

RESPOSTA DE IMPUGNAÇÃO ADMINISTRATIVA

I. DAS RAZÕES DA IMPUGNAÇÃO.

Em 25 de outubro de 2021, a empresa ALÔ SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA, inscrita no CNPJ/MF sob nº 10.992.232/0001-27, apresentou impugnação em desfavor do EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 037/2021 - COSANPA, qual visa a prestação de serviços de "CENTRAL DE ATENDIMENTO MULTICANAIS, PARA RELACIONAMENTO NÃO PRESENCIAL, RECEPTIVO AOS CLIENTES DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DO PARÁ - COSANPA".

Em apertada síntese, a Impugnante insurge-se em desfavor as condições de prestação dos serviços que prevê no item 6.3.4 do Termo de Referência (Anexo I) que, os funcionários da CONTRATADA disponibilizados para a prestação de serviços junto à CONTRATANTE receberão treinamento de 40 horas, na sede desta concessionária, no setor de atendimento presencial e teleatendimento, de forma a se tornarem habilitados ao trabalho antes de assumir o posto de atendimento, sendo que tal treinamento deverá ser custeado pela empresa CONTRATADA.

Para tanto, alega que, inexistente necessidade do treinamento ocorrer de forma presencial junto à contratante, não podendo a contratada arcar com tais custos, ainda mais por não ser comprovada a real necessidade de ser na sede da contratante. Inexistente justificativa para que o treinamento ocorra de forma presencial, tanto pela tecnologia atual existente, quanto pelas restrições impostas pelas medidas de distanciamento para evitar a contaminação pela COVID-19.

De forma complementar faz alusão que o treinamento se assemelha à exigência de visita técnica e, neste caso, o TCU possui entendimento de que eventual imposição de visita técnica como condição de habilitação "deve estar suficientemente

justificada de modo a demonstrar que esta seja uma medida indispensável para melhor conhecer as particularidades de determinado objeto a ser licitado” (Acórdãos ns. 1.604/2014 e 714/2014, 1955/2014, todos do Plenário).

Não sendo possível que o treinamento seja virtual, necessário sejam apresentados os motivos, suficientes para fundamentar a razão de se colocar em riscos os funcionários que participarão do treinamento, bem como os custos que a contratada terá e automaticamente, colocará em sua planilha de custos.

Acrescenta-se ainda que, a contratada terá direito a remuneração somente após o início da operação, tendo que se planejar com os custos de implementação, ou seja, além de suportar inicialmente os custos sozinha, além do custo do salário e alimentação que desembolsará com seus funcionários, pelos dias de treinamento, ainda terá custos com transporte aéreo e hospedagem para o treinamento.

Ainda, a exigência do treinamento ser presencial no estado do Pará direciona a concorrência e onera para o concorrente.

Portanto, tal exigência está em desconformidade com o habitual e mais econômico para o Órgão, devendo ser sumariamente modificada, de forma a alterar a forma do treinamento para que não componha a planilha de custos dos licitantes e, portanto, não acarrete o aumento de custos da administração pública.

Adentrando nos demais questionamentos adentrados abaixo que julgaremos mérito na sequência, são estes:

(...)

B) DA RESTRITIVA EXIGÊNCIA DE APRESENTAÇÃO DE CERTIFICADO DE HOMOLOGAÇÃO JUNTO A ANATEL DE PLATAFORME DE COMUNICAÇÃO

O item 21.6 dispõe que a licitante deve “Possuir certificado de Homologação junto a ANATEL de plataforma de comunicação. O certificado deve ser apresentado,

OBRIGATORIAMENTE, pela licitante; (texto incluso pelo Memorando nº011/USGN/2021)”. .

Ocorre que essa licitante desconhece tal exigência em outros certames. O certificado de conformidade de produtos para telecomunicações expedido pelo CTCP, Organismo designado para este fim pela ANATEL, constitui-se como pré-requisito necessário à expedição da homologação ANATEL do produto para fins de comercialização e utilização legal no Brasil.

Evidenciado, portanto, que as exigências estão excessivamente restritivas e ultrapassam os limites da razoabilidade, sendo desnecessárias e restritivas ao caráter competitivo, devendo restringir-se apenas ao necessário para o cumprimento do objeto licitado!

(...)

Assim, diante do exposto acima, medida que se impõe é a readequação do instrumento convocatório, para que assim fique em dissonância ao próprio edital e ao entendimento dos Tribunais Estaduais e Tribunal de Contas da União, devendo afastar a exigência do item 21.6 para que seja possibilitada competitividade e a ampla concorrência!

C) DA NECESSIDADE DE SUPERVISÃO 24 HORAS POR DIA

O item 5.5. informa que a contratada deverá manter 01 (um) supervisor para cada turno diurno de trabalho, com exceção da escala do final de semana, quando a supervisão ocorrerá em regime de plantão definido pela CONTRATADA, embora o serviço de tele atendimento ocorra, sem exceção, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias da semana.

Ocorre que, com base na experiência dessa licitante, é descabido e irresponsável manter uma equipe de atendentes sem supervisão.

D) DOS NÍVEIS DE EXIGÊNCIA:

O edital é contraditório uma vez que, no item 6.2.2 informa que o prazo máximo de início de atendimento das ligações

telefônicas não pode ultrapassar 60 segundos, todavia, no apenso II, que traz os tipos de relatório, solicita relatório do percentual de chamadas atendidas até 20 segundos, para que se possa aferir o nível de qualidade dos serviços conforme item 3.2 (não encontrado).

Ocorre que, 20 segundos é um nível inatingível, que independe da vontade da licitante. Esta empresa desconhece de outros editais e processos licitatórios níveis tão elevados.

Isso porque, o mais usual é a aplicação de metas com Índice de Chamadas Atendidas, com um tempo superior de espera, não sendo coerente a aplicação de glosas em chamadas com esperas superiores a 20 segundos.

(...)

Ademais, destaca que não foram apresentados relatórios de TMA e Intraday suficientes, o que impossibilita a licitante de conseguir dimensionar corretamente a quantidade de funcionários necessários para o atingimento de todos os índices apresentados.

Podem ser utilizadas outras formas de atendimento para tentativa de diminuição de perda de ligações, como divulgação de mensagens na URA, informando call back e o horário de atendimento solicitando retorno posterior.

Assim, requeremos seja confirmado que o índice seja após no mínimo 60 segundos de espera, bem como definido em edital os índices esperados para a não aplicação de glosas ou penalidades.

E) DAS DEMAIS MÍDEAS/REDES SOCIAIS DISPONÍVEIS, BEM COMO DO DIMENSIONAMENTO:

No item 6.2.5 é apresentada tabela somente do atendimento receptivo telefônico, bem como percentuais de chat e WhatsApp.

Ocorre que, tais informações não são suficientes para o correto dimensionamento, sendo fundamental detalhar as mídias que serão exigidas da contratada, bem como a quantidade, de forma a possibilitar a escolha da tecnologia e sistema, bem como orçar

valores reais, de forma a não onerar o contrato já em execução o tornando inexecuível.

No mais, para dimensionar adequadamente todas as plataformas, é necessário que seja divulgado o histórico intrahora de cada frente, bem como TMA por frente de atendimento.

(...)

Assim, requer a republicação do edital, com a apresentação de relatórios amplos e definição exata do que será exigido, não podendo constar no edital a obrigação de fornecimento de "demais mídias/redes sociais disponíveis".

F) DAS PROGRAMAÇÕES DA URA:

O item 16.3.3.1 informa que a CONTRATADA deverá prover ferramentas e aplicativos que permitam alterações na árvore e programação da URA, com equipe própria alocada dentro da central de atendimento sem ônus para a CONTRATANTE.

Ocorre que não informa prazos, tampouco quantas vezes irá requerer novas configurações, tampouco quais as justificativas para as alterações.

A alteração da URA é realizada pelo fornecedor de tecnologia e toda alteração tem um custo, não podendo ser definido em edital de forma genérica a obrigação, razão pela qual, deve o edital limitar a quantidade máxima de alterações permitidas durante a vigência do contrato, de forma que a licitante possa apresentar proposta de acordo com a real necessidade e custos que terá com a URA.

As alterações na árvore de URA, seu desenho dos menus ou no atendimento em geral implicam em custos diretos e indiretos a contratada, devendo a contratante, de alguma forma, prever ou limitar, bem como precificar as alterações.

Assim, requer a republicação do edital, com a retificação do item citado.

G) DO FORNECIMENTO DE PERFIS OPERACIONAIS E GERENCIAIS DE ACESSO AO SISTEMA:

O item 16.3.3.1 informa que A CONTRATADA deverá fornecer dez perfis operacionais e gerenciais de acesso ao sistema de atendimento (CRM) para uso da CONTRATANTE, todavia na página 76 do edital que traz a estrutura mínima do contact center informa apenas 5 Licenças de uso para a CONTRATANTE.

Tendo em vista que cada licença tem um custo, necessário especificar a necessidade real das licenças, esclarecendo o número exato que deve ser fornecido após justificativas.

H) DA LOCALIZAÇÃO DA ESTRUTURA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO:

O item 21.7 informa que "A estrutura operacional de funcionamento da Central de Atendimento deverá ser na região metropolitana de Belém-PA, a fim de viabilizar a fiscalização da prestação de serviços a qualquer tempo. (texto incluso pelo Memorando nº011/USGN/2021)"

Ora, não é imprescindível, visto que, com a tecnologia existente hoje no mercado, a contratada poderia fiscalizar a contratada por diversos meios, por exemplo, através de documentação, reuniões online e os próprios fornecimentos de perfis operacionais, citados no edital.

Dessa forma, não gerando custos maiores à administração, tampouco custos exorbitantes para a contratada, que diferente da implantação de sede no estado do Pará teria que gastar com infraestrutura extremamente superior.

Se autorizada a implantação em qualquer estado, seria possível reduzir tal custo, gerando custos mínimos a serem suportados pela contratada sem contrapartida da contratante, possibilitando maior concorrência ao certame e garantindo a mesma qualidade nos serviços e menor preço.

Assim, uma vez que o edital exige localidade específica sem demonstrar real prejuízo pela Central de Atendimento ser em outro estado, não restou outra alternativa a não ser impugnar o edital, devendo o mesmo ser republicado sem tal exigência, permitindo que a sede fique localizada em qualquer estado do

Brasil, sendo apenas assegurado que custos possivelmente necessários para a tecnologia em outro estado, sejam suportados exclusivamente pela contratada.

I) DO LABOR EXTRAJORNADA

O item 28.4.4, letra "f" informa que "O labor extra jornada deverá ser solicitado pela respectiva Fiscalização, mediante a necessidade da COSANPA. Qualquer compensação do banco de horas deverá ser autorizada previamente pela fiscalização, conforme a necessidade desta Companhia de Saneamento do Pará.

Ora, é totalmente descabida tal medida! A compensação de horas é autorizada pela CLT, em seu artigo 59 e os funcionários são subordinados da contratada e não da contratante, cabendo a primeira definir a necessidade dos mesmos prorrogarem sua jornada ou não.

Tendo em vista que a operação é 24/7 e que o absenteísmo é algo comum, além dos folguistas contratados para cobrir possíveis faltas e atestados, deve ser oportunizado que a contratada tenha autonomia para cobrir as posições de atendimento da forma que achar mais adequada, respeitando, por certo, os limites estabelecidos em lei.

Dessa forma, tal item ultrapassa os limites do contrato, principalmente pelo fato de ser uma contratação de serviços e não de pessoas, razão pela qual impugna-se tal disposição, devendo ser excluída.

É o relatório.

II. DO MÉRITO.

Em análise e manifestação técnicas pela US-Gestão de Negócios através de Nota técnica de Número 01.2021, temos a relatar:

De forma sintética, a impugnante centraliza suas argumentações em oito quesitos, os quais, serão resumidos e analisados a seguir

2.1 - Da argumentação da onerosidade excessiva dos treinamentos:

A impugnante alega que a exigência do item 6.3.4 do termo de referência relacionada ao treinamento do pessoal que será alocado na prestação do serviço de atendimento de 1º nível impõe uma onerosidade excessiva às concorrentes.

Fundamenta sua alegação no entendimento do TCU no Acórdão 1955/2014 - Plenário alegando ser irregular a exigência de vistoria técnica como requisito de habilitação e requer, ao final, a modificação do edital para possibilitar que tal treinamento seja realizado de forma virtual.

Da leitura do item 6.3.4 do termo de referência registra-se que tal obrigação decorre de exigência imposta à empresa que lograr êxito no processo licitatório e formalizar o respectivo instrumento contratual, sendo, portanto, obrigação exigida no decorrer da execução contratual e que não tem o condão de impor restrição da competitividade na licitação.

De igual forma, considerando que o escopo do treinamento questionado é a demonstração das funcionalidades dos sistemas de gestão da COSANPA, com a demonstração precisa da estrutura organizacional e tecnológica, a apresentação de produtos e técnicas de TI, a apresentação de serviços prestados à sociedade e os processos de trabalho relacionados às técnicas comerciais dos clientes, tal como pormenorizado nos itens 6.3.4.1 à 6.3.4.5 do termo de referência.

Tal aprofundamento somente poderá ser feito, com a abordagem esperada com a demonstração presencial da estrutura da COSANPA, objetivando, sobretudo, garantir a qualidade na prestação dos serviços, o que justifica a manutenção desta exigência e a improcedência do pedido da empresa.

2.2 - Da argumentação relativa à necessidade de inclusão de supervisão 24 horas por dia:

A impugnante alega que o item 5.5 do termo de referência contraria-se com a sua prática comercial, requerendo a inclusão da supervisão durante 24 horas por dia e 7 dias por semana.

Não cabe às pretensas interessadas na participação do certame licitatório imiscuir-se nas atribuições institucionais da COSANPA, a quem recai o dever de planejar sua estratégia de atendimento através das empresas terceirizadas. E por fim, não é a ausência de supervisor que permitirá que a contratada se exonere de suas obrigações e responsabilidades contratuais.

Por este motivo, tal pleito da impugnação deverá ser julgado improcedente.

2.3 - Da argumentação relativa aos níveis de exigência:

A empresa alega uma suposta contradição entre o item 6.2.2 do termo de referência com seu apenso II, pois segundo seu entendimento o primeiro exige que o início de atendimento das ligações seja feito em até 60 segundos e o segundo solicita a apresentação de relatório do percentual de chamadas atendidas em até 20 segundos.

A leitura atenta dos dispositivos questionados relevaria à impugnante a perfeita compatibilidade e sintonia destes, haja vista que o item 6 do termo de referência indica as condições para a prestação dos serviços, ao passo que o apenso II deste indica os instrumentais que estarão à disposição da fiscalização contratual para medir a excelência de prestação de serviços.

Por este motivo, constitui obrigação da empresa iniciar o atendimento no prazo máximo de 60 segundos, sendo que o relatório dos atendimentos iniciados em até 20 segundos será diretriz à disposição da fiscalização contratual para aferir as condições de execução do objeto.

Por este motivo, tal pleito da impugnação deverá ser julgado improcedente

2.4 - Da argumentação relativa às mídias/redes sociais disponíveis:

Quanto à alegação de que a tabela apresentada no item 6.2.5 do termo de referência não seria a suficiente para a precificação dos serviços, ressalta-se que as tabelas apresentadas no projetor básico indicam, com detalhes, os percentuais de atendimento por cada tipo de mídia, bem como o tempo médio de atendimento (TMA), as quais são suficientes para a formulação da proposta de preços, razão pela qual, tal pleito da impugnação deverá ser julgado improcedente.

2.5 - Da argumentação relativa à programação da URA:

Quanto à alegação de que o item 16.3.3.1 do termo de referência não indicaria os prazos e as quantidades de reconfigurações da URA, é importante ressaltar que a expertise e experiência das empresas atuantes no segmento revela que o custo para tal reconfiguração é baixo e a quantidade usualmente demandada de reconfigurações é imprevisível, razão pela qual, as arguições da empresa são improcedentes e ainda razão pela qual, que a alocação destes custos operacionais deverá inserir-se no rol de custos indiretos da execução contratual de cada interessado, conforme sua estratégia de mercado, razão pela qual, tal pleito da impugnação deverá ser julgado improcedente.

2.6 - Da argumentação relativa ao fornecimento de perfis operacionais e gerenciais de acesso ao sistema:

No que se refere à alegação de que há contradição do item 16.3.3.1 do termo de referência que, segundo a empresa informa que a contratada deverá fornecer dez perfis operacionais e gerenciais de acesso ao sistema de atendimento (CRM) para uso da CONTRATANTE, ao passo que na página 76 do edital, se exige uma estrutura mínima do contact center informa apenas 5 Licenças de uso para a CONTRATANTE, ressaltamos que o item questionado possui a seguinte redação:

16.3.3.1. A CONTRATADA deverá prover ferramentas e aplicativos que permitam alterações na árvore e programação da URA, com equipe própria alocada dentro da central de atendimento sem ônus para a CONTRATANTE;

A qual não possui qualquer relação com as alegações da impugnante, razão pela qual, tal pleito da impugnação deverá ser julgado improcedente.

2.7 - Da argumentação relativa à localização da estrutura da central de atendimento:

A impugnante, objetivando unicamente resguardar os seus interesses, questiona a exigência de localização da estrutura da central de atendimento na RMB, alegando que a possibilidade de disponibilização destas em outros estados garantiria a redução dos custos operacionais.

Considerando que a COSANPA atende, exclusivamente, o público paraense, limitando-se sua atuação dentro do Estado do Pará, todas as ligações recebidas em seu 0800, obviamente serão originadas do Pará (especialmente do DDD 091, onde se encontram a maioria esmagadora de seus clientes). Essa empresa há de convir que os custos de ligação oriundas do mesmo DDD são muito inferiores aos custos das ligações interurbanas.

Caso a empresa vencedora do certame licitatório venha a instalar sua sede fora da região metropolitana de Belém em local diverso, todos os custos com ligação 0800 serão originados do Pará (DDD 091) serão tarifados como interurbano, o que, obviamente majoraria os custos contratuais.

Por este motivo, tal pleito da impugnação deverá ser julgado improcedente.

2.8 - Da argumentação relativa ao labor extrajornada:

A impugnante alega que o item 28.4.4 alínea "f" do termo de referência requer a prévia autorização da fiscalização contratual para a concessão de horas extras e compensações em

banco de horas o que, segundo seus argumentos, seria contrário ao que dispõe o art. 59 da CLT e que os empregados a serem alocados na execução dos serviços são subordinados à contratante a qual teria a atribuição de prorrogar ou não a jornada destes.

A exigência constante no item questionado justifica-se em razão da necessidade de mitigação dos riscos trabalhistas com eventual responsabilização subsidiária da COSANPA em eventual descumprimento da legislação trabalhista, o que jamais seria permitido.

Por esta razão, a intenção do item 28.4.4, alínea f do termo de referência não é permitir à COSANPA a gestão direta dos empregados da contratada, mas sim, fiscalizar o cumprimento da legislação trabalhista, objetivando resguardar os interesses da Companhia, o que insere-se dentro de seu poder de fiscalização, por este motivo, tal pleito da impugnação deverá ser julgado improcedente.

Entendemos como atendidas aos critérios de aceitabilidade e devidamente justificados os itens de aceitabilidade da proposta e demais condições de execução dos serviços, objeto deste licitação, conforme preconiza o art. 10 do RILC

IV. DA DECISÃO FINAL.

Diante do exposto,

(i) impõe-se o indeferimento a impugnação formulada pela empresa ALÔ SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA, mantendo-se, assim, inalterados, tanto os termos editalícios e seus anexos quanto à data prevista para o certame.

Belém/PA, 27 de outubro de 2021.

André Rabêlo Queiroz
Pregoeiro