devem ser especificamente atrelados ao objeto da contratação, de maneira a atender plenamente à necessidade da Administração. Isso porque, sempre que possível, o procedimento de contratação deverá assegurar a participação do maior número de

<sup>30</sup> “Art. 30. A documentação relativa à qualificação técnica limitar-se-á a: (...) 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;”.



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**  
**GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

Proc.: 11.981/19e

interessados, em atendimento ao preceito constitucional da isonomia, a fim de garantir a obtenção da proposta mais vantajosa.

65. Nesse contexto, conforme bem pontuado pelo Corpo Técnico, a exigência técnica ora questionada também foi inserida no Edital do Pregão Eletrônico nº 23/2019, que visa à contratação regular do objeto em análise, e que foi acompanhado pela c. **Corte** no Processo nº 9.546/2019-e. A par da informação técnica produzida pela DIFTI naqueles autos (Informação nº 33/2019 – DIFTI<sup>31</sup>), verifico que **não foi feita qualquer ressalva à inclusão da solução CRM, conforme supratranscrito.**

66. Ademais, a SEFP/DF esclareceu que as exigências previstas na presente dispensa de licitação foram aderentes ao contrato até então vigente, com vistas à continuidade da operacionalização da Central 156, conforme item 7.6 do Termo de Referência do Edital Pregão Presencial nº 3/2013-Central 156 (Peça nº 30).

67. Verifico, portanto, que a exigência dos requisitos indicados no referido item se deve à necessidade anunciada pela jurisdicionada para assegurar a execução contratual em conformidade com os termos pretendidos pela Administração, garantindo, assim, a oferta de atendimento eficaz ao cidadão usuário da Central 156.

68. Assim sendo, entendo **improcedentes** os argumentos apresentados pela CJU Brasil Eireli ME quanto ao ponto, por considerar que a exigência ali prevista se coaduna com o objeto da contratação, de forma a assegurar a regular prestação dos serviços ora contratado.

**vi) Exigências de índices contábeis em afronta ao art. 31, § 5º, da Lei nº 8.666/1993**

69. Os representantes alegaram que os indicadores contábeis exigidos foram “absolutamente restritivos, pois impõe um nível muito baixo de endividamento, não condizente, inclusive, com atual conjuntura econômica do país, onde muitas empresas vêm enfrentando tempo de escassez” (Peça nº 6 – fl. 8)

70. Em sua manifestação, a SEFP/DF se limitou a aduzir, de maneira genérica, que a pretensão foi no sentido de resguardar interesse público, sem comprovar a realização de estudos ou levantamento de dados que demonstrassem a necessidade de fixação do índice questionado.

71. Volvendo o assunto quanto aos requisitos de habilitação exigidos na Lei nº 8.666/1993, é certo que o valor vultuoso da contratação suscita a **necessidade de aferir a idoneidade dos documentos apresentados para comprovação da qualificação econômicofinanceira nos certames que redundaram na assinatura dos contratos indicados.**

72. Nesse particular, mister destacar a regra insculpida na Lei nº 8.666/1993:

“Art. 31. A documentação relativa à qualificação econômico-financeira limitar-se-á a:

<sup>31</sup> e-DOC 38CEF42A-e



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL  
GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

Proc.: 11.981/19e

*I - balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta. (...)*

**§ 1º A exigência de índices limitar-se-á à demonstração da capacidade financeira do licitante com vistas aos compromissos que terá que assumir caso lhe seja adjudicado o contrato, vedada a exigência de valores mínimos de faturamento anterior, índices de rentabilidade ou lucratividade.**

**§ 5º A comprovação de boa situação financeira da empresa será feita de forma objetiva, através do cálculo de índices contábeis previstos no edital e devidamente justificados no processo administrativo da licitação que tenha dado início ao certame licitatório, vedada a exigência de índices e valores não usualmente adotados para correta avaliação de situação financeira suficiente ao cumprimento das obrigações decorrentes da licitação.” (Grifos acrescentados)**

73. No particular, chamou a atenção deste **MPC/DF** o fato de o Edital do Pregão nº 23/2019, que substitui a contratação emergencial aqui tratada, não ter trazido o item ora questionado pelo Representante, relativo à exigência de um **grau de endividamento** máximo não superior ao valor de **0,5** das empresas interessadas em participar do chamamento promovido pela SEFP/DF.

74. Nesse contexto, ainda que a pretensão da jurisdicionada tenha sido resguardar os interesses da Administração, o estabelecimento de índices considerados excessivos, **sem a devida comprovação de realização de estudos ou levantamento de dados que demonstrassem a necessidade de fixação desses índices**, pode comprometer a competitividade do intentada pela jurisdicionada.

75. Assim, **comungo** com o encaminhamento sugerido pela Unidade Técnica, ante a **procedência** deste ponto das Representações, no sentido de que, doravante, não sejam incluídas em processos de contratação exigências de índices contábeis **sem que seja demonstrada sua adequação com as características do objeto pretendido e com os compromissos que deverão ser assumidos, devidamente justificado no processo administrativo, nos termos do art. 31, §§ 1º e 5º, da Lei nº 8.666/1993, com o acréscimo deste último dispositivo.**

**vii) Cláusula de acordo de nível de serviço desarrazoada**

76. Para este tópico, os Representantes asseveraram que a exigência constante no item quanto à cláusula de acordo de nível de serviço demonstra-se desarrazoada, revelando ser “uma grande incoerência, ao par da premissa que apenas os indicadores de nível de serviço (NS) e tempo médio por espera (TME) são afetados pelo excesso de ligações acima da média”.

77. Sobre o ponto acima suscitado, a Unidade Técnica assim se manifestou:

(...)



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**  
**GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

Proc.: 11.981/19e

78. O **MPC/DF** comunga **in totum** com a supracitada análise do Corpo Técnico, vez que não houve descumprimento ao acordo de nível de serviço, mas sim um **erro de interpretação** por parte da Representante ao confundir o item do projeto básico, razão pela qual no presente tópico a alegação feita pela Representante **não merece prosperar**.

**viii) Omissão em se lançar o Pregão Eletrônico nº 23/2019 em tempo hábil**

79. No que concerne a este item, a empresa CJU Brasil Eireli ME sustenta que a justificativa utilizada pela SEFP/DF para realização da contratação emergencial, qual seja, o fato de o e. **Plenário** ter suspenso o prosseguimento do Pregão nº 23/2019, não merece prosperar, “pois, quando da abertura do Pregão, marcado para o dia 07/05/2019, sequer haveria prazo suficiente para a conclusão dos trabalhos e o início da execução do serviço, mesmo considerando o exíguo prazo conferido pelo edital (30 dias) para implantação do serviço”.

80. Quanto ao ponto, a jurisdicionada não apresentou qualquer informação, limitando-se a aduzir que a alegação da Representante visava ocasionar “embaraço” entre aquela Pasta e o c. **Tribunal** (Peça nº 30 – fl. 14).

81. Em seu exame, o Corpo Técnico asseverou que, de fato, houve uma demora nos procedimentos internos para realização da licitação que iria substituir a avença anteriormente vigente. No entanto, entendeu que a mudança na gestão do ajuste, que passou da CODEPLAN para a antiga SEPLAG, aliada às reestruturações administrativas noticiadas, contribuíram para o atraso verificado.

82. Por considerar oportuno, transcrevo os principais excertos da análise proferida:

(...)

83. Como já asseverei mais acima, a Lei Geral de Licitações e Contratos Administrativos, ao tratar das hipóteses em que a licitação é **dispensável**, estabelece, em seu art. 24, IV, a possibilidade de a Administração Pública, em caso de **emergência** ou **calamidade pública**, celebrar contratos administrativos sem o regular procedimento licitatório. A propósito, os termos da Lei:

“Art. 24. É dispensável a licitação:

(...)

IV - nos casos de **emergência** ou de **calamidade pública**, quando caracterizada urgência de atendimento de situação que possa ocasionar prejuízo ou **comprometer a segurança de pessoas, obras, serviços, equipamentos e outros bens, públicos ou particulares**, e somente para os bens necessários ao atendimento da situação emergencial ou calamitosa e para as parcelas de obras e serviços que possam ser concluídas no **prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias** consecutivos e ininterruptos, contados da ocorrência da emergência ou calamidade, vedada a prorrogação dos respectivos contratos;” (Grifos acrescidos)

84. Da leitura do referido dispositivo, é possível perceber a necessidade de cumprimento dos seguintes requisitos: i) **fático**:



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL  
GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO

Proc.: 11.981/19e

situação emergencial **lato sensu** da qual possa decorrer comprometimento à segurança de pessoas, bens e serviços; e ii) **temporal**: prazo máximo de 180 dias.

85. A doutrina e a jurisprudência muito debateram a respeito do mencionado pressuposto fático necessário à caracterização da situação destacada em lei apta a dar suporte à contratação emergencial, assumindo, em um primeiro momento, que a contratação direta somente poderia ser realizada se a situação emergencial fosse decorrente de **evento incerto e imprevisível**<sup>32</sup>. Contudo, atualmente, é possível afirmar que a situação emergencial pode decorrer tanto de um **fato imprevisível** como daqueles em que **há certa previsibilidade**<sup>33</sup>.

86. O que deve ser repudiado é a contratação direta decorrente de **falta de planejamento** do administrador público, uma vez que a emergência, nessa hipótese desidiosa, terá sido **fabricada**. Ocorre que, ainda na hipótese de desidiosa administrativa, não parece plenamente correto o entendimento de que o Poder Público não poderá efetuar a contratação, caso, de fato, se comprove a existência da situação calamitosa capaz de “comprometer a segurança de pessoas, obras, serviços, equipamentos e outros bens, públicos ou particulares”. Nessa restrita situação, a fim de não causar maior lesão à coletividade e, conseqüentemente, ao interesse público, a contratação deverá ser realizada com a obediência aos ditames da Lei e o **responsável** pela falta de planejamento da qual decorreu o cenário de urgência deverá ser devidamente **responsabilizado**<sup>34</sup>.

87. Nesse sentido caminhou o c. **TCDF** por meio da r. Decisão nº 3.500/1999<sup>35</sup>:

*“(…) II) informar ao ilustre consultante que, sem prejuízo do cumprimento das formalidades previstas no art. 26 da Lei nº 8.666/93, é possível a contratação direta de obras, serviços (continuados ou não) e bens, com fulcro no art. 24, IV, da referida norma legal, se estiverem presentes, simultaneamente, os seguintes requisitos, devidamente demonstrados em processo administrativo próprio:*

**a) a licitação tenha se iniciado em tempo hábil, considerando, com folga, os prazos previstos no Estatuto Fundamental das Contratações para abertura do procedimento licitatório e interposição de recursos administrativos, bem assim aqueles necessários à elaboração do instrumento convocatório, análise dos documentos de habilitação (se for o caso) e das propostas, adjudicação do objeto e homologação do certame;**

**b) o atraso porventura ocorrido na conclusão do procedimento licitatório não tenha sido resultante de falta de planejamento, desidiosa administrativa ou má gestão dos**

<sup>32</sup> e.g. TCU, Acórdão nº 3.267, Primeira Câmara, Rel. Min. Marcos Bemquerer, DOU de 18/10/2007 e Decisão nº 955, Plenário, Rel. Min. Benjamin Zymler, DOU de 13/8/2002.

<sup>33</sup> e.g. TCU, Acórdão nº 1.138, Plenário, Rel. Min. Ubiratan Aguiar, DOU de 11/5/2011 e Acórdão nº 285, Plenário, Rel. Min. Benjamin Zymler, DOU de 24/2/2010.

<sup>34</sup> Acórdão nº 2.705, Plenário, Rel. Min. Benjamin Zymler, DOU de 1º/12/2008.

<sup>35</sup> Prolatada nos autos do Processo nº 1.805/1999, que abrigou consulta formulada pelo Presidente da CLDF sobre a possibilidade de celebrar contrato emergencial com empresa prestadora de serviços continuados enquanto se ultima o correspondente processo licitatório.



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL  
GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

Proc.: 11.981/19e

**recursos disponíveis, ou seja, que tal fato não possa, em hipótese alguma, ser atribuído à culpa ou dolo do(s) agente(s) público(s) envolvido(s);**

c) a situação exija da Administração a adoção de medidas urgentes e imediatas, sob pena de ocasionar prejuízo ou comprometer a segurança de pessoas, obras, serviços, equipamentos e outros bens, públicos ou particulares;

d) a contratação direta pretendida seja o meio mais adequado, efetivo e eficiente de afastar o risco iminente detectado;

e) o objeto da contratação se limite, em termos qualitativos e quantitativos, ao que for estritamente indispensável para o equacionamento da situação emergencial;

f) a duração do contrato, em se tratando de obras e serviços, não ultrapasse o prazo de 180 dias, contados a partir da data de ocorrência do fato tido como emergencial;

**g) a compra, no caso de aquisição de bens, seja para entrega imediata:(...)"**

88. *Isto posto, voltando a análise do ponto questionado, considero oportuno transcrever síntese da cronologia dos atos praticados pela jurisdicionada e os demais envolvidos atinentes ao lançamento do Pregão Eletrônico nº 23/2009<sup>36</sup>, a fim de demonstrar como se procedeu as fases do citado Pregão, desde sua etapa de planejamento (**fase interna**) até a sua execução (**fase externa**):*

- *As ações de designação do Grupo de Trabalho para o planejamento da contratação de solução global para implantação, sustentação e modernização da Central de Atendimento ao Cidadão (Central 156) iniciaram em **22/8/2018**, conforme Memorando SEI-GDF Nº 1783/2018 - SEPLAG/GAB;*
- *Em **27/8/2018**, foi instituído Grupo de Trabalho (GT<sup>37</sup>), com o objetivo de realizar o planejamento da contratação de call center para atendimento da Central 156, onde o GT iniciou as atividades com a solicitação de validação dos serviços em operação na Central 156 e levantamento de novas demandas;*
- *Em **25/9/2018** foi convocada a primeira reunião do GT, que foi realizada em **26/9/2018**. Nesta convocação foi apresentada uma proposta de formulário de levantamento junto aos órgãos;*
- *Em **2/1/2019** foi elaborado o Relatório do GT, com vistas a apresentar o resultado das atividades desenvolvidas pelo GT, no período de 20/6/2018 a 7/12/2018, encaminhado ao Gabinete da SEFP pelo Despacho SEIGDF SEPLAG/SUCORP;*
- *Em cumprimento ao Decreto nº 39.610, de **1/1/2019**, a então Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Gestão do Distrito Federal (SEPLAG) passou a integrar a Secretaria*

<sup>36</sup> Documento de Oficialização da Demanda – DOD, elaborado pelo Grupo de Trabalho para Planejamento da Contratação da Central 156 – Peça nº 29, fl. 104.

<sup>37</sup> Portaria nº 408, de 27 de agosto de 2018.



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**  
**GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

Proc.: 11.981/19e

de Estado de Fazenda do Distrito Federal-SEFP, configurando o início da nova gestão de Governo do Distrito Federal. Ainda no referido Decreto, ocorreu a exoneração de alguns servidores designados para o GT, conforme citado no Relatório do GT Portaria nº 438, levando a conseqüente necessidade de republicação da Portaria do GT, com novas designações, e a continuidade dos trabalhos;

- Em **25/2/2019** foi iniciado processo para registro dos artefatos de contratação de empresa de Call Center para a Central 156. Foram encaminhados os ofícios para levantamento dos salários base dos profissionais de Call Center a empresas do seguimento;
- Em **2/4/2019** foi realizada reunião com a presença dos gestores responsáveis para apresentação dos artefatos elaborados e para a definição de encaminhamentos para a contratação. Os artefatos criados pelo Grupo de Trabalho foram o Documento de Oficialização da Demanda, o Estudo Técnico Preliminar e a Análise de Risco.

89. Como se vê, da leitura dos tópicos supra, nota-se que o gestor, em um primeiro plano, atuou de forma diligente na fase interna do Pregão, vez que instituiu Grupo de Trabalho com o objetivo de realizar o planejamento da contratação com aproximadamente **9 meses** de antecedência do prazo de expiração do contrato regular até então vigente.

90. Embora restar evidenciado que não houve inércia dos dirigentes responsáveis, entendo que houve certa **morosidade** na definição dos pressupostos da licitação, o que culminou na publicação **tardia** do aviso do certame na data de **24/4/2019**, isto é, em data relativamente próxima à data de término do Contrato nº 11/2013, que já se encontrava em prorrogação excepcional<sup>38</sup> e expiraria em **31/5/2019**.

91. Em que pese o **Parquet** reconhecer as dificuldades operacionais enfrentadas pela Pasta, mormente a alteração na gestão do ajuste<sup>39</sup>, bem como os as reestruturações administrativas noticiadas, lamenta-se o fato de o dirigente responsável não ter adotado uma conduta mais prudente quanto aos prazos para o cumprimento do certame. Por versar sobre uma contratação **vultuosa**, de **relevante materialidade**, a atuação **célere** com vistas ao **planejamento** do referido procedimento é de extrema importância para salvaguardar os recursos públicos envolvidos tanto nos novos contratos, quanto nos derivados de futuros procedimentos licitatórios.

92. Não há laivo de dúvidas acerca da essencialidade dos serviços contratados. Contudo, restou evidenciado que a jurisdicionada poderia ter atuado de modo mais diligente com vistas a evitar a situação emergencial ou calamitosa capaz de invocar contratação com espeque no art. 24, IV, da Lei nº 8.666/1993.

<sup>38</sup> art. 57, §4º da Lei nº 8.666/1993.

<sup>39</sup> O Contrato em epígrafe foi firmado, originalmente, com a Companhia de Planejamento do Distrito Federal - CODEPLAN, posteriormente alterado com cessão de titularidade à então Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Gestão do Distrito Federal - SEPLAG/DF, que teve a sua estrutura alterada por meio do Decreto nº 39.610/2019, de 1º de janeiro de 2019, onde passou a integrar a Secretaria de Estado de Fazenda do Distrito Federal (SEF), passando a sua denominação para Secretaria de Estado de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão do Distrito Federal (SEFP).



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**  
**GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

Proc.: 11.981/19e

93. Nesse sentido, este **MPC/DF** anui com as sugestões apresentadas pela Unidade Técnica, no sentido de que o e. **Plenário** determine à SEFP/DF que adote a medidas necessárias para que os futuros procedimentos licitatórios tenham sua fase externa iniciada em tempo razoável antes do término dos ajustes a serem substituídos. Tal sugestão tem por objetivo precípua **evitar novas condutas infratoras** e também cumprir uma **função pedagógica**, condicionada sempre aos princípios dispostos na legislação atinente à matéria.” (grifos do original)

Ao final do parecer, o i. Procurador-Geral do *Parquet* especial, Dr. Marcos Felipe Pinheiro Lima, “*nada mais havendo a acrescentar à bem elaborada Informação nº 50/2019-DIGEM1 (Peça nº 50)*”, **convergiu** “com as sugestões emanadas da zelosa *Divisão de Fiscalização*”, com o pequeno **acréscimo** constante no parágrafo 75.

É o relatório.

**VOTO**

A implantação e o fornecimento de solução global de *Call Center*, para atendimento dos serviços da Central de Atendimento ao Cidadão do Distrito Federal – **Central 156**, vinha sendo prestado por intermédio do Contrato de Prestação de Serviços n.º 11/2013 – CODEPLAN, celebrado com a empresa Mariana Van Erven Santos (Vanerven Solution).

Tendo em conta que a vigência do referido ajuste ocorreria no dia 31.05.2019, sem a possibilidade de prorrogação, a SEFP/DF deflagrou o **Pregão Eletrônico n.º 23/2019**, tendo por objeto a **contratação definitiva** dos serviços da Central 156. No dia 24.04.2019, foi publicado no DODF o aviso de abertura do aludido certame, com realização prevista para o dia 07.05.2019, às 9h00, e valor total estimado (anual) de R\$ 11.282.560,20.

O edital do PE 23/2019 – SEFP/DF foi objeto de análise por esta Corte de Contas no bojo do Processo n.º 9.546/2019-e. No dia 03.05.2019, o Relator daquele feito, i. Conselheiro Paiva Martins, por meio do Despacho Singular n.º 157/2019 – GCM (e-DOC 62A3B5DA-e), referendado pela Decisão n.º 1.533/2019 (e-DOC BFE98EE3-e), determinou a suspensão cautelar do aludido certame, até ulterior deliberação plenária.

Somente com a prolação da Decisão n.º 2.558/2019 (e-DOC 3E8BF78D-e), de 25.07.2019, esta Casa autorizou “o prosseguimento do certame, condicionado ao cumprimento das determinações indicadas” no inciso III<sup>40</sup> da aludida deliberação plenária.

Em razão da suspensão cautelar do PE 23/2019 – SEFP/DF, a Pasta de Estado entendeu necessária “a realização da presente contratação emergencial, conforme se verifica na Nota Técnica SEI-GDF n.º 111/2019 – SEFP/SAGA/SCG/AGEAD, fls. 94/103 – peça 31”. Assim, em 17.05.2019, foi publicado no DODF o Aviso de Dispensa de Licitação n.º 01/2019 – SEFP/DF, para **contratação emergencial**, com fulcro no art. 24, inciso IV, da Lei n.º 8.666/1993, da implantação/fornecimento dos serviços alusivos à Central 156, transcrito a seguir:

**“AVISO DE DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 01/2019**

*A Subsecretaria de Compras Governamentais comunica a abertura da **Dispensa de Licitação**, EMERGENCIAL, para a Contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados e sazonais, visando a implantação e o fornecimento de solução global de Call Center, para atender os canais dos serviços da Central de Atendimento ao Cidadão do Distrito Federal - Central 156, envolvendo recursos materiais, tecnológicos e humanos, incluindo aplicação de métodos, técnicas e padrões de interação e relacionamento com os usuários por meio de multicanais, nos termos do art. 24, IV, da Lei nº 8.666/1993, regulamentada pelo Decreto Distrital nº 34.466/2013. Processo SEI nº 00040.00012401/2019-81, no valor estimado de R\$ 5.397.836,88 (cinco milhões, trezentos e noventa e sete mil, oitocentos e trinta e seis reais e oitenta e oito centavos), para o período de até 180 (cento e oitenta) dias. O Projeto Básico contendo todas as informações*

<sup>40</sup> “III. determinar à Secretaria de Estado de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão do Distrito Federal que ajuste o prazo de implantação da solução contratada disposto nos itens 14.5 do Anexo I e 6.1 do Anexo II do Termo de Referência do aludido edital para 60 (sessenta) dias após a assinatura do contrato, encaminhando à Corte de Contas o edital ajustado;”



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**  
**GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

Proc.: 11.981/19e

necessárias poderá ser obtido no endereço: Praça do Buriti, Anexo do Palácio do Buriti, 5º andar, sala 500, Brasília/DF, CEP: 70.075-900, telefone: (61) 3313-8160. As propostas, juntamente com a documentação, deverão ser entregues em um único envelope lacrado até às 18hs do dia 23/05/2019 no endereço supracitado.”  
(grifos nossos)

Em face da aludida dispensa de licitação, foram protocoladas junto ao Tribunal 4 (quatro) representações, com pedido de medida cautelar, conforme detalhado a seguir, que ensejaram a autuação deste processo:

- pela Sr<sup>a</sup>. Fernanda Gonçalves Machado (e-DOC F17FF10A-c);
- pela empresa CJU Brasil Eireli ME (e-DOC 6F632161-c);
- pela empresa Vanerven – Soluções em Tecnologia e Teleatendimento Eireli (e-DOC DDFB26D0-c); e
- pela empresa Datamétrica Teleatendimento S/A. (e-DOC 60643322-c).

Por meio do **Despacho Singular n.º 294/2019 – GCIM** (e-DOC 32BE32B3-e), de 27.05.2019, ratificado pela **Decisão n.º 1.800/2019** (e-DOC 587C8F85-e), de 28.05.2019, as referidas exordiais foram conhecidas e foi fixado prazo de 02 (dois) dias para manifestação da SEFP/DF acerca do teor dos fatos representados e para envio ao Tribunal, em meio digital, de cópia do Processo n.º 0040-00012401/2019-8107, a fim de subsidiar ulterior deliberação acerca das medidas cautelares suscitadas.

Com base nos documentos<sup>41</sup> encaminhados pela SEFP/DF, o Tribunal, por meio da **Decisão n.º 1.836/2019** (e-DOC B05211DE-e), de 30.05.2019, dentre outras medidas, denegou “os pedidos de medida cautelar requeridos nas representações (...), ante a ausência de plausibilidade jurídica e a presença de perigo de dano reverso”.

Cabe recordar que, no dia 30.05.2019, foi publicado no Diário Oficial do Distrito Federal – DODF o aviso do resultado da Dispensa de Licitação n.º 01/2019 – SEFP/DF, nestes termos:

*“A Subsecretaria de Compras Governamentais torna público o resultado da análise realizada pelo Grupo de Trabalho instituído por intermédio da Portaria nº 108, de 11 de março de 2019, relativa à **Dispensa de Licitação nº 01/2019**, nos termos do inciso IV, do artigo 24, da Lei nº 8.666/93, referente à contratação de empresa para prestação de serviços continuados e sazonais, visando a implantação e o fornecimento de solução global de Call Center, para atender os canais dos serviços da Central de Atendimento ao Cidadão do Distrito Federal - **Central 156**, envolvendo recursos materiais, tecnológicos e humanos, incluindo aplicação de métodos, técnicas e padrões de interação e relacionamento com os usuários por meio de multicanais, no **valor estimado de R\$ 5.397.836,88** (cinco milhões, trezentos e noventa e sete mil, oitocentos e trinta e seis reais e oitenta e oito centavos), na qual foi **declarada vencedora a empresa BK CONSULTORIA E SERVIÇOS LTDA**,*

<sup>41</sup> Ofício SEI-GDF n.º 1897/2019-SEFP/GAB (e-DOC 56571E9E-c) e seus anexos (e-DOC E14ADF9A-c), Nota Técnica SEI-GDF n.º 161/2019-SEFP/SAG/SCG/AGEAD (e-DOC 47F5097F-e) e cópia do Processo SEI n.º 0040-00012401/2019-81 (eDOC F0E8C87B-c).

**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**  
**GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

Proc.: 11.981/19e

CNPJ: 03.022.122/0001-77, com o **preço final de R\$ 4.248.108,48** (quatro milhões, duzentos e quarenta e oito mil, cento e oito reais e quarenta e oito centavos). O processo (SEI) nº 00040-00012401/2019-81 encontra-se à disposição, para vistas dos interessados, na Subsecretaria de Compras Governamentais (SCG/SAGA/SEFP).” (grifos acrescidos)

Em 03.06.2019, os seguintes excertos alusivos à referida dispensa de licitação constaram do DODF:

**“RATIFICAÇÃO DA DISPENSA DE LICITAÇÃO**

Processo: 00040-00012401/2019-81. Assunto: Contrato de Prestação de Serviço. INTERESSADO: SECRETARIA DE ESTADO FAZENDA, PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO. Considerando as informações e as justificativas constantes no processo nº 00040-00012401/2019-81, apresentadas pelo Grupo de Trabalho para Planejamento da Contratação da Central 156, em especial o Projeto Básico; a proposta da empresa; a justificativa de Dispensa de Licitação contida no item 5 do Projeto Básico, o Parecer Técnico SEI-GDF nº 1/2019 - SEFP/SAGA/GTPLAN15, a Nota Técnica SEI-GDF nº 10/2019 - SEFP/SAGA/SCG/COLIC/DISUL, o Parecer Jurídico SEI-GDF nº 154/2019 - PGDF/GAB/PRCON e Despacho SEI-GDF SEFP/GAB/AJL, a Nota Técnica SEI-GDF nº 12/2019 - SEFP/SAGA/GTPLAN156, o Despacho SEI-GDF SEFP/SAGA/SUCORP/GAB, a Aprovação de Projeto SEI-GDF nº Básico art 2º Decreto 34466/2013/2019 - SEFP/SAGA/SUAG, o Despacho SEI-GDF SEFP/SAGA/SCG/COLIC/DISUL, o Ato Autorizativo de Despesa e Dispensa de Licitação subscrito pelo Ordenador de Despesas, considerando, ainda, o art. 26 da Lei nº 8.666/1993, e tendo em vista a delegação de competência prevista na Portaria nº 78, de 12 de fevereiro de 2019, alterada pela Portaria nº 176, de 22 de maio de 2019, **RATIFICO a contratação emergencial por dispensa de licitação, a ser firmada com a empresa BK CONSULTORIA E SERVIÇOS LTDA, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 03.022.122/0001-77, para prestação de serviços continuados e sazonais, visando a implantação e o fornecimento de solução global de Call Center, para atender os canais dos serviços da Central de Atendimento ao Cidadão do Distrito Federal - Central 156, envolvendo recursos materiais, tecnológicos e humanos, incluindo aplicação de métodos, técnicas e padrões de interação e relacionamento com os usuários por meio de multicanais, nas condições, quantidades e especificações constantes do Projeto Básico, no valor total de R\$ 4.248.108,48 (quatro milhões, duzentos e quarenta e oito mil cento e oito reais e quarenta e oito centavos), procedentes do Orçamento do Distrito Federal nos termos da Lei Orçamentária Anual, com vigência por 180 (cento e oitenta) dias, a contar de 1º de junho de 2019. Em 30 de maio de 2019. JOZÉLIA PRAÇA DE MEDEIROS, Secretária Adjunta de Gestão Administrativa.**

**EXTRATO DO CONTRATO Nº 39189/2019**

Processo: 00040-00012401/2019-81 - SEFP, na qualidade de CONTRATANTE e a **BK CONSULTORIA E SERVIÇOS LTDA, na qualidade de CONTRATADA. DO OBJETO: O presente contrato emergencial, nos termos do inciso IV, Art. 24, da Lei 8.666/1993, tem**

**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**  
**GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

Proc.: 11.981/19e

por objeto a contratação de empresa para prestação de serviços continuados e sazonais, visando a implantação e o fornecimento de solução global de Call Center, para atender os canais dos serviços da Central de Atendimento ao Cidadão do Distrito Federal - Central 156, envolvendo recursos materiais, tecnológicos e humanos, incluindo aplicação de métodos, técnicas e padrões de interação e relacionamento com os usuários por meio de multicanais, nas condições, quantidades e especificações constantes do Projeto Básico, e seus anexos, da Proposta da Contratada e da justificativa de Dispensa de Licitação. DO VALOR: **O valor total do contrato é de R\$ 4.248.108,48** (quatro milhões, duzentos e quarenta e oito mil, cento e oito reais e quarenta e oito centavos) e correrá à conta de dotações orçamentárias consignadas no orçamento corrente - Lei Orçamentária Anual, enquanto as parcelas remanescentes serão custeadas à conta de dotações a serem alocadas no (s) orçamento (s) seguinte (s). DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: I - Unidade Orçamentária: 19.101; II - Programa de Trabalho: 04.122.6203.4949.0002; III - Natureza da Despesa: 3.3.90.39; IV - Fonte de Recursos: 100. O empenho é de R\$ 4.248.108,48 (quatro milhões, duzentos e quarenta e oito mil, cento e oito reais e quarenta e oito centavos), conforme Nota de Empenho nº 2019NE06136, emitida em 30/05/2019, sob o evento nº 400091, na modalidade estimativo. DO PRAZO DE VIGÊNCIA: **Este contrato terá vigência de até 180 (cento e oitenta) dias consecutivos e ininterruptos, a contar do dia 1º de junho de 2019, em conformidade com o disposto no Inciso IV, do Art. 24 da Lei nº 8.666/1993, vedada a sua prorrogação, devendo o presente instrumento contratual ser rescindido tão logo concluído o procedimento licitatório regular em andamento, no bojo do Processo nº 00040-00005069/2019-07, sem direito a indenização.** DA ASSINATURA: 30/05/2019. DOS SIGNATÁRIOS: Pela SÉFP: LEONARDO RODRIGO FERREIRA, Subsecretário de Compras Governamentais da Secretaria de Estado de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão, e pela CONTRATADA: PIERRE RAFIKI ORFALI, na qualidade de Sócio da Empresa.” (grifei)

A presente fase processual trata do **exame de mérito das Representações** formuladas pela Sr<sup>a</sup>. Fernanda Gonçalves Machado e pelas empresas CJU Brasil Eireli ME, Vanerven – Soluções em Tecnologia e Teletendimento Eireli e Datamétrica Teletendimento S/A..

Nesta oportunidade, a unidade instrutiva propõe ao Tribunal: tomar conhecimento do resultado da Dispensa de Licitação n.º 01/2019; considerar, no mérito, **parcialmente procedentes** as representações formuladas pelas empresas CJU Brasil Eireli ME e Datamétrica Teletendimento S.A. e **improcedentes** as representações formuladas pela Sr.<sup>a</sup> Fernanda Gonçalves Machado e pela empresa Vanerven – Soluções Tecnologia e Teletendimento Eireli; expedir determinações à jurisdição em relação a futuros procedimentos licitatórios; dar ciência da decisão a ser proferida aos representantes e à Pasta de Estado; e autorizar o retorno dos autos à Segem/TCDF, para fins de arquivamento.

O MPjTCDF aquiesce às sugestões aventadas pela área instrutiva, com pequeno acréscimo redacional (inclusão do § 5<sup>42</sup> do art. 31 da Lei

<sup>42</sup> Além do § 1º do art. 31 da Lei n.º 8.666/1993, já mencionado pela Segem/TCDF.



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL  
GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO

Proc.: 11.981/19e

n.º 8.666/1993 na fundamentação legal para que “*não sejam incluídas em processos de contratação exigências de índices contábeis sem que seja demonstrada sua adequação com as características do objeto pretendido e com os compromissos que deverão ser assumidos*”).

Feita essa breve contextualização, destaco que todas as irregularidades constantes das exordiais foram pontualmente analisadas pela Segem/TCDF e pelo Parquet especial, a saber:

- prazo exíguo para implantação do sistema CRM<sup>43</sup>, restringindo a competitividade e direcionando a contratação;
- alteração da solução para prestação dos serviços no âmbito do contrato emergencial;
- ausência de parâmetros na estimativa de preços;
- não indicação de data e local para abertura das propostas;
- exigências de qualificação técnica além do necessário para execução dos serviços;
- exigências de índices contábeis em possível afronta ao art. 31, § 5º, da Lei n.º 8.666/1993;
- cláusula de acordo de nível de serviço desarrazoada; e
- omissão em se lançar o Pregão Eletrônico n.º 23/2019 em tempo hábil.

Observo que alguns dos pontos levantados pelos representantes também foram objeto de questionamento no âmbito do Processo n.º 9.546/2019-e, devendo a análise e posicionamento adotado naquele feito servir de referência nesta assentada.

Assim, ao compulsar os autos, tenho que o encaminhamento proposto pela unidade instrutiva e pelo órgão ministerial merece acolhida pelo Plenário desta Corte de Contas, com o adendo sugerido pelo *Parquet* especial e os acréscimos redacionais que faço; motivo pelo qual **adoto, como razão de decidir, os fundamentos constantes da Informação n.º 50/2019 – Digem1 e do Parecer n.º 600/2019–G4P**.

A fim de reforçar meu posicionamento, passo a tecer considerações pontuais acerca dos fatos representados.

Com relação ao **prazo exigido para implantação do sistema CRM**, não restou configurada qualquer restrição à competitividade e/ou direcionamento da contratação, devendo esse ponto ser considerado improcedente. Lembro que “*a maioria dos requisitos exigidos na presente contratação já se encontrava integrada às soluções de CRM disponíveis no mercado, uma vez que se tratava de software pronto e parametrizável*”. Além disso, observo que “*onze empresas do ramo demonstraram interesse na participação da dispensa de Licitação nº 1/2019*”.

No tocante à **alteração da solução para prestação dos serviços no âmbito do contrato emergencial**, a SEFP/DF esclareceu que a “*aquisição objeto da Dispensa de Licitação nº 1/2019 não se trata de uma nova solução para a*

<sup>43</sup> CRM – Customer Relationship Management (Sistema de Gestão do Relacionamento).



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL  
GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO

Proc.: 11.981/19e

operacionalização da Central, mas sim de uma solução ajustada para atender à urgência da contratação, com o objetivo de evitar eventual interrupção da prestação dos serviços”.

Entendo que a adaptação do “objeto a ser contratado, tanto quantitativamente e qualitativamente, com objetivo de evitar eventual interrupção da prestação dos serviços contratados” assegurou “a continuidade dos serviços da Central de Atendimento ao Cidadão do Distrito Federal – Central 156”, bem como observou a norma de regência (mais especificamente, o inciso IV do art. 24 da Lei n.º 8.666/1993), que estabelece o seguinte:

“IV - **nos casos de emergência** ou de calamidade pública, quando caracterizada urgência de atendimento de situação que possa ocasionar prejuízo ou comprometer a segurança de pessoas, obras, serviços, equipamentos e outros bens, públicos ou particulares, e **somente para os bens necessários ao atendimento da situação emergencial** ou calamitosa e para as parcelas de obras e serviços que possam ser concluídas no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias consecutivos e ininterruptos, contados da ocorrência da emergência ou calamidade, vedada a prorrogação dos respectivos contratos;” (destaquei)

Em razão disso, o ponto em tela deve ser considerado improcedente.

Sobre a **ausência de parâmetros na estimativa de preços**, recorro que os esclarecimentos prestados pela Pasta de Estado “foram as mesmas inseridas no Processo nº 9.546/2019-e, onde o c. Tribunal avaliou as Representações formuladas frente ao Pregão nº 23/2019” e considerou “que não assistia razão aos Representantes”.

Como bem sintetizou o órgão ministerial nesta assentada, “com o objetivo de alcançar efetivo parâmetro para a contratação a ser realizada, a SEFP/DF obteve os valores por meio de ampla pesquisa de preços públicos junto a contratos vigentes no âmbito do DF e demais entes da federação” e que “para a definição do custo estimado foram realizadas buscas no Painel de Mapa de Preços de Notas Fiscais Eletrônicas do Distrito Federal”.

Por entender que “a pesquisa de preços foi realizada em conformidade com a legislação de regência”, tenho por improcedente a presente questão.

Quanto à **não indicação de data e local para abertura das propostas**, recorro que o aviso de dispensa de licitação publicado no DODF de 17.05.2019 informou o endereço onde o Projeto Básico poderia ser obtido, bem como o local e data/hora limite onde as propostas e demais documentos deveriam ser entregues pelas empresas interessadas, a saber:

“O Projeto Básico contendo todas as informações necessárias poderá ser obtido no endereço: Praça do Buriti, Anexo do Palácio do Buriti, 5º andar, sala 500, Brasília/DF, CEP: 70.075-900, telefone: (61) 3313-8160. As propostas, juntamente com a documentação, deverão ser entregues em um único envelope lacrado até às 18hs do dia 23/05/2019 no endereço supracitado.”



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL  
GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO

Proc.: 11.981/19e

Lembro, ainda, que a contratação em tela trata “*de uma dispensa de licitação, onde os ritos são diferentes aos aplicados nas modalidades de licitação da Lei nº 8.666/1993*”, não se exigindo “*o cumprimento de determinadas etapas formais imprescindíveis ao processo de licitação*”.

Nesse sentido, cabe considerar improcedente o ponto em comentário.

Sobre a **exigência de qualificação técnica além do necessário para execução dos serviços**, concordo com a área instrutiva quando afirma que “*a solução de CRM é comumente utilizada por empresas Contact Center/Call Center, constituindo ferramenta básica para serviços de atendimento e considerada ‘parte essencial’ da prestação de serviços de centrais de atendimento*” e que “*o CRM é um software pronto e parametrizável, de prateleira*”.

Lembro, ainda, que a exigência questionada (demonstração da utilização de tecnologia CRM como elemento de qualificação técnica) também foi inserida no edital do PE 23/2019 – SEFP/DF, não tendo sido “*feita qualquer ressalva à inclusão da solução CRM*” no âmbito do Processo n.º 9.546/2019-e.

Nesse sentido, por entender que a exigência em tela não fere as disposições do art. 30 da Lei n.º 8.666/1993, considero improcedente o ponto representado.

Acerca das **exigências de índices contábeis em possível afronta ao art. 31, § 5º, da Lei n.º 8.666/1993**, recorro que “*a SEFP/DF se limitou a aduzir, de maneira genérica, que a pretensão foi no sentido de resguardar interesse público, sem comprovar a realização de estudos ou levantamento de dados que demonstrassem a necessidade de fixação do índice questionado*”.

O fato de o “Edital do Pregão nº 23/2019, que substitui a contratação emergencial aqui tratada, não ter trazido o item ora questionado pelo Representante, relativo à exigência de um grau de endividamento máximo não superior ao valor de 0,5 das empresas interessadas em participar do chamamento promovido pela SEFP/DF” e de os indicadores contábeis exigidos na dispensa de licitação terem estabelecido “um nível muito baixo de endividamento, não condizente, inclusive, com a atual conjuntura econômica do país, onde muitas empresas vêm enfrentando tempo de escassez”, conforme mencionado pelos representantes, faz com que o ponto em comentário seja procedente.

Nada obstante, entendo que a procedência desse ponto específico não enseja a adoção de qualquer medida alusiva à Dispensa de Licitação n.º 01/2019 – SEFP/DF, uma vez que a quantidade de empresas participantes no processo seletivo permite concluir que os índices contábeis exigidos no procedimento licitatório não comprometeram a competitividade do certame.

No entanto, tendo em conta o caráter pedagógico desta Corte de Contas, cabe determinar à Pasta de Estado, em harmonia com a área instrutiva e o órgão ministerial, com o adendo proposto pelo *Parquet* especial, que, doravante, não inclua, em futuras contratações, “*exigências de índices contábeis sem que seja demonstrada sua adequação com as características do objeto pretendido e com os compromissos que deverão ser assumidos, nos termos do art. 31<sup>44</sup>, §§ 1º e 5º, da Lei n.º 8.666/93*”.

<sup>44</sup> “Art. 31. A documentação relativa à qualificação econômico-financeira limitar-se-á a:  
(...)”

TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL  
GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO

Proc.: 11.981/19e

No que tange à **cláusula de acordo de nível de serviço desarrazoada**, a Pasta de Estado *“salientou que houve um equívoco do representante ao confundir a qualidade do atendimento com a volumetria e esclareceu que os índices não seriam afetados pelo aumento na volumetria, sendo esta a disposição do item 8.5”*.

O esclarecimento prestado pela jurisdicionada permite concluir *“que a representante confundiu-se ao interpretar o item do projeto básico e, portanto, o referido tópico da representação não deve prosperar”*, razão pela qual o ponto em questão deve ser considerado improcedente.

Quanto à **omissão em se lançar o Pregão Eletrônico n.º 23/2019 em tempo hábil**, vale recordar que a própria Procuradoria-Geral do Distrito Federal – PGDF, quando da análise da contratação emergencial, ao apresentar um breve histórico dos fatos sobre o planejamento do Pregão Eletrônico n.º 23/2019 (fls. 1194/1197 do e-DOC F0E8C87B-c), ponderou o seguinte:

*“(…) embora **não tenha havido inércia dos gestores**, por outro lado, **houve demora, ainda que justificada**, na definição dos pressupostos da licitação, iniciada em 2017, quando o Contrato em vigor ainda estava sob a batuta da CODEPLAN; **essa demora culminou na publicação do aviso do certame no dia 24 de abril de 2019, com prazo de 37 dias para conclusão, assinatura do contrato e início de execução dos serviços**. De acordo com o Edital, a futura contratada teria o prazo máximo de 30 dias corridos para a implantação completa dos serviços.”* (grifei)

A cronologia dos atos praticados pela jurisdicionada (e demais órgãos envolvidos) atinentes ao lançamento do Pregão Eletrônico n.º 23/2009, desde sua *“etapa de planejamento (fase interna) até a sua execução (fase externa)”*, permite concluir que, de fato, houve demora (justificada) na deflagração do referido certame licitatório. Saliento, no entanto, que não houve inércia nem omissão dos gestores públicos.

Destaco que a vigência do ajuste até então vigente (Contrato de Prestação de Serviços n.º 11/2013 – CODEPLAN) ocorreria no dia 31.05.2019, sem a possibilidade de prorrogação, e que, somente no dia 24.04.2019, foi publicado no DODF o aviso de abertura do Pregão Eletrônico n.º 23/2019, com realização prevista para o dia 07.05.2019; inexistindo, assim, conforme sustentado pela empresa CJU Brasil Eireli ME em sua representação, *“prazo suficiente para a conclusão dos trabalhos e o início da execução do serviço, mesmo considerando o exíguo prazo conferido pelo edital (30 dias) para implantação do serviço”*.

Em razão disso, cabe considerar o ponto em questão procedente.

Nada obstante, entendo, novamente, que a procedência desse ponto específico não enseja a adoção de qualquer medida alusiva à Dispensa de Licitação n.º 01/2019 – SEFP/DF. Todas as dificuldades vivenciadas pelos gestores públicos à

---

§ 1º A exigência de índices limitar-se-á à demonstração da capacidade financeira do licitante com vistas aos compromissos que terá que assumir caso lhe seja adjudicado o contrato, vedada a exigência de valores mínimos de faturamento anterior, índices de rentabilidade ou lucratividade. (Redação dada pela Lei nº 8.883, de 1994)

(...)

§ 5º A comprovação de boa situação financeira da empresa será feita de forma objetiva, através do cálculo de índices contábeis previstos no edital e devidamente justificados no processo administrativo da licitação que tenha dado início ao certame licitatório, vedada a exigência de índices e valores não usualmente adotados para correta avaliação de situação financeira suficiente ao cumprimento das obrigações decorrentes da licitação. (Redação dada pela Lei nº 8.883, de 1994)”



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL  
GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO

Proc.: 11.981/19e

época da elaboração/deflagração do procedimento licitatório regular devem ser sopesadas, conforme preconizado no art. 22, “caput”<sup>45</sup>, do Decreto-Lei n.º 4.657/1942 (Lei de Introdução às normas do Direito Brasileiro – LINDB).

Nesse sentido, em harmonia com a área instrutiva e o órgão ministerial, cabe determinar à Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal – SEEC/DF que *“adote as medidas necessárias para que os futuros procedimentos licitatórios tenham sua fase externa iniciada com tempo razoável antes do término dos ajustes a serem substituídos, considerando o prazo de vigência regular (até o limite de 60 meses), uma vez que a prorrogação prevista no § 4º do art. 57 da Lei nº 8.666/93 é excepcional e deve ser devidamente justificada”*.

Vale salientar, ainda, que, no dia 30.05.2019, a SEFP/DF assinou o Contrato n.º 39189/2019 com a empresa vencedora da dispensa de licitação em comento (sociedade empresária BK Consultoria e Serviços Ltda.), com vigência *“de até 180 (cento e oitenta) dias consecutivos e ininterruptos, a contar do dia 1º de junho de 2019”* (ou seja, imediatamente após a finalização dos serviços objeto do Contrato de Prestação de Serviços n.º 11/2013 – CODEPLAN).

Por fim, destaco que o exame *“da regularidade da execução do contrato que vier a ser firmado em razão da Dispensa de Licitação n.º 01/2019-SEFP/DF, com amparo nos arts. 8º e 9º da Resolução TCDF n.º 289/2016”*, será realizado em autos apartados, em obediência à autorização constante do item “V-b” da Decisão n.º 1.836/2019. Aliás, o **Processo n.º 19.117/2019** foi instaurado justamente para dar cumprimento a essa demanda, devendo a referida diligência ser considerada atendida.

Assim, considerando que as questões representadas, trazidas ao descortino do Plenário, foram suficientemente analisadas pela Segem/TCDF e pelo *Parquet* especial, peço vênias para deixar de tecer considerações adicionais acerca da matéria.

Ante todo o exposto, em harmonia com a unidade instrutiva e o órgão ministerial, com o adendo do *Parquet* especial e os acréscimos que faço, VOTO no sentido de que o egrégio Tribunal:

- I. tome conhecimento:
  - a) do resultado da Dispensa de Licitação n.º 01/2019 – SEFP/DF, publicado no DODF de 30.05.2019 (e-DOC DE49C3DA-e), e do extrato do Contrato n.º 39189/2019, celebrado com a empresa BK Consultoria e Serviços Ltda., no valor de R\$ 4.248.108,48, publicado no DODF de 03.06.2019;
  - b) da Informação n.º 50/2019 – Digem1 (e-DOC 955531F5-e);
  - c) do Parecer n.º 600/2019–G4P (e-DOC FABE47C5-e);
- II. considere:
  - a) no mérito:
    1. parcialmente procedentes as representações formuladas pelas empresas CJU Brasil Eireli ME (e-DOC 6F632161-c)

<sup>45</sup> “Art. 22. Na interpretação de normas sobre gestão pública, serão considerados os obstáculos e as dificuldades reais do gestor e as exigências das políticas públicas a seu cargo, sem prejuízo dos direitos dos administrados.”



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**  
**GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES FILHO**

Proc.: 11.981/19e

- e Datamétrica Teleatendimento S.A. (e-DOC 60643322-c), tendo em conta a exigência de índices contábeis em possível afronta ao art. 31, § 5º, da Lei n.º 8.666/1993 e a demora em se lançar o Pregão Eletrônico n.º 23/2019;
2. improcedentes as representações formuladas pela Sr.<sup>a</sup> Fernanda Gonçalves Machado (e-DOC F17FF10A-c) e pela empresa Vanerven – Soluções Tecnologia e Teleatendimento Eireli (e-DOC DDFB26D0-c);
- b) cumprida a diligência constante do item “V-b” da Decisão n.º 1.836/2019, tendo em conta a instauração do Processo n.º 19.117/2019;
- III. determine à Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal – SEEC/DF que:
- a) não inclua, em futuras contratações, exigências de índices contábeis sem que seja demonstrada sua adequação com as características do objeto pretendido e com os compromissos que deverão ser assumidos, nos termos do art. 31, §§ 1º e 5º, da Lei n.º 8.666/1993;
- b) adote as medidas necessárias para que os futuros procedimentos licitatórios tenham sua fase externa iniciada com tempo razoável antes do término dos ajustes a serem substituídos, considerando o prazo de vigência regular (até o limite de 60 meses), uma vez que a prorrogação prevista no § 4º do art. 57 da Lei n.º 8.666/1993 é excepcional e deve ser devidamente justificada;
- IV. dê ciência da decisão que vier a ser prolatada aos signatários das representações mencionadas no item “II-a” anterior e à Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal – SEEC/DF;
- V. autorize o retorno dos autos à Secretaria de Fiscalização de Gestão Pública, Infraestrutura e Mobilidade – Segem/TCDF, para fins de arquivamento.

Brasília (DF), 22 de outubro de 2019

**INÁCIO MAGALHÃES FILHO**  
Conselheiro-Relator