

JULGAMENTO DE RECURSO ADMINISTRATIVO

Pregão Eletrônico nº. 002/20

Objeto: *Contratação de empresa especializada em CallCenter nas modalidades de tele atendimento (ativo e receptivo) na forma humana e eletrônica, envio de mensagens de texto via SMS, atendimento via e-mail (fale conosco), aplicativos de mensagem instantânea (whatsapp) e telecobrança.*

1. DA PRELIMINAR

Recurso Administrativo interposto pela empresa RIO MINAS - TERCEIRIZACAO E ADMINISTRACAO DE SERVICOS LTDA – CNPJ 08.491.163/0001-26, contra o resultado do Pregão Eletrônico nº 002/20.

2. DAS FORMALIDADES LEGAIS

No prazo concedido para registro da intenção de recurso no sistema eletrônico, manifestou-se a empresa RIO MINAS - TERCEIRIZACAO E ADMINISTRACAO DE SERVICOS LTDA nos seguintes termos: “Manifestamos intenção por inexecuibilidade e não vinculação ao edital. Não apresentou a exequibilidade para atendimento de 17 PAs ativas durante TODOS OS DIAS DE TRABALHO (inclusive Sábados, Domingos e Feriados), pois não demonstrou como realizará a cobertura das Folgas, uma vez que informou que sua escala de trabalho será de 6x1. A empresa apenas apresentou justificativa para as ausências legais. Apresentaremos nossas provas em nossa peça recursal devido ao limite de caracteres. Ampla defesa e.”

Estabelece o item 10.2 do Edital de Pregão Eletrônico nº. 002/20 os requisitos imprescindíveis para o reconhecimento do recurso administrativo, a saber:

10.2 O recurso e respectivas contrarrazões deverão obedecer aos seguintes requisitos, sob pena de não serem conhecidos:

- a) ser dirigido ao Diretor Presidente da CESAMA, aos cuidados do(a) Pregoeira(a), **no prazo de 3 (três) dias úteis**, conforme estabelecido no item 10.1;
- b) ser remetido através de uma das seguintes formas: encaminhado digitalizado (escaneado) para o e-mail licita@cesama.com.br ou protocolizado em seu original na sala do Departamento de Licitações e Assessoria de Contratos ou encaminhado para o fax (32) 3692-9202;
- c) conter razão social, número do CNPJ e endereço da empresa, rubricado em todas as folhas e assinado pelo representante legal ou credenciado da licitante, acompanhado de cópia do documento de identificação e CPF do signatário e comprovante do poder de representação legal;
- d) ser registrado tempestivamente em campo próprio do *Portal de Compras Governamentais*.

No prazo recursal, a empresa RIO MINAS - TERCEIRIZACAO E ADMINISTRACAO DE SERVICOS LTDA registrou no sistema eletrônico as razões recursais fundamentadas. Assim, em análise aos requisitos de admissibilidade recursal, temos:

- Sucumbência: somente a empresa que não obteve êxito em sua pretensão de vencer o certame manifestou intenção de registro recursal;
- Motivação: foi realizada exposição objetiva e sucinta da inconformidade do licitante em relação ao ato decisório da pregoeira, por meio da intenção recursal registrada no sistema;
- Tempestividade: a empresa RIO MINAS - TERCEIRIZACAO E ADMINISTRACAO DE SERVICOS LTDA registrou suas razões tempestivamente no sistema eletrônico, conforme item 10.2 alínea “d” do Edital no prazo previsto no instrumento convocatório;
- Regularidade Formal: a recorrente não observou integralmente as formalidades previstas no Edital, descumprindo parcialmente o exigido nas alíneas “a” e “c” do item 10.2 do Edital.

Logo, as indagações registradas pela empresa RIO MINAS - TERCEIRIZACAO E ADMINISTRACAO DE SERVICOS LTDA carecem dos pressupostos mínimos de admissibilidade estabelecidos no item 10.2, alíneas “a”, e “c” do Edital.

Contudo, em atenção ao Princípio da Autotutela e em nome do interesse e moralidade públicos, os argumentos apresentados pela recorrente serão analisados, para que não restem dúvidas quanto à lisura do presente certame.

3. DOS PROCEDIMENTOS DA LICITAÇÃO

Pelo Edital de Pregão Eletrônico nº 002/20 a CESAMA levou ao conhecimento público a abertura de certame para ***Contratação de empresa especializada em CallCenter nas modalidades de tele atendimento (ativo e receptivo) na forma humana e eletrônica, envio de mensagens de texto via SMS, atendimento via e-mail (fale conosco), aplicativos de mensagem instantânea (whatsapp) e telecobrança.***

O Edital, convocando os interessados para a apresentação de suas propostas e fixando as condições de realização do pregão eletrônico, obedeceu às exigências legais e regulamentares para a formalização do ato administrativo.

Cinco empresas registraram suas propostas para o pregão eletrônico, cuja abertura ocorreu em 25/09/2020. Finalizada a etapa de lances, os documentos com a proposta comercial atualizada da empresa classificada em primeiro lugar – IMPERATRIZ TELE SERVICOS LTDA – foram recebidos tempestivamente e conforme previsão editalícia, encaminhados para análise e aprovação da área técnica da CESAMA, neste certame representada por Maristela Soranço Miranda / Gerência Comercial - GECO. Em seu parecer a área técnica atestou a conformidade da proposta, depois de realizada diligência para justificar o desconto de 27,70% da empresa IMPERATRIZ TELE SERVICOS LTDA em sua proposta comercial, conforme registrado no processo licitatório.

Concluída a fase de julgamento da proposta e tendo em vista que a empresa IMPERATRIZ TELE SERVICOS LTDA, já havia apresentado os documentos habilitatórios juntamente com o cadastramento de sua proposta conforme exigências constantes em edital, os documentos foram encaminhados para análise pela área técnica, sendo emitido parecer atestando a aprovação da documentação de cunho técnico. Os demais documentos

habilitatórios exigidos no edital foram analisados e aprovados pela Pregoeira. Sendo assim, a empresa IMPERATRIZ TELE SERVICOS LTDA foi declarada vencedora do certame.

Conforme item 9.16 do edital, foi concedido o prazo para manifestação no sistema eletrônico quanto a intenção de interpor recurso. A empresa RIO MINAS - TERCEIRIZACAO E ADMINISTRACAO DE SERVICOS LTDA manifestou, imediata e motivadamente, em campo próprio do sistema, seu interesse em apresentar recurso, nos termos a seguir: ““Manifestamos intenção por inexecutabilidade e não vinculação ao edital. Não apresentou a executabilidade para atendimento de 17 PAs ativas durante TODOS OS DIAS DE TRABALHO (inclusive Sábados, Domingos e Feriados), pois não demonstrou como realizará a cobertura das Folgas, uma vez que informou que sua escala de trabalho será de 6x1. A empresa apenas apresentou justificativa para as ausências legais. Apresentaremos nossas provas em nossa peça recursal devido ao limite de caracteres. Ampla defesa e.”

Diante dos entendimentos jurisprudenciais de que não compete a pregoeira decidir o mérito do recurso em vista das razões sucintamente apontadas pelos licitantes na sessão pública, a pregoeira acatou a manifestação, concedendo o prazo legal para apresentação de suas razões.

Em cumprimento ao disposto no Capítulo 10 do Edital de Pregão Eletrônico nº 002/20, foi concedido o prazo único de 3 (três) dias úteis, a partir do dia seguinte ao término do prazo para manifestação, para que a recorrente apresentasse suas razões devidamente fundamentadas. Assim, a empresa RIO MINAS - TERCEIRIZACAO E ADMINISTRACAO DE SERVICOS LTDA registrou no sistema eletrônico sua fundamentação, não cumprindo na íntegra as formalidades previstas no item 10.2 do edital.

As razões registradas no sistema encontram-se no processo licitatório e publicadas no site da CESAMA e no Portal de Compras Governamentais.

4. DAS ALEGAÇÕES

A empresa RIO MINAS - TERCEIRIZACAO E ADMINISTRACAO DE SERVICOS LTDA insurge-se contra a decisão da pregoeira que declarou vencedora a empresa IMPERATRIZ TELE SERVICOS LTDA.

Em suas razões recursais registradas no sistema eletrônico alega, em síntese, que a empresa IMPERATRIZ TELE SERVICOS LTDA, apresentou PROPOSTA manifestamente inexecutável uma vez que não contemplou todos os custos com mão de obra, previstos no edital de licitação.

Segue apontando os itens de custos apresentados em desacordo com o item 4.1.1 do Termo de Referência relativo ao tema Exequibilidade de Preços, bem como os que deixaram de ser apresentados.

Alega que a empresa não previu pagamento dos custos decorrentes da ausência de funcionários em dias de folgas legais, ou seja, custo com “folguistas”.

Finaliza alegando que a proposta apresentada pela Recorrida é manifestamente inexecutável, pois não demonstra qualquer viabilidade para execução dos serviços e, assim, deverá ser excluída pela pregoeira e requer que as RAZÕES DE RECURSO sejam recebidas e acatadas, de modo que a Administração Pública reforme sua decisão, a fim de declarar a Recorrida desclassificada e inabilitada, tendo em vista que sua planilha traz valores incorretos e inexecutáveis. Acrescenta que aceitar a proposta da RECORRIDA sem a previsão dos custos com FOLGUISTAS, é permitir uma vantagem para ela em relação a todos os demais CONCORRENTES que consideraram esta previsão em suas propostas.

A empresa IMPERATRIZ TELE SERVICOS LTDA por sua vez apresentou suas contrarrazões, reiterando que no certame em pauta, foi classificada na primeira posição, estando com toda sua documentação regularizada (cumprindo integralmente o edital). Informa também, que na proposta apresentada, acompanhada da planilha orçamentária, constam todos os custos necessários para atender integralmente o objeto da licitação. Sobre eventuais ausências atípicas não cobertas por sua equipe fixa, diz que por exigência contratual, a Recorrida é responsável por fazer as devidas adequações e quando formulou e apresentou sua proposta, foi considerado todo o contexto

apresentado, inclusive a necessidade de contratação de eventual folguista - fazendo-se eventualmente necessária a contratação de um posto de substituição de pessoal ou de substituto imediato (folguista), confirma que o valor dispendido sairá do BDI, sem gerar qualquer transtorno ou prejuízo à CESAMA.

A Imperatriz esclarece que trabalha em regime de escala, e por isso julga ser despicienda a inclusão expressa de um 'folguista' na planilha orçamentária. E mesmo que houvesse eventual contratação, ratifica que o valor seria suportado pelo BDI.

A empresa Imperatriz Tele Serviços apresentou nova planilha orçamentária, agora englobando expressamente a contratação de folguista, caso necessário. Mais uma vez esclareceu sobre a exequibilidade da proposta efetuada, dizendo que a leitura atenta da planilha orçamentária comprova que o BDI é suficiente ao cumprimento do contrato, ressalta também que se deve considerar a larga experiência da Recorrida em contratações públicas, inclusive similares à CESAMA.

5. DA ANÁLISE DA PREGOEIRA

A finalidade da licitação é definida no art. 31 da Lei Federal 13.303/16, que estabelece:

As licitações realizadas e os contratos celebrados por empresas públicas e sociedades de economia mista destinam-se a assegurar a seleção da proposta mais vantajosa, inclusive no que se refere ao ciclo de vida do objeto, e a evitar operações em que se caracterize sobrepreço ou superfaturamento, devendo observar os princípios da impessoalidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da eficiência, da probidade administrativa, da economicidade, do desenvolvimento nacional sustentável, da vinculação ao instrumento convocatório, da obtenção de competitividade e do julgamento objetivo.

As competências da pregoeira encontram-se no art. 7º do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da Cesama – RILC, transcrito a seguir:

Art. 7º. Compete às Comissões de Licitação e aa pregoeira, auxiliados pela unidade requisitante:

- I. receber, examinar e julgar as propostas e documentos de habilitação conforme requisitos e critérios estabelecidos no instrumento convocatório;
- II. receber e processar os recursos em face das suas decisões;
- III. dar ciência aos interessados das suas decisões;
- IV. encaminhar os autos da licitação à autoridade competente para deliberação;
- V. propor à autoridade competente a instauração de processo administrativo punitivo objetivando a aplicação de sanções.

§ 1º. É facultado à Comissão de Licitação e a pregoeira, em qualquer fase do certame, promover as diligências que entender necessárias, adotando medidas de saneamento destinadas a esclarecer informações, corrigir impropriedades meramente formais na proposta, documentação de habilitação ou complementar a instrução do processo.

A Súmula 262 do TCU trata da presunção relativa de inexequibilidade de preços, portanto, “é dever da administração, diante das razões deste recurso, conceder à licitante a oportunidade de demonstrar a exequibilidade de sua proposta”.

Por se tratar de análise eminentemente técnica, a área técnica da Cesama, neste ato representada pela Gerente Comercial, Maristela Soranço Miranda, a qual considerou o recurso e as contrarrazões oferecidas respectivamente pelas empresas RIO MINAS - TERCEIRIZACAO E ADMINISTRACAO DE SERVICOS LTDA e IMPERATRIZ TELE SERVICOS LTDA, manifestou-se conforme abaixo:

(1) Previsão financeira para reposição de empregados, atendimento de forma ininterrupta, inexequibilidade da proposta:

RECURSO:

“Entretanto, a decisão de habilitar e classificar a Recorrida foram totalmente equivocada, tendo em vista que o A PROPOSTA ofertada por esta é manifestamente inexequível uma vez que não contemplou todos os custos com mão de obra, previstos no edital de licitação, consoante restará demonstrado a seguir.

Inicialmente, cumpre ressaltar que o presente certame tem por objeto a contratação de empresa especializada em CallCenter, que deverá fornecer mão de obra capaz de atender de forma constante a 17 (dezessete) postos de atendimento Teledigfonistas e 1 (um) posto de supervisão”

“RESPOSTA:

Quanto à proposta apresentada, o Termo de Referência da licitação deve conter "os elementos técnicos necessários e suficientes, com nível de precisão adequado, para caracterizar o objeto e as obrigações contratuais que serão assumidas pela contratada, de modo a orientar a execução e a fiscalização contratual e a permitir a definição do valor estimado da futura contratação", sendo estes quesitos devidamente comprovados quando na apresentação da planilha orçamentária com a demonstração dos custos com insumos e demais componentes, cabendo a CESAMA atentar para a perfeita observância das normas aplicáveis e da forma de composição dos custos estabelecidas no âmbito da CESAMA, o que foi devidamente apropriado.

E ainda, ao assegurarmos à licitante recorrida a oportunidade de demonstrar a viabilidade de sua proposta, conforme art. 37, XXI, da CF e também Súmula 262 do TCU, para assim investigar suficientemente a suposição de inexecutabilidade, verificamos na contrarrazão planilhas detalhadas demonstrando todos os custos necessários para atender integralmente o objeto da licitação, conforme levantamentos do Termo de Referência, e ainda a afirmação de que, em caso de necessidade na contratação, o valor seria dispendido do BDI. Portanto, eivada da Supremacia do Interesse Público, não podemos rejeitar sumariamente a proposta economicamente mais vantajosa e que se mostra capaz de atender a demanda da Administração Pública.

Destarte, demonstrada sua capacidade de bem executar os serviços, nos termos e condições exigidos pelo instrumento convocatório em questão, não cabe a Cesama questionar a margem de lucro ofertada pela empresa, pois, conforme entendimento jurisprudencial consolidado, a proposta de licitante com margem de lucro mínima ou sem margem de lucro não conduz, necessariamente, à inexecutabilidade, pois tal fato depende da estratégia comercial da empresa e cabe à Administração verificar a efetiva capacidade da licitante executar os serviços.

Já consoante o disposto no Anexo I – Termo de Referência, os serviços objeto do certame, deverão ser prestados durante todos os dias da semana, de forma ininterrupta, inclusive aos sábados, domingos e feriados, vejamos:

“4.1.1 Dos postos de trabalho:

17 (dezessete) operadores teledigifonistas para suprir **06 (seis)** posições de atendimento (PA) no horário de 06:00 às 12:00, e **06 (seis) posições** de atendimento de 12:00 às 18:00hs. Mais **04 (quatro) operadores teledigifonistas** para suprir **04 (quatro) posições** de atendimento no horário de 18:00hs às 00:00 hs (lembrando que estes atendentes serão considerados diurnos no período de 18:00 às 22:00 e noturnos no período de 22:00 às 00:00), **01 (um) operador teledigifonista** para suprir **01 (uma)** posição de atendimento no horário de 00:00 às 06:00hs, **totalizando 17 operadores teledigifonistas** dispostos em 4 turnos de 6 (seis) horas diárias e **1 supervisor**, para suprir atendimento nas **08 (oito) horas diárias**, e sobreaviso em finais de semana.

4.1.2 Da Jornada: Todos os dias da semana com uma folga semanal conforme escala elaborada pela contratada e validada pelo representante da CESAMA, no horário de 06:00 às 12:00; 12:00 às 18:00 e de 18:00 às 00:00 e de 00:00 às 06:00. Os horários das jornadas de trabalho poderão ser alterados conforme necessidade da CESAMA”

“acerca da jornada, restou esclarecido e confirmado pela comissão responsável por conduzir o certame, que a eventual contratada deverá fornecer o quantitativo necessário de funcionários a fim de que os serviços sejam executados todos os dias, com presença sempre de um responsável (supervisor), sendo totalmente vedado a interrupção das atividades.”

O turno ininterrupto é uma forma de trabalhar que permite que a empresa funcione em tempo integral, isto é, sem pausas na prestação dos serviços, os horários são divididos entre as equipes para que cumpram suas atividades no turno da manhã, da tarde e da noite, para manter a operação sempre ativa.

Neste sentido, conforme previsto em edital e confirmado em questionamentos – que pelo Princípio da vinculação passam a integrar o instrumento convocatório– a Administração mantém a previsão de contratação dos 17 (dezesete) postos de trabalho e mais 1 (um) supervisor; assim como a própria empresa recorrente mantém no atual contrato.

O questionamento abaixo, devidamente publicizado a CESAMA ratifica que a estrutura atual trabalha com a mesma quantidade de postos previstas no item 4.1 do Termo de Referência:

Questionamento I e II (28/02/2020)

Q15: Quantos funcionários atuam no contrato vigente?

R15: MESMO SOLICITADO NO EDITAL NO ITEM 4.1 POSTOS DE TRABALHO, QUANTITATIVO DE MÃO-DE-OBRA E JORNADA DE TRABALHO

E já em resposta a questionamento posterior, quando todas licitantes já estavam cientes da atual estrutura, a CESAMA ratifica que a pretensão é manter o que já é praticado no atual contrato. Então, não só a empresa recorrente – que é a detentora do atual contrato, e, portanto, ciente do quantitativo atual –, como todas as demais licitantes se inteiraram da confirmação da quantificação necessária: o solicitado no item 4.1, que coincide com a atual disposição empregada no objeto.

Questionamento III (06/03/2020)

Q6. Em relação ao item 4.1 POSTOS DE TRABALHO, QUANTITATIVO DE MÃODE-OBRA E JORNADA DE TRABALHO, solicitamos os seguintes esclarecimentos:

a) Em relação ao quadro de funcionários, o quantitativo refere-se à quantidade de POSTOS QUE DEVEM ESTAR PRESENTES TODOS OS DIAS DE TRABALHO, INCLUSIVE SÁBADOS, DOMINGOS E FERIADOS. ESTÁ CORRETO ESTE ENTENDIMENTO?

R6: SIM, SERÁ MANTIDA A ESTRUTURA ATUAL.

b) INCLUSIVE PARA O POSTO DE SUPERVISOR DEVERÁ SER PROVISIONADO A PRESENÇA DE UM RESPONSÁVEL TODOS OS DIAS DA SEMANA?

R6: SIM, SERÁ MANTIDA A ESTRUTURA ATUAL.

c) NOS DOIS CASOS ACIMA, SERÃO NECESSÁRIOS PREVER PROFISSIONAIS “RESERVAS” OU “FOLGUISTAS”, POIS NOS DIAS DE FOLGAS DOS POSTOS “TITULARES” NÃO PODERÁ HAVER A PARALISAÇÃO DAS ATIVIDADES. ESTÁ CORRETO ESTE ENTENDIMENTO?

R6: SIM, SERÁ MANTIDA A ESTRUTURA ATUAL.

d) Em quais dias da semana será obrigatório a presença do Supervisor?

R6: Segunda a sexta

A Cesama terceirizou os serviços de teleatendimento desde 2014 e vem obtendo resultados satisfatórios, o que motiva nova contratação e continuidade deste modelo cujo serviço é prestado pela empresa Rio Minas – Terceirização e Administração de serviços Ltda que interpõe este recurso, participante neste certame em 3º lugar.

A empresa Imperatriz TS preencheu todos os requisitos estabelecidos no Termo de Referência e Edital até a presente data, oferecendo o quantitativo exigido de todas as demais pelo instrumento convocatório.

DA CONCLUSÃO DA ÁREA TÉCNICA:

Nestes termos a Cesama entende não ser cabível provimento ao recurso interposto, dando continuidade com razoável duração do processo, transparência, isonomia, seguindo o princípio da economicidade com a proposta mais vantajosa para a administração pública. “

Considerando as justificativas e planilha de custos apresentadas pela empresa IMPERATRIZ TELE SERVICOS LTDA, quanto a exequibilidade do preço proposto, no que se refere à alegação de proposta inexeqüível, constata-se que outra empresa concorrente apresentou proposta de preços dentro de uma margem similar, indicando a capacidade de executar os serviços pretendidos, donde se deduz que os preços estão dentro dos praticados no mercado, possível de serem comercializados e aceitos pela pregoeira, conforme se verifica na planilha abaixo:

Desconto	Valor com Desconto	CNPJ	Data /Hora Registro
27,5000 %	R\$ 1.173.767,9385	10.992.232/0001-27	25/09/20 10:26:55:337

* último lance da segunda empresa melhor classificada nesse certame.

Indo ao encontro do – Acórdão 230/2000 – Plenário TCU que determina: “8.5.5. na contratação com terceiros, os preços acordados devem ser equivalentes àqueles praticados no mercado, em cumprimento ao art. 43, inciso IV, da Lei de Licitações.”

Cabe ressaltar que o procedimento licitatório foi integralmente conduzido dentro da legalidade, sendo norteado pelos princípios que regem as compras públicas, sobretudo, aqueles que dizem respeito à eficiência, isonomia e moralidade nos negócios administrativos.

6. DA CONCLUSÃO

Em face de todo o exposto esta Pregoeira **opina** por **NÃO ACATAR**, a manifestação registrada pela empresa RIO MINAS - TERCEIRIZACAO E ADMINISTRACAO DE SERVICOS LTDA, **indeferindo** o recurso ora impetrado **e mantendo sua decisão**.

Conforme art. 80 do RILC, este julgamento será encaminhado à segunda instância administrativa para decisão final.

Em 06 de Novembro de 2020.
Luzia Helena Aragão dos Santos.
Pregoeira da CESAMA