



**PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
SECRETARIA DE DIREITOS HUMANOS
SECRETARIA DE GESTÃO DA POLÍTICA DE DIREITOS HUMANOS
COORDENAÇÃO GERAL DE LICITAÇÕES E CONTRATOS**

ESCLARECIMENTOS REFERENTES AO PREGÃO Nº 10/2014

Esclarecimento 01.

O item 10 do Edital cita: “ (...) o Pregoeiro poderá encaminhar contraproposta diretamente ao licitante que tenha apresentado o lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento e o **valor estimado para contratação**, não se admitindo negociar condições diferentes das previstas neste Edital.”

Já no item, no item 13.2.3.3.1o Edital cita: “ (...) Comprovação de possuir Capital Circulante Líquido (CCL) ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do **valor estimado para a contratação** (...)”

Por outro lado o Anexo II do edital, apresenta os VALORES MÁXIMOS ADMITIDOS para contratação no montante de **R\$ 51.411.416,13** (cinquenta e um milhões, quatrocentos e onze mil, quatrocentos e dezesseis reais e treze centavos).

Destarte, questionamos: Entendemos que o valor global estimado da contratação que será parâmetro do julgamento objetivo para os itens 10 e 13.2.3.3.1 do Edital, será o valor de **R\$ 51.411.416,13** (cinquenta e um milhões, quatrocentos e onze mil, quatrocentos e dezesseis reais e treze centavos), estamos corretos?

Resposta 01.

Seu entendimento está correto. Porém com relação ao item 10 do Edital, o texto trata sobre a negociação após a fase de lances e é utilizada para a redução do valor final da licitação.

Esclarecimento 02.

O Preâmbulo do Edital indica que o Critério de Julgamento do certame será pelo **MENOR PREÇO GLOBAL ANUAL**.

Já o item **4.6** cita: “O licitante deverá consignar, na forma expressa no sistema eletrônico (Comprasnet), o **VALOR GLOBAL**, sendo este levado a efeito para a fase de lances, já considerados e inclusos os tributos, fretes, tarifas e as despesas decorrentes da execução do objeto.”

Destarte, entendemos que o valor do lance de cada item que formará o grupo será realizado pelo valor global anual, ou seja, o valor para 12 meses, estamos corretos?

Resposta 02.

Seu entendimento está correto.

Esclarecimento 03.

Tendo em vista o disposto no item 13.2.7.1 do Edital, bem como o constante da IN 01/2010 do MPOG e, ainda, o próprio objeto licitado que trata de prestação de serviços, entendemos que o requisito de habilitação para o compromisso e responsabilidade com a Sustentabilidade Ambiental deverá ser atendido conforme o artigo 6º da IN 01/2010, mediante a apresentação da declaração constante da alínea "b" do referenciado item (13.2.7.1 do Edital) ou do documento previsto na alínea "d" do mesmo dispositivo, uma vez que a alínea "c" refere-se a fornecimento de produto e não de serviços, dissociando-se assim do objeto licitado. Está correto nosso entendimento?

Resposta 03.

O entendimento está correto.

Esclarecimento 04.

Entendemos que a inspeção/vistoria disposta no item 13.2.8 do Edital será realizada com lastro no artigo 6º da IN 01/2010, vez que o mesmo se atém à contratação de serviço conforme transcrição da norma, a seguir: Art. 6º Os editais para a contratação de serviços deverão prever que as empresas contratadas adotarão as seguintes práticas de sustentabilidade na execução dos serviços, quando couber:

I – use produtos de limpeza e conservação de superfícies e objetos inanimados que obedeçam às classificações e especificações determinadas pela ANVISA;

II – adote medidas para evitar o desperdício de água tratada, conforme instituído no Decreto nº 48.138, de 8 de outubro de 2003;

III – Observe a Resolução CONAMA nº 20, de 7 de dezembro de 1994, quanto aos equipamentos de limpeza que gerem ruído no seu funcionamento;

IV – forneça aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução de serviços;

V - realize um programa interno de treinamento de seus empregados, nos três primeiros meses de execução contratual, para redução de consumo de energia elétrica, de consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes;

VI - realize a separação dos resíduos recicláveis descartados pelos órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, na fonte geradora, e a sua destinação às associações e cooperativas dos catadores de materiais recicláveis, que será procedida pela coleta seletiva do papel para reciclagem, quando couber, nos termos da IN/MARE nº 6, de 3 de novembro de 1995 e do Decreto nº 5.940, de 25 de outubro de 2006;

VII – respeite as Normas Brasileiras – NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos; e

VIII – preveja a destinação ambiental adequada das pilhas e baterias usadas ou inservíveis, segundo disposto na Resolução CONAMA nº 257, de 30 de junho de 1999.

Está correto nosso entendimento?

Resposta 04.

O entendimento está correto.

Esclarecimento 05.

Em relação ao Serviço SA-3 verifica-se que o quadro de cargos Monitor de Qualidade não é requisitado, sendo que todos os outros serviços solicitam esse cargo. Questiona-se: Entendemos que não serão cobradas as monitorias para esse serviço, estamos certos?

Resposta 05.

O entendimento está correto, sob a justificativa de que o Serviço SA-3 não demanda a necessidade de monitorias, tendo em vista que há outro método para o acompanhamento da qualidade do serviço prestado.

Esclarecimento 06.

Com relação ao item de serviço SA -3 Serviço de Tratamento com Teleatendimento Ativo Especialista, tem-se que o mesmo será mensurado e remunerado na Unidade de “POSIÇÃO” mensal, conforme planilhas de preço e demais itens do Termo de Referência.

Tendo em vista o valor máximo aceito pela Administração para o pagamento do valor da “POSIÇÃO” de SA – 3 que é de R\$ 9.078,79, Em que pese o horário de funcionamento de tais serviços ser de “24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo feriados locais e nacionais”, e pela simples análise da proporcionalidade do orçamento divulgado no Edital, entende-se que:

i) A unidade “POSIÇÃO” de SA-3 será composta e mesurada pela ocupação de 01 (um) Atendente de Apoio ao Tratamento com Teleatendimento Especialista ativo (PATEN) com carga horária de 8 (oito) horas diárias com intervalo de 1 (uma) hora, em escala 6x1, ou seja, 6 dias trabalhados e 1 folga semanal acrescido dos custos proporcionais por “POSIÇÃO” dos cargos de Supervisão de Apoio Operacional e de Apoio às Coordenações Operacionais, sendo que as 100 “Posições” contratadas serão escalonadas de acordo com a demanda da Contratante, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana. Estamos corretos?

ii) Se o entendimento estiver incorreto, entendendo essa Administração que a taxa de ocupação de Atendentes de Apoio ao Tratamento por “POSIÇÃO” mensal seja superior a 01(um) e com carga horária distinta de 8 (oito) horas diárias em escala 6x1, alerta-se que o valor máximo estimado para tal “POSIÇÃO” restará flagrantemente inexequível. Destarte, se assim não entender a SDH, solicita-se como resposta à este questionamento, a apresentação da composição analítica de custos do valor de R\$ 9.078,79, levando-se em conta a taxa de ocupação de Atendentes de Apoio ao Tratamento para a unidade de “POSIÇÃO” SA-3 que baseou a estimativa máxima aceitável.

Resposta 06.

A Administração espera que as projeções acerca do dimensionamento dos serviços sejam apresentadas nas propostas comerciais, considerando o orçamento divulgado, bem como o objeto do presente Edital. Nesse sentido, cumpre esclarecer que o mencionado objeto refere-se à contratação de serviços, não cabendo à Administração estabelecer quantitativos de unidades de “POSIÇÃO”, sendo essa uma prerrogativa dos

interessados no certame público, com fundamento no item 7.4.1 do Anexo I do Edital em questão.

Esclarecimento 07.

Com relação ao item de serviço SA -4 Serviço de Serviço de Encaminhamento, tem-se que o mesmo será mensurado e remunerado na Unidade de “POSIÇÃO” mensal, conforme planilhas de preço e demais itens do Termo de Referência.

Tendo em vista o valor máximo aceito pela Administração para o pagamento do valor da “POSIÇÃO” de SA – 4 que é de R\$ 7.634,44, Em que pese o horário de funcionamento de tais serviços ser de “24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo feriados locais e nacionais”, e pela simples análise da proporcionalidade do orçamento divulgado no Edital, entende-se que:

i) A unidade “POSIÇÃO” de SA-4 será composta e mesurada pela ocupação de 01 (um) Teleatendente Generalista (PAEN) com carga horária de 6 (seis) horas diárias em escala 6x1, ou seja, 6 dias trabalhados e 1 folga semanal acrescido dos custos proporcionais por “POSIÇÃO” dos cargos de Monitoria de Qualidade, de Supervisão de Apoio Operacional e de Apoio às Coordenações Operacionais, sendo que as 60 “Posições” contratadas serão escalonadas de acordo com a demanda da Contratante, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana. Estamos corretos?

ii) Se o entendimento estiver incorreto, entendendo essa Administração que a taxa de ocupação de Teleatendente Generalista (PAEN) por “POSIÇÃO” mensal seja superior a 01(um) e com carga horária distinta de 6 (seis) horas diárias em escala 6x1, alerta-se que o valor máximo estimado para tal “POSIÇÃO” restará flagrantemente inexecutável. Destarte, se assim não entender a SDH, solicita-se como resposta à este questionamento, a apresentação da composição analítica de custos do valor de R\$ 7.634,44, levando-se em conta a taxa de ocupação de Teleatendente Generalista (PAEN) para a unidade de “POSIÇÃO” que baseou a estimativa máxima aceitável.

Resposta 07.

A Administração espera que as projeções acerca do dimensionamento dos serviços sejam apresentadas nas propostas comerciais, considerando o orçamento divulgado, bem como o objeto do presente Edital. Nesse sentido, cumpre esclarecer que o mencionado objeto refere-se à contratação de serviços, não cabendo à Administração estabelecer quantitativos de unidades de “POSIÇÃO”, sendo essa uma prerrogativa dos interessados no certame público, com fundamento no item 7.4.1 do Anexo I do Edital em questão.

Esclarecimento 08.

Com relação ao item de serviço SA -5 Serviço de Serviço de Monitoramento com Teleatendimento Ativo Especialista, tem-se que o mesmo será mensurado e remunerado na Unidade de “POSIÇÃO” mensal, conforme planilhas de preço e demais itens do Termo de Referência.

Tendo em vista o valor máximo aceito pela Administração para o pagamento do valor da “POSIÇÃO” de SA – 5 que é de R\$ 10.203,51, em que pese o horário de funcionamento de tais serviços ser de “6 (seis) horas de teleatendimento, distribuídos em 2 turnos, compreendendo o período das 8 (oito) as 20 (vinte) horas”, e pela simples análise da proporcionalidade do orçamento divulgado no Edital, entende-se que:

A unidade “POSIÇÃO” de SA-5 será composta e mesurada pela ocupação de 02 (dois) Atendentes de Apoio ao Monitoramento com Teleatendimento Ativo Especialista (PAM6) com carga horária de 6 (seis) horas diárias cada, em 2 turnos, com escala 6x1, ou seja, 6 dias trabalhados e 1 folga semanal acrescido dos custos proporcionais por “POSIÇÃO” dos cargos de Monitoria de Qualidade, de Supervisão de Apoio Operacional, de Atendente ao Apoio à gestão de dados e informações e do cargo de Apoio às Coordenações Operacionais, sendo que as 10 “Posições” contratadas serão escalonadas de acordo com a demanda da Contratante, no horário das 8 (oito) as 20 (vinte) horas, 07 (sete) dias por semana. Estamos corretos?

i) Se o entendimento estiver incorreto, entendendo essa Administração que a taxa de ocupação de Atendentes de Apoio ao Monitoramento com Teleatendimento Ativo Especialista (PAM6) por “POSIÇÃO” mensal seja superior a 02(dois) e com carga horária distinta de 6 (seis) horas diárias cada, em escala 6x1, alerta-se que o valor máximo estimado para tal “POSIÇÃO” restará flagrantemente inexecutável. Destarte, se assim não entender a SDH, solicita-se como resposta à este questionamento, a apresentação da composição analítica de custos do valor de R\$ 10.203,51, levando-se em conta a taxa de ocupação de Atendentes de Apoio ao Monitoramento com Teleatendimento Ativo Especialista (PAM6) para a unidade de “POSIÇÃO” que baseou a estimativa máxima aceitável.

Resposta 08.

A Administração espera que as projeções acerca do dimensionamento dos serviços sejam apresentadas nas propostas comerciais, considerando o orçamento divulgado, bem como o objeto do presente Edital. Nesse sentido, cumpre esclarecer que o mencionado objeto refere-se à contratação de serviços, não cabendo à Administração estabelecer quantitativos de unidades de “POSIÇÃO”, sendo essa uma prerrogativa dos interessados no certame público, com fundamento no item 7.4.1 do Anexo I do Edital em questão.

Esclarecimento 09.

Com relação ao item de serviço SA-6 PAM 8 Serviço de Monitoramento, tem-se que o mesmo será mensurado e remunerado na Unidade de “POSIÇÃO” mensal, conforme planilhas de preço e demais itens do Termo de Referência.

Tendo em vista o valor máximo aceito pela Administração para o pagamento do valor da “POSIÇÃO” de SA – 6 que é de R\$ 9.834,77, em que pese o horário de funcionamento de tais serviços ser “Horário Comercial: 8(oito) horas diárias com intervalo de 1 (uma) hora”, e pela simples análise da proporcionalidade do orçamento divulgado no Edital, entende-se que:

i) A unidade “POSIÇÃO” de SA-6 será composta e mesurada pela ocupação de 01 (um) Atendente de Apoio ao Monitoramento (PAM8) com carga horária de 8 (oito) horas diárias com intervalo de 1 (uma) hora, em escala 6x1, ou seja, 6 dias

trabalhados e 1 folga semanal acrescido dos custos proporcionais por “POSIÇÃO” dos cargos de Monitoria de Qualidade, de Supervisão de Apoio Operacional e do cargo de Atendente ao Apoio à gestão de dados e informações, sendo que as 15 “Posições” contratadas serão escalonadas de acordo com a demanda da Contratante, no horário comercial das 7 (sete) às 19 (horas) horas, 07 (sete) dias por semana. Estamos corretos?

ii) Se o entendimento estiver incorreto, entendendo essa Administração que a taxa de ocupação de Atendentes de Apoio ao Monitoramento (PAM8) por “POSIÇÃO” mensal seja superior a 01(um) e com carga horária distinta de 8 (oito) horas diárias cada, em escala 6x1, alerta-se que o valor máximo estimado para tal “POSIÇÃO” restará flagrantemente inexecutável. Destarte, se assim não entender a SDH, solicita-se como resposta à este questionamento, a apresentação da composição analítica de custos do valor de R\$ 9.834,77, levando-se em conta a taxa de ocupação de Atendentes de Apoio ao Monitoramento (PAM8) para a unidade de “POSIÇÃO” que baseou a estimativa máxima aceitável.

Resposta 09.

A Administração espera que as projeções acerca do dimensionamento dos serviços sejam apresentadas nas propostas comerciais, considerando o orçamento divulgado, bem como o objeto do presente Edital. Nesse sentido, cumpre esclarecer que o mencionado objeto refere-se à contratação de serviços, não cabendo à Administração estabelecer quantitativos de unidades de “POSIÇÃO”, sendo essa uma prerrogativa dos interessados no certame público, com fundamento no item 7.4.1 do Anexo I do Edital em questão.

Esclarecimento 10.

Com relação ao item de serviço SA-7 PADP Serviço de Organização e Desenvolvimento de Pessoas (Capacitação), tem-se que o mesmo será mensurado e remunerado na Unidade de “POSIÇÃO” mensal, conforme planilhas de preço e demais itens do Termo de Referência.

Tendo em vista o valor máximo aceito pela Administração para o pagamento do valor da “POSIÇÃO” de SA – 7 que é de R\$ 39.224,30, e levando-se em consideração a quantidade de tão somente 01(uma) “POSIÇÃO” a ser contratada, e ainda a indicação de que o horário de funcionamento de tais serviços ser “24 horas de segunda a sexta” para os cargos de Apoio Psicossocial(Psicólogo) e de Instrutores de Treinamento e Educação Continuada, bem como de “Horário Comercial” para o cargo de Atendente de Apoio ao Treinamento , e pela simples análise da proporcionalidade do orçamento divulgado no Edital, questiona-se:

iii) Qual a composição proporcional quantitativa de taxa de ocupação dos cargos informados para a “POSIÇÃO” de SA-7? Como pode 1 (uma) “POSIÇÃO” cobrir 24 horas de serviço? Ainda que se considere que esta 1 (uma) “POSIÇÃO” tenha que cobrir os serviços 24 horas por dia de segunda à sexta, acarretando, pois, a necessidade de ter uma taxa de ocupação de 3(três) Psicólogos (8 horas cada para 24 horas), 3(três) de Instrutores de Treinamento (8 horas cada para 24 horas) e de 2 (dois) de Atendentes de Apoio ao Treinamento (6 horas cada para 7 as 19h) por cada “POSIÇÃO”, resta claro que o preço máximo estimado de R\$ 39.224,30 para esta única “POSIÇÃO” está em flagrante inexecutabilidade. Pelo exposto, requer-se a apresentação da composição analítica de custos do valor de R\$ 39.224,30, levando-se em conta a taxa

de ocupação de Psicólogos de Instrutores de Treinamento e de Atendente de Apoio ao Treinamento para a unidade de “POSIÇÃO” que baseou essa estimativa máxima aceitável.

Resposta 10.

A Administração espera que as projeções acerca do dimensionamento dos serviços sejam apresentadas nas propostas comerciais, considerando o orçamento divulgado, bem como o objeto do presente Edital. Nesse sentido, cumpre esclarecer que o mencionado objeto refere-se à contratação de serviços, não cabendo à Administração estabelecer quantitativos de unidades de “POSIÇÃO”, sendo essa uma prerrogativa dos interessados no certame público, com fundamento no item 7.4.1 do Anexo I do Edital em questão.

Esclarecimento 11.

Com relação ao item de serviço SA-8 PGO Serviço de Gerência de Operações, tem-se que o mesmo será mensurado e remunerado na Unidade de “POSIÇÃO” mensal, conforme planilhas de preço e demais itens do Termo de Referência.

Tendo em vista o valor máximo aceito pela Administração para o pagamento do valor da “POSIÇÃO” de SA – 7 que é de R\$ 17.494,75, e levando-se em consideração a quantidade de tão somente 01(uma) “POSIÇÃO” a ser contratada, e ainda a indicação de que o horário de funcionamento de tais serviços ser “Horário Comercial: 8(oito) horas diárias com intervalo de 1 (uma) hora” entendemos que tal “POSIÇÃO” de SA-8 PGO será composta e medida pela ocupação de 01 (um) Gerente de Operações com carga horária de 8 (oito) horas diárias com intervalo de 1 (uma) hora, em escala 5x2, de segunda à sexta, Estamos corretos?

Resposta 11.

A Administração espera que as projeções acerca do dimensionamento dos serviços sejam apresentadas nas propostas comerciais, considerando o orçamento divulgado, bem como o objeto do presente Edital. Nesse sentido, cumpre esclarecer que o mencionado objeto refere-se à contratação de serviços, não cabendo à Administração estabelecer quantitativos de unidades de “POSIÇÃO”, sendo essa uma prerrogativa dos interessados no certame público, com fundamento no item 7.4.1 do Anexo I do Edital em questão.

Esclarecimento 12.

No item 7.4.3 do Termo de Referência, parâmetros para dimensão dos serviços, solicita que deve ser considerado um TMA de 180s, enquanto no item 13.3.3 do mesmo Termo solicita-se considerar uma meta de TMA de 200s sem, contudo, haver distinção entre serviços para justificar eventual diferenciação. Assim sendo, questiona-se: Qual indicador/meta deve ser considerado?

Noutro turno, verifica-se que no Anexo I-I Volumetria, os únicos dados oficiais apresentados referem-se somente ao mês de Janeiro de 2013, não havendo nenhuma indicação do atual comportamento dos serviços, ou seja, meses do ano de 2014. Chama atenção tal fato, pois os TMA's apresentados neste Anexo I-I estão “MUITO” superiores ao estimado em torno de 180 a 200 segundos apresentado média de 364

segundos e picos de 767 segundos. Pelo exposto, solicita-se o envio dos dados do ano de 2014 até o mês de setembro ou outubro.

Ainda sobre TMA, qual o entendimento da SDH a citar tal índice como “META” visto que os serviços são de acolhimento de denúncias cuja abordagem não possui dinâmica exata de roteiro para atendimento?

Resposta 12.

Sobre os indicadores de TMA expostos nos itens 7.4.3 e 13.3.3, ambos devem ser considerados. O TMA de 180s previsto no item 7.4.3, deverá ser considerado na etapa de implantação do serviço até 60 dias, após a assinatura do contrato. Quanto ao TMA de 200s, estabelecido no item 13.3.3 será considerado a partir etapa de encerramento da implantação do serviço, conforme previsto no item 13.2 do Termo de Referência, sendo esse o parâmetro para mensuração dos níveis de serviço.

Em relação à solicitação sobre os dados relacionados ao Anexo I-I Volumetria, entende-se desnecessário o envio das informações referentes ao ano de 2014, sob a justificativa de que a Administração optou por considerar os números constantes do Anexo, por esses demonstrarem um quadro de ampliação da demanda de ligações ao serviço. A volumetria exposta parametriza e dialoga com a motivação para a definição dos indicadores para o dimensionamento dos serviços.

Ainda sobre a meta estipulada no instrumento editalício, a Administração entende ser razoável para o atendimento da demanda, considerando todas suas peculiaridades.

Esclarecimento 13.

Analisando o edital restam lacunosas as informações concernentes ao quantitativo mínimo proporcional de supervisores que serão necessários alocar para a gestão do número de operadores logados, p.ex. : Considerando que as hPA's contratadas irão gerar 100 PA's logadas num determinado turno, poderá a Contratada disponibilizar apenas 1 (um) Supervisor para a gestão destes 100 operadores? Alerta-se que o padrão da Administração pública define em seus Editais, na média, entre 15 a 20 Operadores por Supervisor.

Outrossim, repete-se esse mesmo questionamento quanto à proporção de equipe de gestão para os demais cargos, a saber: Monitores, apoio psicossocial, instrutores, atendentes de apoio ao treinamento, atendentes ao apoio à gestão de dados e informações, visto que, também, inexistente proporcionalidade mínima dos mesmos com relação às hPAs e Posições contratadas.

Sendo estes cargos indispensáveis ao dimensionamento da operação e, conseqüentemente, precificação correta do serviço, entendemos que o edital merece complementação com a pormenorização desta proporcionalidade com o fito de atender o interesse público com a garantia de qualidade na prestação dos serviços, bem como da garantia do princípio do julgamento objetivo e da isonomia dos licitantes. Tal complementação poderá ser feita por resposta à este questionamento, ou ainda, com a retificação do Edital se assim entender a Administração.

Resposta 13.

Reitera-se que as observações pertinentes ao dimensionamento dos serviços são facultadas aos participantes do certame público quando do momento da apresentação de suas respectivas propostas comerciais. Cabendo a esses analisar o objeto do Edital e demais cláusulas e a partir disso definir o dimensionamento, considerando a proporcionalidade adequada para garantir a boa qualidade na prestação dos serviços.

Esclarecimento 14.

Considerando-se o disposto no item 12.1 e 12.1.1, bem como o disposto nos itens 12.8 e 15.1 do Edital tem-se que os prazos para envio da documentação estão conflitantes entre si, já que o item 12.8 prevê o prazo máximo de 02 (duas) horas enquanto o item 15.1 prevê o prazo máximo de 03 (três) horas para a mesma providência. Em assim sendo, questiona-se: Qual o prazo a ser considerado pelas licitantes para envio da documentação?

Resposta 14.

O prazo de 2 (duas) horas a que se refere o item 12.8 aludi ao envio de documentações complementares solicitadas pelo Pregoeiro, em diligência, para a aceitação da proposta. O prazo do item 15.1 do Edital refere-se ao envio da Documentação de Habitação e a Proposta ajustada ao lance final. Os prazos referem-se a ações distintas.

Esclarecimento 15.

Analisando a determinação do Contratante constante do item 13.3.3, em relação ao acordo de nível de serviço, tem-se que a futura contratada deve considerar para o volume de 43.200 horas logadas por mês (hPAs) com o TMA de 200 segundos, devendo atender, segundo previsão do Contratante, o mínimo de 883.571 ligações entrantes referente à média dos últimos 06 (seis) meses de 2013.

Entretanto, com o TMA fixado (200 seg), e com uma simples conta de conversão das horas logadas (43.200 hPAs) em segundos, tem-se 155.520.000 segundos logados por mês. Ao se converter os segundos 155.520.000 em ligações de 200 seg., chega-se ao volume de 777.600 ligações/mês, sendo esse valor inferior a média dos últimos 6 meses contida em Edital.

Ressalta-se que os 155.520.000 segundos aqui calculados reflete uma produtividade de 100% das horas logadas, ou seja, 100% de fala do Operadores, sem considerar nenhum outro tempo que configura horas logadas tais como tempo em que estiver em atividades de apoio psicossocial, de treinamento e educação continuada, ginástica laboral, atividades motivacionais, feedback com monitores (as) e supervisores (as), reuniões técnicas com monitores, supervisores e coordenação e pausas para o banheiro, conforme especificado no item 6.3.2.1. Destarte, resta claro que, de início, a quantidade de recursos contratados (hPA's) é amplamente desproporcional à real demanda da Contratante e os níveis de serviço solicitados são inexecutáveis, em consequência as penalidades e glosas decorrentes de sua não cumprimento refletem desproporcionalidade e desarrazoado ato administrativo.

Pelo exposto, e considerando as metodologias científicas de dimensionamento de Centrais de Atendimento baseadas em Erlang C, bem como a desproporcionalidade do quantitativo de chamadas da Contratante com a quantidade de recursos que ela mesmo pretende contratar, entendemos que os níveis de serviço solicitados serão sopesados, mesmo depois do prazo de 60 dias fixados no item 13.2, quando restar provado e justificado pela Contratada sua inaplicabilidade, estamos corretos?

Se o entendimento estiver incorreto, requer-se a divulgação e publicidade da memória de cálculo baseada em Erlang C, que justifica a proporcionalidade de HPA's Contratadas com a real demanda da Contratante e o pleno atendimento aos Níveis de serviços Contratados.

Resposta 15.

Cumprе esclarecer que a referência acerca das metas a serem alcançadas, trata-se de uma estimativa a ser considerada, que poderá no decorrer da execução contratual sofrer oscilações. A Administração no acompanhamento da referida execução observará as alterações de indicadores a partir do cenário de entregas, para condicionar as metas citadas para a avaliação da prestação do serviço com a garantia de que as atividades complementares e pausas legais no decorrer da execução, não restarão prejudicadas.

Quanto às penalidades e glosas decorrentes do não cumprimento do acordo dos níveis de serviço estarão sujeitas ao acompanhamento por parte da Administração que considerará a proporcionalidade entre a projeção de indicadores e a efetiva execução do contrato.

Portanto, os níveis de serviços que estiverem em desacordo com a proporcionalidade entre a projeção de indicadores e a efetiva execução do contrato poderão, desde que justificados pela contratada, ter a sua aplicabilidade reavaliada frente aos índices do período sob mensuração.

Esclarecimento 16.

A disposição constante do item 15.1.53 é completamente ilegal e afronta o entendimento jurisprudencial da 6ª Turma do TST, a qual define que a requisição da documentação disposta para fins de contratação no mencionado item consubstancia-se em prática discriminatória conforme previsto no artigo 1º da Lei 9.029/95. Logo, entendemos que a obrigação de fazer da Contratada limita-se à solicitar do colaborador tal Certidão não implicando, pois na obrigação de encaminha-la para a Contratada em caso de recuso do funcionário, estamos corretos?

Resposta 16.

Entendimento incorreto, pois a análise extrapolou na interpretação do item citado. A referida Lei, de forma exemplar, proíbe a adoção de qualquer prática discriminatória e limitativa para efeito de acesso a relação de emprego.

Todavia, o dispositivo legal mencionado não guarda correlação com a exigência prevista no item 15.1.53, o qual prevê: apresentar, **quando solicitado pela Administração**, atestado de antecedentes criminais e distribuição cível de toda a mão de obra oferecida para atuar nas instalações do órgão. A intenção da Administração é prever a possibilidade de solicitar tais atestados quando houver fundada motivação, e não impor que os mesmo sejam apresentados para fins de contratação.

A Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República não coaduna com qualquer ato ou prática discriminatória.

Brasília, 27 de novembro de 2014.

EDUARDO MIRANDA LOPES
Pregoeiro