



Ministério do Trabalho e Emprego
Ouvidoria-Geral
Esplanada dos Ministérios, Bloco "F", Ed. Anexo, Ala A,
Térreo, Sala 15, CEP: 70.059-900 Brasília – DF
Fone: (61) 2031-6275 Fax: 2031-6969

Ofício n.º 81 /OUVIDORIA-GERAL/MTE

Brasília, 03 de outubro de 2014

A Sua Senhoria o Senhor
GUILHERME PAIVA SILVA
Coordenação de Licitação/COLIG/DILOG/SA
Secretaria-Geral da Presidência da República
Anexo III do Palácio do Planalto, Ala "A", Sala 207
71150-900 Brasília - DF

Senhor Pregoeiro,

Cumprimentando-o, refiro-me ao Ofício n.º 076/2014/ASLIC/COLIC/DILOG, que solicita esclarecimentos adicionais a respeito do Atestado de Capacidade Técnica emitido por este MTE, relativo ao Contrato Administrativo n.º 67/2010, para apresentar as informações aos itens questionados.

Item 3.a) **Quantidade média de ligações receptivas por atendimento humano.** Os dados mensais estão demonstrados na planilha abaixo.

Mês/Ano	Quantidade Executada no Mês	Mês/Ano	Quantidade Executada no Mês
Jan/11	48.476	Jan/12	172.535
Fev/11	87.956	Fev/12	140.169
Mar/11	128.513	Mar/12	158.682
Abr/11	119.260	Abr/12	139.054
Mai/11	121.966	Mai/12	164.021
Jun/11	143.362	Jun/12	152.825
Jul/11	169.164	Jul/12	175.764
Ago/11	175.487	Ago/12	176.827
Set/11	126.247	Set/12	156.898
Out/11	146.124	Out/12	41.467
Nov/11	125.224	-	-
Dez/11	126.114	-	-
Média	126.491	Média	147.824

Item 3.b) **Fornecimento de terceirização completa de serviços com implantação e manutenção continuada de itens de Plataforma de Telecomunicações (PABX/DAC/URA).** O fornecimento de DAC e URA era de responsabilidade da Contratada. Era responsabilidade do MTE a contratação do serviço de telefonia com a instalação dos feixes E1.

Item 3.c) **Previsão contratual de Gravação Digital de chamados telefônicos e de imagens com sincronização de voz e navegação de tela de atendimento.** O contrato 67/2010 previa apenas a gravação de voz, conforme consta da **Cláusula Quinta – Da Descrição e Especificações dos Serviços, cujas condições estão transcritas a seguir:**

“5.3.8.2.3.19. Gravar de forma seletiva e diária, para fins de monitoração e de auditoria, pelo MTE, 2% (dois por cento) dos atendimentos válidos, realizados pelos atendentes, catalogados de modo que seja possível a rápida recuperação das ligações.

5.3.8.2.3.20. Manter arquivo das gravações armazenados por período mínimo de 04 (quatro) meses, contados a partir da data de gravação de cada atendimento, quando deverão ser repassados ao MTE.

5.3.8.2.3.21. Possuir a capacidade mínima de planejamento para a agenda de gravação, conforme relacionado abaixo, devendo, a critério do Contratante, ser implementada rotina diária e permanente de gravação de determinado grupo de atendentes:

a) Nome dos atendentes alvo de gravação.

b) Grupo de atendentes alvo de gravação.

c) Amostragem por meio de: dias, horas, porcentagem e número de chamadas.

5.3.8.2.3.22. A reprodução ou exportação dos arquivos gravados deverá ser em formatos compatíveis com o Windows – MP3, WAVE, WMA etc.”

Item 3.d) **Previsão contratual de integração de Sistemas de Informação tipo CRM ou CzRM e base de dados com plataforma de telefonia utilizando tecnologia CTI.** Com relação a este item existia a previsão contratual apenas para controle de ações dos atendentes, conforme previsão da **Cláusula Quinta – Da Descrição e Especificações dos Serviços, Item 5.3.8.2.3.8**

“5.3.8.2.3.8. Possibilitar que o atendente digite códigos de motivos para identificar eventos de chamada ao supervisor (toalete, desligar chamada, transferência etc.), bem como visualize em tela o seu status de atendimento e controle de intervalos via interface gráfica do agente, mediante a utilização de recursos de Computer Telephony Integration – CTI.”

Item 3.e) **Aptidão do desempenho satisfatório pela Contratada, durante toda a execução do Contrato.** Com relação a este item, temos a informar que a empresa não teve desempenho satisfatório durante todo o período de execução contratual, o que pode ser demonstrado pela recusa do atestado em comento em Pregão realizado neste MTE (Pregão 09/2014).

É oportuno informar que já no primeiro ano de execução do Contrato 67/2010 foram verificadas ocorrências de descumprimento de cláusulas contratuais que ensejaram na constituição dos Processos Administrativos constantes no Quadro 1 abaixo.

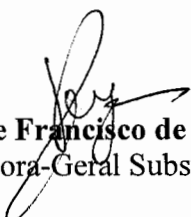
Quadro 1 – Processos Administrativos

Processo	Data	Assunto	Resultado
46286.001518/2010-92	12/11/2010	Forma incorreta de entrega do vale alimentação	Advertência e multa, Autuação pela Fiscalização trabalhista, conforme AI n.º 017150787 e 017199247, resultando no cancelamento do registro no Programa de Alimentação do Trabalhador.
47951000139/2011-39	30/05/2011	Pagamento de salários fora do prazo legal	Autuado pela Fiscalização Trabalhista, conforme Auto de Infração AI Nº 017151589, de 18/05/2011.
47951.000153/2011-32	25/04/2011	Pagamento de salários em desacordo com planilha de composição de custos da Proposta Comercial (cargo de coordenador)	Sem aplicação de penalidade. Regularização pela empresa em agosto/2012 após determinação jurídica do MTE.
47951.000184/2011-32	10/05/2011	Pagamento de salários em desacordo com planilha de composição de custos da Proposta Comercial (cargo de gerente)	Sem aplicação de penalidade. Regularização pela empresa em agosto/2012 após determinação jurídica do MTE.
47951.000190/2011-41	12/05/2011	Falta de disponibilização do Módulo de Relatórios Gerenciais.	Advertência e multa, sendo o produto disponibilizado somente em setembro/2012, ou seja, a menos de 30 dias do término do contrato.
47951.000198/2011-15	23/05/2011	Teleatendimento em desconformidade com a árvore de voz	Advertência e multa
47951.000217/2011-03	09/06/2011	Falta de disponibilização da Ferramenta de Registro de atendimento.	Sem aplicação de penalidade após a regularização pela empresa em 21/11/2011
46335.000279/2011-10	02/06/2011	Fechamento do teleatendimento eletrônico sem autorização da Contratante.	Advertência e multa

Ainda, como contribuição aos trabalhos desenvolvidos por essa Comissão encaminho, em anexo, cópia da Nota Técnica n.º 01/2014 emitida por esta Ouvidoria-Geral, em face da Representação TC 018.655/2014-9 em tramitação no Tribunal de Contas da União.

Sem mais para o momento nos colocamos a disposição para outras informações que se façam necessárias.

Atenciosamente,


Matilde Francisco de Souza
Ouvidora-Geral Substituta



OUVIDORIA-GERAL

NOTA TÉCNICA Nº 01/2014/OUVIDORIA-GERAL/MTE

Processo: 46338.000109/2014-40 - MEMO 019/OUVIDORIA
Interessado: Coordenação Geral de Recursos Logísticos - CGRL
Assunto: Representação TC 018.655/2014-9

ASSUNTO: Oitiva TCU - Representação PREGÃO ELETRÔNICO nº 09/2014
Esclarecimentos sobre Representação formulada ao Tribunal de Contas da União pela empresa GRENIT Serviços e Desenvolvimento de Software Ltda. em face do MTE

RELAÇÃO DE ANEXOS QUE INTEGRAM ESTA RESPOSTA:

- ANEXO I Memorando n.º 341/2013/Ouvidoria-Geral
- ANEXO II Memorando n.º 158/2011 Ouvidoria-Geral/MTE
- ANEXO III Publicação DOU – Primeiro Termo Aditivo ao Contrato n.º 067/2010
- ANEXO IV Relatório d Fiscalização – SRTE-DF/Gerência do Trabalho em Taguatinga e Relatório circunstanciado sobre a execução do Programa de Alimentação do Trabalhador pela empresa GRENIT
- ANEXO V Auto de Infração – AI n.º 017151589
- ANEXO VI Memorando n.º 318/2012 Ouvidoria-Geral/MTE
- ANEXO VII Parecer n.º 483/2012/CONJUR-MTE/CGU/AGU
- ANEXO VIII Memo n.º 122/2012/CGRL/SPOA/SE/MTE
- ANEXO IX Atestado do Banco do Brasil
- ANEXO X Atestado da Secretaria de Defesa Social do Estado de Pernambuco
- ANEXO XI Atestado do Ministério do Trabalho e Emprego
- ANEXO XII Memorando n.º 162/2014/Ouvidoria-Geral/MTE
- ANEXO XIII Mandado de Segurança - impetrante: GRENIT

1. HISTÓRICO DA LICITAÇÃO

Por intermédio do Memorando nº 341, de 31 de outubro de 2013, que encaminhou Termo de Referência aprovado pelo Chefe de Gabinete do Ministro, em 31/10/2013 (Anexo I), deu-se início a instauração de procedimento licitatório tendo como objeto a contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados em Contact Center, visando à implantação, operação e gerenciamento da Central de Atendimento do Ministério do Trabalho e Emprego – MTE, que culminou no Pregão 9/2014.

Quanto à contratação proposta, seguindo a mesma linha de argumentação da Representante, cabe uma melhor contextualização do Contrato 67/2010, decorrente do Pregão Eletrônico 15/2010, assinado em 05 de outubro de 2010 com a empresa GRENIT Serviços e Desenvolvimento de Software Ltda., CNPJ nº 06.936.483/001-17, todavia com um detalhamento maior do que a empresa apresentou.

Já no primeiro ano de execução do Contrato 67/2010, observa-se que, de acordo com o Memorando nº 158/2011 OUVIDORIA-GERAL/MTE, de 03 de junho de 2011 (Anexo II), esta Ouvidoria, área responsável pelo serviço, se manifesta já contrária a sua renovação, tendo em vista a apresentação por parte da Gestora, de várias ocorrências de descumprimento de cláusulas contratuais que ensejaram na constituição de Processos Administrativos relativos a pontos considerados relevantes, conforme apontados no Comunicado nº 57/2011/Gestor Contratual.

A despeito disso, por discricionariedade da Administração, que não nos cabe no momento questionar, foi efetivada a renovação do Contrato 67/2010, conforme demonstrado no Primeiro Termo Aditivo, publicado no D.O.U de 26 de outubro de 2011 (Anexo III), mesmo havendo pedido de punição conforme apontamentos da Gestora Contratual, relacionados no Quadro 1 abaixo. Veja que também neste momento é inoportuno e desnecessário tecermos maiores detalhamento sobre a opção da Administração de somente aplicar as penalidades de advertência e multa.

Quadro 1 – Processos Administrativos

Processo	Data	Assunto	Resultado
46286.001518/2010-92	12/11/2010	Forma incorreta de entrega do vale alimentação	Advertência e multa, Autuação pela Fiscalização trabalhista, conforme AI n.º 017150787 e 017199247, resultando no cancelamento do registro no Programa de Alimentação do Trabalhador, conforme cópia no Anexo IV



OUVIDORIA-GERAL

47951000139/2011-39	30/05/2011	Pagamento de salários fora do prazo legal	Não consta Autuado pela Fiscalização Trabalhista, conforme Auto de Infração AI Nº 017151589, de 18/05/2011, cópia no Anexo V
47951.000153/2011-32	25/04/2011	Pagamento de salários em desacordo com planilha de composição de custos da Proposta Comercial (cargo de coordenador)	Sem aplicação de penalidade. Regularização pela empresa em agosto/2012 após determinação jurídica do MTE.
47951.000184/2011-32	10/05/2011	Pagamento de salários em desacordo com planilha de composição de custos da Proposta Comercial (cargo de gerente)	Sem aplicação de penalidade. Regularização pela empresa em agosto/2012 após determinação jurídica do MTE.
47951.000190/2011-41	12/05/2011	Falta de disponibilização do Módulo de Relatórios Gerenciais.	Advertência e multa, sendo o produto disponibilizado somente em setembro/2012, ou seja, a menos de 30 dias do término do contrato.
47951.000198/2011-15	23/05/2011	Teleatendimento em desconformidade com a árvore de voz	Advertência e multa
47951.000217/2011-03	09/06/2011	Falta de disponibilização da Ferramenta de Registro de atendimento.	Sem aplicação de penalidade após a regularização pela empresa em 21/11/2011
46335.000279/2011-10	02/06/2011	Fechamento do teleatendimento eletrônico sem autorização da Contratante.	Advertência e multa





OUVIDORIA-GERAL

Citada novamente a se manifestar, esta Ouvidoria Geral, em 16 de julho de 2012, por meio do Memorando nº 318/2012 (Anexo VI), mantém seu posicionamento anterior de alertar a Administração quanto a não renovação do Contrato 67/2010, tendo em vista recorrentes inadimplimentos contratuais por parte da então contratada GRENIT Serviços e Desenvolvimento de Software Ltda., conforme apontado no Parecer nº 483/2012/CONJUR-MTE/CGU/AGU, de 01 de outubro de 2012 (Anexo VII), onde a própria Consultoria Jurídica desta Pasta sugere que: *“a Administração, optando pela prorrogação do contrato, o faça somente por prazo suficiente para se levar a cabo procedimento licitatório para contratação de nova empresa que venha atender adequadamente as necessidades desta Pasta Ministerial. Com tal medida, evita-se a descontinuidade da prestação do serviço, sem perder de vista o interesse em substituir a empresa contratada, ante as irregularidades apresentadas no curso da execução do contrato nº 67/2010, como já fartamente identificado nos autos.”*

Assim, em 05 de outubro de 2012, o então Coordenador Geral de Recursos Logísticos, por meio do Memorando nº 122/2012/CGRL/SPOA/SE/MTE (Anexo VIII), manifesta-se pela necessidade de contratação de nova empresa para prestação de serviços de teleatendimento receptivo e ativo considerando-se que a Contratada, cito empresa GRENIT Serviços e Desenvolvimento de Software Ltda., recusou-se a prorrogar o Contrato 67/2010 apenas pelo prazo de 180 dias, conforme proposto pela Administração, motivo que ensejou na interrupção do serviço de teleatendimento do MTE.

2 – DIFERENÇA DOS SERVIÇOS.

De início cabe-nos informar que todas as inovações admitidas na composição do novo Termo de Referência, peça fundamental para condução do Pregão 09/2014, levaram em consideração especialmente o benchmarking juntos a outros órgãos da Administração Pública Federal que prestam serviço de teleatendimento, como: INSS, Ministério da Fazenda, ANEEL, entre outros, a fim de avaliar os parâmetros e condições operacionais para a nova contratação frente às atuais necessidades do MTE.

Além disso, o Edital que norteou o Pregão 09/2014 levou em consideração as novas orientações do Ministério do Planejamento, como por exemplo, a publicação da IN 06/2013.

Face ao exposto, passamos a descrever as principais diferenças estabelecidas no Pregão 09/2014:

a) Descrição do objeto:

Para o novo serviço de Call Center a contratada se responsabilizará pelo planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gerenciamento da Central de Atendimento do MTE, provendo infraestruturas física e tecnológica, recursos humanos, atendimento telefônico humano e eletrônico, Integração Telefonia - Computador (CTI), banco de dados

 4



OUVIDORIA-GERAL

informatizado, Sistema de Registro de Atendimento, supervisão, monitoramento e gestão da qualidade.

Além disso, admitimos novas funcionalidades, como: pesquisa de satisfação, sistema de gravação de voz em plataforma de comunicação multiserviços IP, sistema de gravação de tela, sistema de chamadas de ativo e solução para portadores de deficiência auditiva e de fala.

b) Forma de Pagamento

Ainda, diferente do proposto anteriormente, alteramos a forma de pagamento dos serviços, sendo este remunerado por Posições de Atendimento – PA, conforme demanda para a realização dos serviços e atendimento prestado, considerando Acordos de Níveis de Serviços, onde serão observados:

- ⇒ Índice Mensal de Atendimento da URA – Unidade de Resposta Audível;
- ⇒ Índice Mensal de Atendimento Humano;
- ⇒ Índice Mensal de Atendimento Multimeios;
- ⇒ Percentual de Equipe Treinada Mês;
- ⇒ Percentual de Turnover.

Redefinimos a concepção de contratação do serviço de help desk, contratado anteriormente para atender especificamente ao CAGED - Cadastro Geral de Empregados e Desempregados, caracterizando-o como atendimento a aplicativos com atribuição descrita para a função de teleatendente.

Tal medida visa possibilitar a flexibilização das posições de atendimento alocadas para a prestação de atendimento ao CAGED, pois no período compreendido entre 01 a 07 de cada mês a demanda por esse serviço chega a 80% e, como proposto anteriormente a Contratada não dispunha de prerrogativa legal para dimensionamento de equipe, uma vez que para o serviço de help desk, havia diferenças na forma de contratação de mão-de-obra, piso salarial e atribuições, o que ensejaria em desvio de função.

A nova configuração dada ao Pregão 09/2014 até buscou se orientar por dados referentes ao atendimento da Central a partir de relatórios apresentados pela contratada anterior, a empresa GRENIT Serviços e Desenvolvimento de Software Ltda. Ocorre que, como era de se esperar naquele momento, após tantos registros de irregularidades, inexistia parâmetros que pudessem definir a real demanda dos usuários pelo serviço de atendimento do MTE, diante do simples fato de a Contratada, durante todo o período de prestação de serviço, não apresentar condições mínimas, quantitativas e qualitativas, para atender o mínimo proposto no Pregão 15/2010, o que pode ser observado nos processos administrativos oriundos de apontamentos realizados pela gestora do Contrato, conforme relacionados no Quadro 1 -

Item 1.

 5

c) Qualificação Técnica

Dentre as alterações mais relevantes realizadas no Termo de Referência que serviu como base para o Pregão 09/2014 estão aquelas relacionadas à qualificação técnica.

Isso porque, além da mudança no escopo dos serviços, que no presente caso se apresenta mais abrangente e, considerando a prejudicial experiência com a contratação anterior, entendemos essencial a existência de especificações e características mínimas de desempenho e qualidade, suficientes e apropriadas ao serviço proposto, já adaptadas aos critérios oriundos da IN 06/2013, quais sejam

8.1.3 - A qualificação técnica das licitantes dar-se-á mediante a apresentação de Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a experiência anterior na prestação de serviços, nas áreas de operação e gestão de serviços de Central de Atendimento, contemplando a execução baseada em níveis de serviços e utilização de recursos CTI, gravação digital e solução de gestão de atendimentos em arquitetura web, com atendimento ativo e receptivo, bem como comprovação da disponibilidade de recursos de atendimento multimídia e atendimento mensal mínimo de 170.000 ligações/mês.

8.1.3.1 - Considera-se objeto de mesma natureza ou similar ao da presente Contratação prestação de serviços de atendimento receptivo, humano e eletrônico, em suas dependências, com volume mensal mínimo de 170.000 atendimentos mês, incluindo a utilização dos seguintes recursos: infraestrutura física e tecnológica completa, utilizando-se de CTI (Computer Telephony Integration), gravação digital e Sistema de Registro de Atendimentos em arquitetura web com interface para geração de relatórios, banco de dados informatizado, e mão-de-obra especializada nas áreas que compreendam os serviços a serem executados.

8.1.3.2- O(s) atestado(s) de capacidade técnica deverá (ao) conter avaliação expressa do(s) Contratante(s) quanto ao cumprimento do(s) acordo(s) de Níveis de Serviços estabelecido(s) no(s) referido(s) Contrato(s)

8.1.3.3- Para efeito de comprovação dos recursos de infraestrutura física e tecnológica completa, utilizando-se de CTI (Computer Telephony Integration), gravação digital e Sistema de Registro de Atendimentos em arquitetura web com interface para geração de relatórios, banco de dados informatizado, será considerado o somatório dos atestados apresentados, desde que o volume de atendimento em cada documento corresponda a 170.000 atendimentos mês.

8.1.3.4. O volume mensal de 170.000 atendimentos representa cerca de 30% (trinta por cento) do volume estimado para o atendimento eletrônico da

Central de Atendimento do MTE, e tem como objetivo assegurar que a Licitante tenha experiência em Central de Atendimento de porte similar.

8.1.4 - A licitante deverá comprovar experiência mínima de 03 (três) anos na prestação de serviços de contact Center/teleatendimento nas mesmas condições do Objeto, ou seja: implantação, operação e gerenciamento de Central de Atendimento.

8.1.5 - O(s) atestado(s) deve(m) vir acompanhado(s) do(s) respectivo(s) contrato(s) vigente(s) ou já encerrado(s), com indicação do período de vigência, para fins de comprovação da legitimidade do(s) atestado(s) de capacidade técnica apresentado(s).

8.1.6 - Será(ao) aceito(s) para fins de comprovação de tempo de experiência mínima o(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica exigido(s) no subitem 8.1.3, sendo descartados períodos concomitantes.

8.1.7 - Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou decorrido, no mínimo, um ano de início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior.

8.1.8 - As informações mínimas que não estejam expressamente indicadas no(s) atestado(s) apresentado(s) pela Licitante deverão ser comprovadas por meio de documentação complementar anexada ao(s) atestado(s).

8.1.9 - O(s) atestado(s) deverá(ão) conter as seguintes informações mínimas:

- a) CNPJ, nome comercial, endereço e telefone da(s) sociedade(s) atestante(s);**
- b) Nome, cargo/função, endereço, telefone e e-mail do(s) representante(s) da(s) sociedade(s) atestante(s) que vier(em) a assinar o(s) atestado(s), a fim de que o MTE possa com ele(s) manter contato;**
- c) CNPJ e nome da sociedade contratada pela(s) sociedade(s) atestante(s) para a execução do objeto atestado;**
- d) Descrição detalhada do objeto atestado, contendo dados que permitam a aferição de sua similaridade com o objeto licitado, de acordo com o previsto neste Termo de Referência;**
- e) Número de posições de atendimento e volume mensal de atendimento;**
- f) Meios multimídias e recursos tecnológicos utilizados;**
- g) Período e local de execução do objeto;**



h) Data da emissão do atestado; e

i) Assinatura do(s) representante(s) da(s) sociedade(s) atestante(s).

.
.
.

8.1.11. Representantes do Ministério do Trabalho e Emprego poderão diligenciar a fim de averiguar se a Licitante vencedora atende aos requisitos estabelecidos no Termo de Referência.

3. DA AVALIAÇÃO DOS ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA

Na avaliação dos atestados de capacidade técnica apresentados pela empresa GRENIT Serviços de Desenvolvimento de Software Ltda., foram observados apenas e tão somente os requisitos previstos no Pregão nº 9/2014, que passamos a expor:

a) Atestado do Banco do Brasil (Anexo IX)

A requerente apresentou atestado de capacidade técnica emitido pela Diretoria de Logística do Banco do Brasil, referente ao Contrato nº 200796000183, emitido em 24 de maio de 2010, acompanhado do respectivo contrato.

Da análise da documentação apresentada, observamos que esta não comprovou as exigências especificadas nos itens 8.3.1, 8.1.3.1, 8.1.3.2, 8.1.3.3 e 8.1.9 do Edital, pois da simples leitura do documento, resta comprovada o não atendimento às exigência do Edital. Seguem em destaque os termos do Edital para ulterior comparação com o Anexo IX:

8.1.3 - A qualificação técnica das licitantes dar-se-á mediante a apresentação de Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a experiência anterior na prestação de serviços, nas áreas de operação e gestão de serviços de Central de Atendimento, contemplando a execução baseada em níveis de serviços e utilização de recursos CTI, gravação digital e solução de gestão de atendimentos em arquitetura web, com atendimento ativo e receptivo, bem como comprovação da disponibilidade de recursos de atendimento multimídia e atendimento mensal mínimo de 170.000 ligações/mês.

8.1.3.1 - Considera-se objeto de mesma natureza ou similar ao da presente Contratação prestação de serviços de atendimento receptivo, humano e eletrônico, em suas dependências, com volume mensal mínimo de 170.000 atendimentos mês, incluindo a utilização dos seguintes recursos: infra-estrutura

física e tecnológica completa, utilizando-se de CTI (Computer Telephony Integration), gravação digital e Sistema de Registro de Atendimentos em arquitetura web com interface para geração de relatórios, banco de dados informatizado, e mão-de-obra especializada nas áreas que compreendam os serviços a serem executados.

8.1.3.2 - O(s) atestado(s) de capacidade técnica deverá (ao) conter avaliação expressa do(s) Contratante(s) quanto ao cumprimento do(s) acordo(s) de Níveis de Serviços estabelecido(s) no(s) referido(s) Contrato(s)

8.1.3.3 - Para efeito de comprovação dos recursos de infra-estrutura física e tecnológica completa, utilizando-se de CTI (Computer Telephony Integration), gravação digital e Sistema de Registro de Atendimentos em arquitetura web com interface para geração de relatórios, banco de dados informatizado, será considerado o somatório dos atestados apresentados, desde que o volume de atendimento em cada documento corresponda a 170.000 atendimentos mês.

8.1.9 - O(s) atestado(s) deverá(ão) conter as seguintes informações mínimas:

e) Número de posições de atendimento e volume mensal de atendimento;

f) Meios multimídias e recursos tecnológicos utilizados;

b) Atestado da Secretaria de Defesa Social do Estado de Pernambuco (Anexo X)

A requerente apresentou atestado de capacidade técnica emitido pelo Secretário Executivo de Gestão Integrada da Secretaria de Defesa Social do Estado de Pernambuco, referente ao Contrato nº 072/2013-GAB/SDS, emitido em 18 de fevereiro de 2014, oriundo do Pregão Eletrônico nº 033/2013-SAD.

Observa-se na documentação anexa, que a empresa deixou de apresentar cópia do contrato ao qual se refere o atestado, apresentando cópia do contrato nº 147/2011 – GAB/SDS oriundo do pregão eletrônico nº 18/2011, além de não comprovação dos seguintes itens:

8.1.3 - A qualificação técnica das licitantes dar-se-á mediante a apresentação de Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a experiência anterior na prestação de serviços, nas áreas de operação e gestão de serviços de Central de Atendimento, contemplando a execução baseada em níveis de serviços e utilização de recursos CTI, gravação digital e solução de gestão de atendimentos em arquitetura web, com atendimento ativo e receptivo, bem como comprovação da disponibilidade de recursos de atendimento multimídia e atendimento mensal mínimo de 170.000 ligações/mês.

Ass 9

8.1.3.1 - Considera-se objeto de mesma natureza ou similar ao da presente Contratação prestação de serviços de atendimento receptivo, humano e eletrônico, em suas dependências, com volume mensal mínimo de 170.000 atendimentos mês, incluindo a utilização dos seguintes recursos: infra-estrutura física e tecnológica completa, utilizando-se de CTI (Computer Telephony Integration), gravação digital e Sistema de Registro de Atendimentos em arquitetura web com interface para geração de relatórios, banco de dados informatizado, e mão-de-obra especializada nas áreas que compreendam os serviços a serem executados.

8.1.3.2- O(s) atestado(s) de capacidade técnica deverá (ao) conter avaliação expressa do(s) Contratante(s) quanto ao cumprimento do(s) acordo(s) de Níveis de Serviços estabelecido(s) no(s) referido(s) Contrato(s)

8.1.3.3- Para efeito de comprovação dos recursos de infra-estrutura física e tecnológica completa, utilizando-se de CTI (Computer Telephony Integration), gravação digital e Sistema de Registro de Atendimentos em arquitetura web com interface para geração de relatórios, banco de dados informatizado, será considerado o somatório dos atestados apresentados, desde que o volume de atendimento em cada documento corresponda a 170.000 atendimentos mês.

8.1.5 - O(s) atestado(s) deve(m) vir acompanhado(s) do(s) respectivo(s) contrato(s) vigente(s) ou já encerrado(s), com indicação do período de vigência, para fins de comprovação da legitimidade do(s) atestado(s) de capacidade técnica apresentado(s).

8.1.9 - O(s) atestado(s) deverá(ão) conter as seguintes informações mínimas:

d) Descrição detalhada do objeto atestado, contendo dados que permitam a aferição de sua similaridade com o objeto licitado, de acordo com o previsto neste Termo de Referência;

e) (...) e volume mensal de atendimento;

f) Meios multimídias e recursos tecnológicos utilizados;

g) Período e local de execução do objeto;

c) Atestado do Ministério do Trabalho e Emprego (Anexo XI)

Aqui temos um absurdo. A requerente, tripudiando de todas as notificações de irregularidades anteriormente efetivadas e sem considerar todo o desgaste na relação contratante-contratado, conforme anteriormente descrito, apresenta um atestado de capacidade técnica emitido pelo Coordenador Geral de Recursos Logísticos – CGRL do MTE, referente ao Contrato nº 67/2010, emitido em 31/10/2011, sem sequer ter a cautela de



OUVIDORIA-GERAL

ratificar o entendimento perante a área administrativa ou técnica da atual administração do Ministério.

Observa-se, na documentação anexa, que o atestado de capacidade técnica apresentado, precário e desatualizado, foi emitido sem a expressa análise da área técnica responsável pelo serviço, no caso, a Ouvidoria Geral, sendo que esta já havia se manifestado, em 03 de junho de 2011, pela não renovação do Contrato tendo em vista inadimplementos contratuais conforme descrito no Memorando nº 158/2011, constante do Anexo II e também no Memorando n.º 318/2012, constante do Anexo VI, :

O atestado apresentado pela requerente não consegue comprovar o simples item:

8.1.3.2- O(s) atestado(s) de capacidade técnica deverá (ao) conter avaliação expressa do(s) Contratante(s) quanto ao cumprimento do(s) acordo(s) de Níveis de Serviços estabelecido(s) no(s) referido(s) Contrato(s).

Num entendimento geral, para ser coerente com todo o exposto, não caberia outro posicionamento a esta Ouvidoria senão o constante do Memorando n.º 162/2014 Ouvidoria-Geral/MTE (Anexo XII). Ao contrário, estaríamos sendo questionados pelos demais licitantes sobre o aceite da documentação apresentada para habilitação da Representante frente a todos os registros anteriores de desconformidades na gestão do contrato anterior, sem falar na possibilidade de representação por suspeita de conluio.

Ainda com relação aos atestados, cabe informar a essa Corte a respeito do Mandado de Segurança impetrado pela Representante em desfavor do BNDES em vista de sua inabilitação no Pregão 44/2011, cujo objeto é a contratação de serviços de implantação, operação e gerenciamento da Central de Atendimento do BNDES, tendo em vista a não aceitação dos atestados apresentados para fins de qualificação técnica, emitidos pelo Banco do Brasil e Ministério do Trabalho e Emprego, cuja decisão segue em anexo (Anexo XIII).

Quanto à decisão do TRF 2ª Região, cabe ressaltar que, após diligência realizada pela Equipe Técnica do BNDES ao MTE e Banco do Brasil, concluíram que os atestados apresentados pela empresa GRENIT não comprovaram a qualificação técnica e similaridade dos serviços, conforme exigido no Pregão 44/2011.

4. DO PREÇO.

Primeiramente, o que deve ficar claro é que a inabilitação da empresa GRENIT se deu em razão de sua incapacidade técnica para a execução do objeto licitado nos autos do Pregão Eletrônico nº 09/2014.

A Representante, com um ar republicano que, *s.m.j.*, não lhe cai bem, preocupada com um suposto valor a maior a ser despendido pela Administração Pública se levasse a cabo a contratação da Empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda. (R\$ 14.402.892,87) frente ao seu

 11

OUVIDORIA-GERAL

valor anual de R\$ 11.440.000,00. Esquece de mencionar o custo para a Administração, e especialmente para o cidadão, das idas e vindas com uma prestadora de serviço que apega-se cegamente ao preço do serviço, querendo simular uma capacidade técnica que não possui, e que almejará alcançar, com sorte, no decorrer da prestação do serviço, somente para tornar a Administração refém dos seus desserviços, como já vivenciamos na relação com a Requerente, o que por fim nos leva a cansativas e sobejamente conhecidas pelejas burocráticas entre fiscal, gestor, preposto da empresa e contratado, que rasgam recursos públicos indiretos, não apuráveis neste momento.

Para real entendimento do mérito da Representação nº TC 018.655/2014-9, além de termos que considerar, antes de uma simples análise do preço proposto, avaliar se todas as licitantes estão no mesmo patamar de habilitação técnico, sob o risco de comparar joio e trigo.

Mesmo se considerarmos a viabilidade técnica da empresa GRENIT Serviços e Desenvolvimento de Software Ltda., o que seria um absurdo, é necessário ressaltar que a proposta da GRENIT Ltda. está longe da média das demais propostas de preço do referido pregão, conforme observado no Quadro 2. Senão vejamos: somadas todas as propostas finais (12 empresas) do Pregão nº 09/2014 (retirada tão somente a da Empresa MEIRELES FREITAS E ALMEIDA SERVICOS DE TELEATENDIMENTO LTDA que não honrou o lance e provavelmente terá punição encaminhada pela Administração do MTE e a segunda por extrapolar um limite de teto considerado com razoável) temos um valor médio de R\$ 19.272.565,26.

Quadro 2 - COTAÇÕES PREGÃO 09/2014

EMPRESA	CNPJ	COTAÇÃO FINAL
GRENIT SERVICOS E DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARES LTDA	06.936.483/0001-17	R\$ 11.440.000,00
TEL TELEMATICA E MARKETING LTDA	73.663.114/0001-95	R\$ 11.470.014,00
CALL TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA	05.003.257/0001-10	R\$ 14.696.992,00
MARIANA VAN ERVEN SANTOS	10.462.672/0001-72	R\$ 16.000.000,00
VECTOR SERVICOS DE ATENDIMENTO TELEFONICO LTDA	07.989.360/0001-07	R\$ 17.999.999,00
TELLUS S/A INFORMATICA E TELECOMUNICACOES	24.935.454/0001-12	R\$ 18.892.000,00
CASA BAHIA CONTACT CENTER LTDA.	08.098.056/0002-13	R\$ 21.064.000,00
ALGAR TECNOLOGIA E CONSULTORIA S.A.	21.246.699/0031-60	R\$ 22.162.647,60
TELCO DO BRASIL CALL CENTER LTDA	03.855.323/0001-55	R\$ 29.000.000,00



OUVIDORIA-GERAL

VOX TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA - EPP	04.405.765/0001-62	R\$ 30.000.000,00
MÉDIA		R\$ 19.272.565,26

MEIRELES, FREITAS E ALMEIDA SERVICOS DE TELEATENDIMENTO	10.347.407/0001-43	R\$ 9.600.000,00
C & P SOLUCOES EM TELEMARKETING EIRELI - EPP	09.267.699/0001-25	R\$ 265.951.770,84

Não estamos aqui considerando a média das pesquisas de preços, que seria amplamente favorável à empresa vencedora, mas sim à média dos lances finais constantes do Pregão nº 09/2014. Muito mais que isso, na proposta da empresa GREINIT, podemos dizer que foge ao aglomerado médio das propostas, conforme se vê demonstrado no Quadro 2, quase que adentrando naquele limite de inexequibilidade previsto no parágrafo 1º do art. 48 da Lei 8666/93, aplicado a sobejamente por analogia.

Atinente ao presente procedimento licitatório revela-se patente a necessidade cumulada de contratação de uma empresa que apresente um valor considerado “na média”, que atenda à ordem classificatória e que se revele tecnicamente apta à execução do contrato, por óbvio, tal necessidade não revela qualquer irregularidade, mas sim, regularidade no certame, pois seguindo os padrões de legalidade e de vinculação ao instrumento convocatório, esta Administração viu-se obrigada a inabilitar a ora Representante.

Se admitirmos a frágil análise, requerida pela empresa GREINIT, limitada apenas à diferença de preço em relação às demais, estaremos abrindo não do que atualmente mais se busca para o bom gestor numa contratação deste porte, que é a qualidade mínima de um serviço de Call Center.

Cairemos mais uma vez na vala comum, qual seja, o dilema entre aceitar um serviço não qualificado pelo preço, em detrimento dos necessários aspectos técnicos que comprovem a capacidade da empresa. Agindo assim, o que se verá, como já se viu, é a Administração sucumbir na prestação do serviço em face de notificações e aplicação de multas, onde, ao final, o maior prejudicado será novamente o cidadão.

Ouvidoria-Geral, em 28 de agosto de 2014


Maria das Graças Gonçalves
Ouvidora-Geral