

À AA

Em atendimento ao pedido de impugnação do edital de pregão Eletrônico 58/2012 da empresa CLARO CENTRO OESTE, considerando as informações prestadas pela responsável pela elaboração do Termo de Referência (Cleide Costa de Souza) e alterações realizadas em concordância com a Chefe Substituta da AA/GSA, o Gerente Substituto da AA/GSA e a Gerente-Executiva da AA, temos o seguinte a esclarecer

## 1 – PRAZO PARA ANÁLISE TÉCNICA

**1.8 - A CONTRATADA deverá receber reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação da CONTRATANTE e respondê-los ou solucioná-los nos prazos fixados no PGMQ-SMP e neste Termo de Referência, seguinte dos parâmetros abaixo:**

**a). Todas as reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação apresentados pelo fiscal da CONTRATANTE devem ser processados pela CONTRATADA e receber um número de protocolo numérico, a ser obrigatoriamente informado imediatamente após o atendimento, para possibilitar o acompanhamento de sua solução, inclusive por intermédio da Internet, do Centro de Atendimento, do Setor de relacionamento ou do Setor de Atendimento da CONTRATADA;**

Segundo consta do **PLANO GERAL DE METAS DE QUALIDADE PARA O SERVIÇO MÓVEL PESSOAL – PGMQ-SMP**, em seu Art. 6º - § 2º “O serviço de atendimento dos Centros de Atendimento da prestadora deve estar disponível ao Usuário, ininterruptamente, durante 24(vinte e quatro) horas por dia e 7(sete) dias por semana”.

Em seu Capítulo IV - Das Metas de Atendimento ao Usuário:

**Art. 11.** “A correspondência do Usuário, reclamação ou solicitação de serviços recebidos em qualquer Setor de Atendimento e Centros de Atendimento da prestadora, e que não possam ser respondidos ou efetivados de imediato, devem ser respondidos em até 5 (cinco) dias úteis, em 95% (noventa e cinco por cento) dos casos. Parágrafo único. “Em nenhum caso, a resposta deve se dar em mais de 10 (dez) dias úteis”.

**Art. 12.** Pedidos de informação recebidos em qualquer Setor de Atendimento ou Centro de Atendimento da prestadora, que não possam ser respondidos de imediato, devem ser respondidos em até dois dias úteis em 95% (noventa e cinco por cento) dos casos.

**Art. 13.** O Usuário, ao comparecer a qualquer Setor de Atendimento da prestadora ou de seus credenciados, deve ser atendido em até 10 (dez) minutos, em 95% (noventa e cinco por cento) dos casos.

Quanto a **RESOLUÇÃO Nº 575, DE 28 DE OUTUBRO DE 2011RGQ 575**

Art. 15 - §2º. O serviço de atendimento dos Centros de Atendimento da prestadora deve estar disponível ao usuário, ininterruptamente, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.

Art. 32. Todas as solicitações de serviços ou pedidos de informação recebidos em qualquer Setor de Relacionamento, Setor de Atendimento e/ou Venda e Centros de Atendimento da prestadora, e que não possam ser respondidos ou efetivados de imediato, devem ser respondidos em até 5 (cinco) dias úteis, em 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, no mês.

§1º. Em nenhum caso, a resposta deve se dar em mais de 10 (dez) dias úteis.

g) o prazo de resposta de 5 (cinco) dias úteis para as solicitações de serviços ou pedidos de informação recebidos em qualquer setor da prestadora, inicia-se a partir do primeiro dia útil após os seus recebimentos.

Sendo assim, acata-se o pedido de retificação. Pedido deferido.

## 2 – PRAZO EXÍGUO PARA HABILITAÇÃO DE NOVAS LINHAS

**18.2 - As habilitações de todas as linhas deverão ser executadas em aparelhos novos da empresa vencedora, que deverão ser entregues, no prazo máximo 05 (cinco) dias úteis após a assinatura do Contrato, juntamente com um Kit básico contendo 01(uma) bateria, 01 (um) carregador rápido bi-volt e 01(um) manual de instrução em português, e garantia do aparelho de no mínimo 01(um) ano.**

**8.5.7. O prazo de entrega dos aparelhos celulares e Hardwares de Internet Móvel, ativados e prontos para uso, em regime de comodato, será de no máximo 30 (trinta) dias corridos, contados da assinatura do contrato, conforme disposto no Contrato a ser assinado entre as partes.**

Os dias estimados para o início da utilização dos serviços, após a assinatura do contrato, por parte da Contratante, visa exatamente dar condições às partes envolvidas (CONTRATANTE e CONTRATADA) de promoverem os ajustes e adequações indispensáveis à plena utilização dos serviços, caso necessário.

Retificamos o prazo para 10 (dez) dias úteis. Vale ressaltar inclusive que o referido prazo é bastante razoável e vem sendo adotado em processos licitatórios de diversos órgãos. Sendo assim informamos que o prazo para habilitação e entrega dos aparelhos, bem como a utilização dos serviços por parte da Codevasf será retificado para 10 (dez) dias.

## 3 – INEXISTÊNCIA DE RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA PELA ASSISTÊNCIA TÉCNICA DOS APARELHOS

**18.2.2 - Serão aceitos aparelhos celulares que não tenham assistência técnica, credenciada pelo fabricante em Brasília-DF, desde que a empresa se responsabilize pela retirada, envio e devolução dos mesmos ao serviço de telefonia deste órgão.**

**21.9. Substituir qualquer aparelho que apresentar defeito de fabricação, após laudo técnico da rede autorizada, desde que não constatado uso indevido do equipamento, de forma a não gerar interrupção do serviço, sem que isso acarrete qualquer ônus extra para a CONTRATANTE;**

Concordando pela exclusão do subitem 18.2.2.

#### 4 – PRAZO DE 24 HORAS PARA SOLUCIONAR FALHAS TÉCNICAS

**10.26. Atender, de imediato, as solicitações de reparo corrigindo, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, após a notificação da ocorrência de interrupção do serviço contratado, salvo situações excepcionais devidamente justificadas.**

Retifica-se o prazo para 72 (setenta e duas) horas, a fim de garantir tempo hábil para atendimento das soluções de falhas técnicas.

#### 5 - DETALHAMENTO DE FATURAS

**23.3. O arquivo eletrônico com a fatura detalhada deverá ter o lay-out padronizado pela FEBRABAN, versão 02.**

Entendemos que o arquivo poderá ser apresentado também em arquivo eletrônico, no formato texto (txt). Procedente.

#### 6 – PRAZO DE REPOSIÇÃO DOS APARELHOS

**3.6 - A CONTRATADA deverá fornecer modems adicionais, como unidade de reposição, ou garantir a entrega expressa no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas de modem extras, para os casos de ocorrência de defeito;**

A Contratada deverá disponibilizar em até 72 (setenta e duas) horas.

#### 7- SERVIÇOS DE TARIFA ZERO SEM ÔNUS

**Obs1: Para as chamadas, “Intra-Grupo” realizadas entre os números da mesma raiz dentro da área de registro deverá ter o seu valor igual à zero (R\$ 0,00).**

O serviço de intra-grupo zero consiste em um conjunto de ligações ilimitadas e não tarifadas dentro de um grupo de linhas habilitadas, independente do DDD.

#### 8 – REPASSE DE DESCONTOS DO MERCADO

**21.2 Repassar a CONTRATANTE, durante a vigência do contrato, todas as vantagens, descontos e ofertas pecuniárias ofertadas ao mercado.**

**21.3 Repassar à CONTRATANTE, durante a vigência do contrato, todos os preços e vantagens oferecidas ao mercado, inclusive os de horário reduzido, sempre que esses forem mais vantajosos do que os preços deste Contrato.**

O repasse de descontos e vantagens à Contratante não fere o princípio da legalidade, pois não visa trazer desequilíbrio econômico-financeiro entre as partes, pois não impedirá as negociações caso sobrevenham fatos modificativos no decorrer da



contratação. A Contratada deverá repassar a Contratante, durante a vigência do contrato, todos os preços e vantagens ofertados ao mercado, sempre que estes forem mais vantajosos à Contratante do que aqueles ofertados na proposta.

Desta feita, mantem-se o item do edital.

9 – PRAZO PARA ENVIO DAS FATURAS

### **23. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

**23.1 As Notas Fiscais/Fatura deverão ser entregues, mensalmente, no mínimo 10 (dez) dias úteis antes do seu vencimento, endereçadas ao Serviço de Telefonia, na sede da Codevasf, SGAN Quadra 601, Conj. I, Ed Deputado Manoel Novaes, CEP: 70.830-901, Brasília-DF, ou em outro endereço a ser definido pela CONTRATANTE.**

**23.6 O pagamento da Nota Fiscal/Fatura ou Boleto Bancário será efetuado mensalmente, até o 30º (trigésimo) dia, a partir da atestação da nota fiscal/fatura, pelo servidor responsável pela fiscalização, sendo creditado em conta bancária da CONTRATADA.**

Observar o prazo estabelecido na artigo 44 da Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007, ou seja a entrega do documento de cobrança ao Usuário, constituído de demonstrativos e faturas dos serviços prestados, deve ocorrer pelo menos 5 (cinco) dias antes do seu vencimento.

10 – MULTA POR ATRASO DE PAGAMENTO

Verificar com a autoridade superior. Não consta do Termo de Referência, sim do Edital de Licitação. O item questionado pela Licitante foi redigido pela Secretaria de Licitações – PR/SL.

11 – REAJUSTE DO SMP

**a) Para o VC1 - ligações locais):**

**A CONTRATADA poderá reajustar os preços de cobrança dos serviços a cada 12 meses, a contar da data de assinatura do Contrato, considerando o valor básico atualizado até esta data, devendo ser utilizado como índice de reajuste, o IST (Índice de Serviços de Telecomunicações) ou outro que venha a substituí-lo no setor de telecomunicações.**

**b) Para VC2 e VC3 originados dos acessos móveis:**

**As tarifas serão reajustadas conforme homologação do Poder Concedente, sendo tal reajuste de aplicação imediata e automática, devendo ser utilizado como índice de reajuste o IST (Índice de Serviços de Telecomunicações) ou outro que venha a substituí-lo no setor de telecomunicações.”**

As operadoras de serviços telefônicos submetem-se às disposições editadas pela ANATEL a qual determina, no inciso VII do art. 19 da Lei n.º 9.472/97 (Lei Geral de Telecomunicações), que compete à Agência "controlar, acompanhar e proceder à

revisão de tarifas dos serviços prestados no regime público, podendo fixá-las nas condições previstas nesta Lei, bem como homologar reajustes."

Além do dever de obediência desta Impugnante às disposições contidas na LGT, deve ainda observar o Contrato de Concessão celebrado com o Poder Concedente, para a exploração de Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC.

Acerca das tarifas do STFC, o art. 42 da Resolução n.º 426/2005, que aprova o Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, determina que o reajuste tarifário deverá ser aplicado a partir do Contrato de Concessão, sob pena de comprometimento irreparável do equilíbrio econômico-financeiro do referido contrato.

Ao contrário, o reajuste dos preços referentes à prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP), o qual observará a regra geral de que, decorridos 12 (doze) meses da data limite para apresentação da proposta, será aplicado automaticamente, com base no índice previsto no contrato.

O reajuste dos preços do SMP, portanto, está adstrito às cláusulas do Contrato que será celebrado com a Administração

Ante o exposto, o reajuste dos preços e das tarifas referentes ao SMP e STFC, sugere-se da seguinte forma:

**a) Para o VC1 - ligações locais):**

***A CONTRATADA poderá reajustar os preços de cobrança dos serviços, conforme homologação do Poder Concedente, sendo tal reajuste de aplicação imediata e automática, devendo ser utilizado como índice de reajuste o IST (Índice de Serviços de Telecomunicações) ou outro que venha a substituí-lo no setor de telecomunicações.", o IST (Índice de Serviços de Telecomunicações) ou outro que venha a substituí-lo no setor de telecomunicações.***

**b) Para VC2 e VC3 originados dos acessos móveis:**

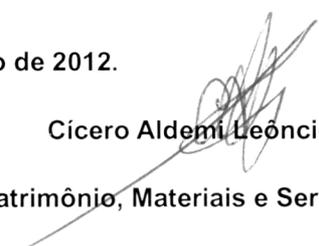
***As tarifas serão reajustadas conforme homologação do Poder Concedente, sendo tal reajuste de aplicação imediata e automática, devendo ser utilizado como índice de reajuste o IST (Índice de Serviços de Telecomunicações) ou outro que venha a substituí-lo no setor de telecomunicações."***

**12 – EXIGÊNCIA DE GARANTIA MAIOR QUE 2%**

Verificar com a PR/SL. Não consta do Termo de Referência, sim do Edital de Licitação.

Pelo exposto, conclui-se pelo provimento parcial.  
Submeto à apreciação e aprovação.

Brasília, 30 de novembro de 2012.

  
Cícero Aldemir Leônico de Sousa.

Gerente de Patrimônio, Materiais e Serviços Auxiliares (Substituto).

Brasília, 20 de dezembro de 2012.

**PARECER:** 585 /2012.**REFERÊNCIA:** Processo nº 59500.002562/2012-41**INTERESSADO:** Gabinete da Presidência – PR/GB**IMPUGNANTE:** Claro Centro Oeste**EMENTA: ADMINISTRATIVO – LICITAÇÃO – PREGÃO  
ELETRÔNICO – IMPUGNAÇÃO AO EDITAL –  
QUESITOS TÉCNICOS - PARCIALMENTE  
PROCEDENTE.****I - Relatório**

Sr. Chefe,

Vem a esta Assessoria Jurídica "Impugnação" ao Edital nº 58/2012, que tem por objeto a contratação de empresa especializada em prestação de serviços de Telefonia Móvel Pessoal (SMP- Serviço Móvel Pessoal), através da tecnologia 3G pelo sistema digital pós-pago, com tecnologia (GSM), mediante o fornecimento de 32 (trinta e dois) acessos móveis, com a disponibilização das estações móveis (aparelhos) em regime de comodato, oferecendo o serviço de ligações locais – VC1, além de serviços de mensagens de texto e pacote de dados para acesso à internet, com tarifas intra-grupo zero e *roaming* nacional e internacional automático e serviço de conexão direta; e 20 (vinte) acessos de comunicação de dados via rede móvel digital de alta velocidade (internet móvel 3G), a serem executados por empresa prestadora de telefonia móvel com outorga da Anatel.

Em resumo, a empresa licitante impugna 12 pontos do edital de licitação, são eles:

- 1) Prazo para análise técnica;
- 2) Prazo exíguo para habilitação de novas linhas;
- 3) Inexistência de responsabilidade da Contratada pela Assistência Técnica dos aparelhos;
- 4) Prazo de 24 horas para solucionar falhas técnicas;
- 5) Detalhamento de faturas;
- 6) Prazo de reposição dos aparelhos;
- 7) Serviço de tarifa zero sem ônus;
- 8) Repasse de descontos do mercado;
- 9) Prazo para envio das faturas;
- 10) Multa por atraso de pagamento;
- 11) Reajuste do SMP; e
- 12) Exigência de garantia maior que 2%.

Ao final, a Impugnante requer a correção do ato convocatório nos pontos destacados acima, o recebimento da impugnação com efeito suspensivo e caso não corrigido o edital, a anulação por parte da autoridade competente.

Por sua vez, a área técnica promotora da licitação ao analisar os 12 pontos do edital impugnados pela empresa licitante entendeu por acatar as sugestões e alterar a redação do edital em 8 deles, quais sejam: 1,

2, 3, 4, 5, 6, 9 e 11 (Conforme numeração acima).

Cumprе frisar que foi concedido efeito suspensivo à presente Impugnação.

Nos itens 7 e 8, a área técnica manteve a redação do edital pelos seguintes motivos:

7) Serviços de tarifa zero sem ônus

O serviço de intra-grupo zero consiste em um conjunto de ligações ilimitadas e não tarifadas dentro de um grupo de linhas habilitadas, independente do DDD.

8) Repasse de descontos do mercado

O repasse de descontos e vantagens à Contratante não fere o princípio da legalidade, pois não visa trazer desequilíbrio econômico-financeiro entre as partes, pois não impedirá as negociações caso sobrevenham fatos modificativos no decorrer da contratação. A Contratada deverá repassar à Contratante, durante a vigência do contrato, todos os preços e vantagens ofertados ao mercado, sempre que estes forem mais vantajosos à Contratante do que aqueles ofertados na proposta.

Desta feita, mantêm-se o item do edital.

Com relação ao item 10 da Impugnação ao Edital, a Secretaria de Licitações se manifestou quanto ao item 10 (Prazo para envio das faturas) afirmando que “a fórmula de atraso de pagamento utilizada no subitem 23.1.1 do edital é a fórmula já aprovada pela Diretoria Executiva. É importante ressaltar que não foi utilizada outra fórmula, por não haver nenhuma informação desse tipo nos Termos de Referência, e tal informação deve estar contida no Edital”. (S/C)

Entendemos que a fórmula para atualização de valores por atraso de pagamento a cargo da Contratante (multa) deve ser mantida no edital de licitação, pois é fórmula padrão dos editais da Codevasf e é de conveniência e oportunidade da Diretoria Executiva. Entretanto, observada a Portaria 1960/96 do Ministério das Comunicações, a multa por atraso de pagamento estará limitada ao percentual máximo de 2% (dois por cento) do valor da conta ou fatura.

No que tange ao item 12 (Exigência de garantia maior que 2%), a Secretaria de Licitações entende que a área técnica poderá estipular um valor menor, caso entender necessário.

Assim, em face dos quesitos da Impugnação trazerem requisitos eminentemente técnicos, de conveniência da área técnica promotora do certame, e em virtude do acolhimento parcial da Impugnação ao Edital pela Gerência de Patrimônio, Materiais e Serviços Auxiliares, e pelo fato de não prosperar matéria jurídica a ser apreciada, entendo que o objeto da presente consulta resta exaurido.

É o parecer.

  
**Saulo Sérgio Barbosa**  
Chefe Substituto da PR/AJ

*De acordo.*

*Aprovo o parecer acima.*

*Em 20 de dezembro de 2012.*

*Encaminhem-se os autos à AA/GSA para as providências julgadas cabíveis.*

**Alessandro Luiz dos Reis**  
Chefe da Assessoria Jurídica

AA/GSA Recebido  
Em 21/12/2012 Hora 9:37  
  
Rubrica 2

MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO NACIONAL

Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba - CODEVASF Rubrica FOMES

Fls. 45  
Proc. 2562/12-41  
D  
Rubrica FOMES

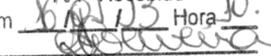
Brasília, 14 de janeiro de 2013.

**Referência:** Processo nº 59500.002562/2012-41

**Interessado:** AA

Homologo, com base no parecer jurídico 585/2012, fls 43 e 44, o Parecer da Gerência de Patrimônio, Material e Serviços Auxiliares, fls 35 a 39, referente à Impugnação interposta pela empresa Claro Centro-Oeste ao Edital nº 58/2012 – Pregão Eletrônico, que tem por objeto a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Telefonia Móvel Pessoal (SMP-Serviço Móvel Pessoal), que deu provimento parcial ao Recurso.

  
**ELMO VAZ BASTOS DE MATOS**  
**Presidente**

AA - Recebido  
Em 10/12/13 Hora 10:40  
  
Rubrica - AA