



Acórdão 01291/2021-9 - 2ª Câmara

Processo: 02590/2021-1

Classificação: Controle Externo - Fiscalização - Representação

UG: CETURB-ES - Companhia Estadual de Transportes Coletivos de Passageiros do Estado do Espírito Santo

Relator: Domingos Augusto Taufner

Representante: IVOX CONTACT CENTER LTDA

Responsável: RAPHAEL TRES DA HORA, NEILA JOELMA SCALSER COIMBRA

Procuradores: GABRIELLA DE MELO GOMES AMANCIO SILVA (OAB: 34339-ES),
EDUARDO GARCIA JUNIOR (OAB: 11673-ES), DRIELY JARDIM REIS (OAB: 31297-ES)

**PREGÃO ELETRÔNICO – COMPANHIA ESTADUAL
DE TRANSPORTES COLETIVOS DE PASSAGEIROS
DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO – CETURB/ES –
ATENDIMENTO DE CALL CENTER –
IMPROCEDÊNCIA – ARQUIVAR.**

O RELATOR EXMO. SR. CONSELHEIRO DOMINGOS AUGUSTO TAUFNER:

RELATÓRIO

Trata-se de representação, com pedido de medida cautelar, perante este Egrégio Tribunal de Contas, em face da Companhia Estadual de Transportes Coletivos de Passageiros do Estado do Espírito Santo – CETURB/ES, alegando irregularidades no edital do Pregão Eletrônico nº 04/2021, relacionado aos serviços de atendimento na modalidade de Call Center, que foi contratado pelo valor de R\$ 505.989,60 (quinhentos e cinco mil novecentos e oitenta e nove reais e sessenta centavos).

Através da Decisão Monocrática nº 429/2021, o Relator determinou a notificação dos Srs. Raphael Três da Hora (Diretor-Presidente da CERTUR) e Neila Joelma Scalzer

Coimbra (Pregoeira), para que apresentasse suas justificativas no prazo de 05 (cinco) dias.

Devidamente notificados, os responsáveis apresentaram suas justificativas.

Ato contínuo, os autos prosseguiram para o Núcleo de Controle Externo de Outras Fiscalizações – NOF, onde foi elaborada a Manifestação Técnica de Cautelar 59/2021 pelo indeferimento da medida.

Dessa forma, por meio da Decisão 2239/2021, os Conselheiros do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo, na Sessão da Segunda Câmara, decidiram o que segue:

- 1.1. **CONHECER** da presente Representação;
- 1.2. **INDEFERIR** a medida cautelar tendo em vista a ausência dos requisitos autorizadores
- 1.3. **DETERMINAR** o prosseguimento do feito sob o rito ordinário, face à ausência dos pressupostos constantes do art. 306 do RITCEES
- 1.4. **DETERMINAR** a OITIVA DA PARTE, preferencialmente por meio eletrônico, do Sr. Raphael Três da Hora – Diretor Presidente e da Sra. Neila Joelma Scalzer Coimbra – Pregoeira, para no prazo de 10 (dez) dias, conforme o disposto no artigo 307, §3º do Regimento Interno desta Corte de Contas
- 1.5. **NOTIFICAR** os responsáveis para que encaminhem cópia integral do processo administrativo do certame licitatório;
- 1.6. **CIENTIFICAR** o Representante do teor desta decisão.

Após a r. Decisão, os autos prosseguiram para o Núcleo de Outras Fiscalizações – NOF, onde foi elaborada a Instrução Técnica Conclusiva – ITC nº 4469/2021, opinando pela improcedência da presente representação, considerando não haver irregularidades, tampouco ilegalidade no questionamento suscitado pelo representante.

O Ministério Público de Contas através do Procurador Luciano Vieira elaborou o Parecer nº 5127/2021, encampando o entendimento da Equipe Técnica.

É o relatório.

FUNDAMENTAÇÃO

1.1 Do não cumprimento das exigências estabelecidas no item 14.5.1 do Edital:

A representante aduz que os atestados apresentados pela empresa vencedora não comprovam as exigências inseridas no item 14.5.1 do edital, alegando que o atestado emitido pela Secretaria Municipal das Subprefeituras de São Paulo não comprova o volume de ligações/mês, muito menos o lapso laboral exigido, nem a descrição dos serviços prestados e quantidade de PA's utilizadas, qual seja:

14.5 – HABILITAÇÃO TÉCNICA

14.5.1 CAPACIDADE TÉCNICO PROFISSIONAL/OPERACIONAL

Apresentação de no mínimo 01 (um) atestado de aptidão da empresa licitante para execução de serviços compatíveis com objeto desta licitação em características, quantidades e prazo que permitam o ajuizamento da capacidade de atendimento, fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado;

a.1) O atestado deverá conter informações suficientes que permita ao pregoeiro aferir o número de ligações recebidas nos últimos 12 meses, comprovando capacidade técnica para atendimento a um volume médio mensal no mínimo de 10.000 ligações/mês.

a.2) O atestado apresentado deverá comprovar a capacidade técnico-Operacional da licitante, de mostrando a prestação de serviços similares, com qualidade. Para tanto deverá comprovar a média mensal e atendimentos prestados, ou através de dados relacionados no próprio corpo do atestado, ou através de cópia do contrato de prestação de serviços e/ou relatórios referentes a esses contratos, devidamente anexados ao atestado, dele passando a fazer parte integrante, estando sujeitos à diligência por parte do pregoeiro para averiguações.

Informou que, o atestado emitido pela Companhia Águas de Joinville, utilizando como base a data da proposta da empresa vencedora, 19/03/2021, os atestados devem retroagir até março de 2020. Portanto, em análise, somente os meses de março e abril de 2020 atenderiam o volume de ligações, visto que a exigência de lapso temporal restou prejudicada.

Aduziu ainda que, o atestado de capacidade técnica emitido pela Companhia de Gás do Ceará também não serve para comprovar o quantitativo e lapso temporal, bem como os serviços foram prestados nas dependências da CETURB e não da Contratada, ou seja, a contratante foi a fornecedora da tecnologia e infraestrutura física, divergindo, desta forma, do objeto do edital.

Com relação ao atestado emitido pela Companhia Campolarguense de Energia – COCEL, não fora capaz de comprovar o quantitativo de ligações e que, as prestações dos serviços, novamente, ocorreram dentro das dependências da Contratante, não prestando para comprovação de capacidade técnica.

A respeito do atestado emitido pelo DETRAN/PR, alegou que o mesmo não tem o lapso temporal preenchido, tomando-se como base a data de apresentação da proposta e não constando na descrição dos serviços prestados.

Finalmente, informou que o atestado emitido pela Superintendência Estadual do Meio Ambiente – SEMACE, não comprova o volume de atendimento recebida nos pontos contratados, ou seja, novamente, não se presta para comprovar o quantitativo e lapso temporal, não atendendo as exigências do Edital.

Pois bem.

Em defesa, os responsáveis alegaram que o fato de a vencedora não ter apresentado o número de atendentes não pode ser considerado para medir sua capacidade técnica, pois, apenas os atestados que foram emitidos pelo DETRAN já foram suficientemente capazes de comprovar a efetiva prestação de Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC, que recebeu em média 69.130 ligações/mês, número bem superior ao exigido no edital.

Verificando a documentação, observa-se que, o atestado alegado acima, contém os números de ligações/mês do período de janeiro a dezembro/2020, no entanto, o contrato ainda está em vigência, com término previsto em 24/11/2021, restando evidente que o número de ligações atendidas é superior ao exigido no edital.

Portanto, não há que se falar em irregularidade ou ilegalidade, visto que somente o atestado emitido pelo DETRAN/PR, foi suficiente para a manutenção da habilitação técnica da empresa contratada, apresentando atendimentos mensais em número superior ao exigido no Edital, motivo pelo qual acompanho o parecer técnico e ministerial e **afasto a presente irregularidade.**

1.2 Do Não Cumprimento da exigência estabelecida no item 1, alínea "a", do Anexo IV.

A representante alegou que a vencedora do certame não cumpriu a exigência estabelecida no item 1, alínea "a", do Anexo IV do Edital, ao utilizar como referência para elaboração da planilha de composição de custo de mão de obra o salário de Acordo Coletivo de Trabalho de outra empresa, a SOLLO BRASIL SERVIÇOS DE CALL CENTER LTDA., da qual não é signatária.

A Equipe Técnica, por sua vez, observou que as regras para a elaboração das planilhas de custos deveriam ter como base o salário correspondente ao previsto para as categorias de trabalhadores representados pelo SINTTEL.

Ou seja, a Empresa vencedora apenas escolheu como referência de preço de mercado os termos firmados entre a SOLLO BRASIL e o SINTTEL-ES, que presta o mesmo serviço objeto do certame ora sob análise.

Portanto, não observo nenhum tipo de irregularidade ou ilegalidade neste item, uma vez que há a previsão no próprio edital de que o salário deve ser correspondente ao estipulado para as categorias de trabalhadores representadas pelo SINTTEL-ES, diante do que acompanho o parecer da equipe técnica e Ministério Público de Contas e **afasto o indicativo de irregularidade.**

1.3. Não Cumprimento das exigências estabelecidas no item 1, alínea "d", "e" e "f" do Anexo IV, – Planilha de Composição de Custos Correta Apresentada Após Interposição de Recurso Administrativo.

No presente item, a representante alega que o edital exige o preenchimento individual de rubricas como custo de mão de obra, apresentando de forma detalhada a remuneração, encargos, etc., e as planilhas apresentadas pela empresa vencedora não foram preenchidas de acordo com o edital.

Os responsáveis alegam que as planilhas que foram encaminhadas pela empresa ACCESS possuíam erros formais, os quais foram ajustados para ficarem de acordo com as solicitações da CETURB, sem alterar o valor final da proposta.

A Equipe Técnica, ao analisar a presente, concluiu que não importa os valores unitários descritos na planilha e, sim, o valor global da proposta, tendo em vista que a planilha de custos e formação de preços é um simples instrumento que subsidia a Administração com informações sobre a composição do preço a ser contratado, segue o mesmo entendimento o TCU, por meio do Acórdão 1.811/2014:

“Erro no preenchimento da planilha de formação de preço do licitante não constitui motivo suficiente para a desclassificação da proposta, quando a planilha puder ser ajustada sem a necessidade de majoração do preço ofertado.” (Grifos nossos).

No mesmo sentido, o Acórdão 2.371/2009-P *“determinou a certa entidade que se abstinhasse de considerar erros ou omissões no preenchimento da planilha de custos e formação de preços como critério de desclassificação de licitantes, por contrariar o artigo 3º da Lei 8.666/93 e a jurisprudência deste Tribunal Acórdãos 2.104/2004, 1.791/2006 e 1.179/2008, todos Plenário, e Acórdão 4.621/2009, da 2ª Câmara”*.

Desta forma, acompanho o posicionamento técnico e ministerial e **afasto o indicativo de irregularidade.**

1.4 Da Inexequibilidade da proposta declarada vencedora.

A representante alega que a proposta vencedora é inexecutável, pois, apresentou precificação incorreta, bem como estava em desacordo com o Acordo Coletivo apresentado.

Os responsáveis informaram que a empresa Access Cobrança e Contact Ltda., em comparação com a contratação em vigor, realizada com a empresa Caper Serviços Ltda., representa uma redução da despesa de 41,18% (quarenta e um vírgula dezoito por cento).

A equipe técnica pontuou que a empresa Comunica Soluções Ltda., a qual apresentou menor preço, foi inabilitada, sendo convocada a empresa Access Cobrança e Contact Center Ltda., para que apresentasse as planilhas de preço acertadas. Todavia, ressalta que:

A oferta de preços por diferentes licitantes com valores globais próximos mitiga riscos de inexequibilidade, pois evidencia empresas diversas, com composições de custos diferentes, considerando ser possível a execução contratual no referido patamar de valores. Ou seja, os valores ofertados indicam congruência com valores de mercado para a pretensa execução contratual.

Observam ao final que os ajustes realizados nas planilhas de preços foram feitos com transparência e em conformidade com as regras estabelecidas no edital, sem alteração do preço final ofertado, motivo pelo qual acompanho o parecer técnico e ministerial, e afasto o indicativo de irregularidade.

Em todo o exposto, acompanhando o entendimento da Área Técnica e Ministério Público de Contas, VOTO por que seja adotada a deliberação que ora submeto à apreciação deste Colegiado.

DOMINGOS AUGUSTO TAUFNER

Relator

1. ACÓRDÃO TC-1291/2021:

VISTOS, relatados e discutidos estes autos, **ACORDAM** os Conselheiros do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo, reunidos em sessão da Segunda Câmara, ante as razões expostas pelo relator, em:

1.1. Considerar **improcedente a presente representação**, tendo em vista a não constatação de irregularidades, na forma do inciso I, do artigo 178, do RITCEES;

1.2. **Dar ciência** aos interessados do teor da decisão, conforme determina §7º, art. 307 do RITCEES;

1.3. Após os trâmites regimentais, **arquivar** os autos.

2. Unânime.

3. Data da Sessão: 05/11/2021 - 52ª Sessão Ordinária da 2ª Câmara.

4. Especificação do quórum:

4.1. Conselheiros: Sérgio Manoel Nader Borges (presidente), Domingos Augusto Taufner (relator) Luiz Carlos Ciciliotti da Cunha.

CONSELHEIRO SÉRGIO MANOEL NADER BORGES

Presidente

CONSELHEIRO DOMINGOS AUGUSTO TAUFNER

Relator

CONSELHEIRO LUIZ CARLOS CICILIOTTI DA CUNHA

Fui presente:

PROCURADOR DE CONTAS LUCIANO VIEIRA

Em substituição ao procurador-geral

LUCIRLENE SANTOS RIBAS

Subsecretária das Sessões