

NOTA TÉCNICA

Nota técnica referente ao recurso apresentado pela empresa Recorrente - **Comunica Soluções Ltda** - Processo de contratação através do **Pregão Eletrônico nº 039/2023**, que proclamou a licitante **Enorsul Serviços em Saneamento Ltda** vencedora do certame, bem como que declarou motivadamente a desclassificação da Recorrente.

PEDIDO DA RECORRENTE

Recurso administrativo, visa reverter a decisão que declarou a Recorrente - **Comunica Soluções Ltda** inabilitada no processo eletrônico licitatório nº 039/2023 (protocolo 2023.001730). A Recorrente solicita que a decisão seja reformada.

DILIGÊNCIA E JUSTIFICATIVA

A Recorrente declarou que sua proposta foi desclassificada imotivadamente, visto que o retorno inserido na caixa de mensagens do Licitações do Banco do Brasil se limitou a uma breve menção de não atendimento à qualificação técnica exigida pelo edital, em contraponto aos retornos mais detalhados emitidos para as demais concorrentes inabilitadas.

É certo que a motivação não precisa ser longa ou exaustiva, podendo ser sucinta, objetiva, desde que não seja insuficiente, incompleta, ou seja, a Administração deve expor os motivos que ensejaram a inabilitação, **garantindo o contraditório e ampla defesa**, o que, no presente caso, foi utilizado de forma plena pela Recorrente, exatamente com base na motivação realizada pela Administração. Portanto, prosperam as alegações neste particular.

A Recorrente destacou ainda, o prolongado intervalo do processo de diligência realizado na investigação da veracidade e adequação dos atestados apresentados pela mesma em comparação com o tempo de análise da documentação de outras licitantes.

Registra-se que esta necessidade de maior tempo se justifica pela quantidade e diversidade de atestados apresentados pela Recorrente, bem como pela discrepância de termos e informações entre os atestados e contratos considerados frente às exigências de qualificação técnica exigidas pelo PEL nº 039/2023. A análise minuciosa adiante apresentada, permitiu eliminar quaisquer preocupações sobre a equidade e imparcialidade do processo.

QUALIFICAÇÃO TÉCNICA EXIGIDA - PEL Nº 039/2023

Comprovação de capacidade operacional da empresa licitante, mediante a apresentação de atestado(s) em nome da licitante, emitidos pelo contratante titular, obrigatoriamente pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a execução de serviços de características semelhantes, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superiores a:

SERVIÇOS DE ATENDIMENTO HUMANO, PRESENCIAL, COMPREENDENDO A DISPONIBILIZAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DE

RECURSOS HUMANOS E MANUTENÇÃO DE RECURSOS FÍSICOS E TECNOLÓGICOS, COM QUANTIDADE IGUAL OU SUPERIOR A 100.000 (CEM MIL) ATENDIMENTOS, NUM PERÍODO MÍNIMO DE 12 (DOZE) MESES.

As comprovações solicitadas acima poderão ser efetuadas em tantos **CONTRATOS** quanto dispuser a proponente, e terem sido executados em qualquer época.

As comprovações deverão atestar a execução de gestão de qualidade, capacitação de equipes, utilização e controle de procedimentos, monitoramento de serviços e indicadores de execução. Não serão aceitos atestados de serviços de segurança, recepção, portaria e/ou somente terceirização de mão-de-obra.

A Lei 13.303/2016 (Lei das Estatais) estabelece que a “qualificação técnica, restrita a **parcelas do objeto** técnica ou economicamente **relevantes**, de acordo com parâmetros estabelecidos de forma expressa no instrumento convocatório”, em consonância o Regimento de Licitação da CESAN (RLC) esclarece a forma por “comprovação de **aptidão** para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, **quantidades** e **prazos** com o objeto da licitação, indicação das **instalações**, do **aparelhamento** e do pessoal técnico adequados e disponíveis para a realização do objeto da licitação”.

A CESAN busca contratar uma empresa especializada na prestação de serviços de atendimento comercial, incluindo 85 (oitenta e cinco) postos de trabalho presenciais e 02 (dois) postos de atendimento telepresencial (reuniões virtuais). Portanto, a exigência de comprovação de serviços de atendimento presencial expressa a parcela mais relevante do objeto, de forma que não viola nenhum princípio, uma vez que a capacidade técnica e operacional na execução de serviços de atendimento humano, telefônico e multicanal difere do objeto ora licitado.

Neste sentido, para que uma empresa seja considerada habilitada, deveria comprovar sua capacidade técnica para executar os serviços exigidos pelo PEL N° 39/2023, abrangendo **aptidão de atendimento presencial** com **quantidade** mínima de **100.000 (cem mil)** atendimentos durante um **período** de **12 (doze) meses**. No entanto, não se limita apenas a isso, a empresa licitante também deve apresentar, nos mesmos atestados, **instalações** e **aparelhamento** para **prestação de atendimento PRESENCIAL**, como citado anteriormente.

Ademais, os licitantes se vinculam ao instrumento convocatório, um dos princípios balizadores que regem os certames da CESAN, previsto na dicção do artigo 31 da Lei n° 13.303/2016, *in verbis*:

Art. 31. 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.

Ou seja, exigir a comprovação de serviços de atendimento presencial é plenamente justificável, e os argumentos da parte Recorrente não devem prosperar.

No entanto, visto que não há interesse por parte da CESAN em prejudicar a isonomia e a competitividade, e sim em não restringir a participação de empresas aptas a prestar o serviço a ser contratado, as comprovações solicitadas podem ser efetuadas em tantos contratos quanto a proponente dispuser. Podendo inclusive, constar cada atividade em contratos distintos, desde que em contratos de serviços de atendimento presenciais.

Houve questionamentos quanto a aceitação de serviços de atendimento telefônico, já respondidos e inserido na caixa de mensagens do Sistema Licitações-e, do Banco do Brasil, entretanto, é fundamental que os atestados apresentados pelas empresas licitantes comprovem especificamente sua experiência em **ATENDIMENTO PRESENCIAL**, pois este envolve variáveis e desafios tais como: interação face a face, necessidade de domínio da linguagem corporal e do gerenciamento do espaço físico compartilhado entre clientes e prestadores; que não são encontrados em ambientes de contact centers, que possuem natureza controlada com parâmetros de interação mais restritos, diametralmente opostos às necessidades desta Cesan.

Por isso, a exigência de que os atestados reflitam especificamente experiência em serviços presenciais é não apenas adequada, mas necessária, buscando garantir que a empresa vencedora do certame possua um histórico comprovado e uma experiência tangível nessa modalidade específica de serviço, baseada em uma sólida experiência e não em ambientes distintos ou em quantidades inferiores às exigidas pelo processo licitatório.

A empresa Recorrente apresentou 06 (seis) atestados de capacidade técnica, no entanto, apenas 02 (dois) deles estão diretamente relacionados ao exigido no **PEL N° 39/2023**, que é o atendimento presencial. Durante o período de diligências, a Cesan se dedicou, minuciosamente, à investigação de todos os documentos apresentados, sem poupar esforços e em nenhum momento deixou de considerar ou de dialogar sobre a documentação apresentada.

A seguir, é realizada uma avaliação dos atestados apresentados pela empresa Recorrente - **COMUNICA SOLUÇÕES LTDA** e as razões para a desqualificação de cada um:

1. ARSP - AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

- Contrato nº 001/2018
- **Descrição do objeto:** PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO para o setor de ouvidoria da ARSP para com o cidadão através do número 0800 por Telefone ou através de outros canais de atendimento de forma ativa ou receptiva, tais como: Web-chat, E-mail, Mídias Sociais, SMS, Mídia Fonada, Chatbot para WhatsApp e outros canais de comunicação que se façam necessários, oferecidos por Central de Relacionamento.

No primeiro atestado apresentado, é evidente que a empresa Recorrente atesta e presta serviços de atendimento telefônico e de outros canais de atendimento. **Nenhum dos serviços mencionados está em conformidade com o que é exigido no certame do PEL Nº 39/2023. Portanto, o atestado apresentado pela Recorrente não atende à qualificação técnica exigida.**

2. MPF - MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

- Contrato nº 29/2021
- **Descrição do objeto:** Prestação de serviços de atendimento aos beneficiários e prestadores do PLAN-ASSISTE através de Central de Atendimento (central de atendimento telefônico gratuito – serviço de 0800 – ou outro que vier a substituí-lo).

No segundo atestado apresentado, a empresa Recorrente atesta que presta serviços de atendimento telefônico e o serviço citado não está em conformidade com o exigido no certame do PEL Nº 39/2023. Portanto, o atestado apresentado pela Recorrente não atende à qualificação técnica exigida.

3. UP HEALTH ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS S/A

- **Descrição do objeto:** Execução, pela CONTRATADA, dos serviços de teleatendimento ativo e receptivo aos consumidores dos serviços da CONTRATANTE e ao público em geral, em dias úteis, de forma ininterrupta das 08h às 18h, compreendendo serviço de acolhimento, encaminhamento, tratamento e controle das solicitações, serviço de atendimento, encaminhamento e tratamento das solicitações por meio de canais multimeios, a ser prestado de forma contínua, na sede da CONTRATADA
- **Canais de atendimento:** Atendimento telefônico Ativo - Atendimento telefônico Receptivo - Atendimento WhatsApp

No terceiro atestado apresentado, mais uma vez, a empresa Recorrente atesta prestar serviços de atendimento telefônico, o que não está em conformidade com o exigido no certame do PEL Nº 39/2023. Portanto, o atestado apresentado pela Recorrente não atende à qualificação técnica exigida.

4. NASSAU EDITORA RADIO E TV LTDA

- **Descrição do objeto:** Serviços técnicos profissionais de operação e gestão de Central de atendimento multicanais, disponibilização e manutenção continuada de Sistema de Gestão, incluindo toda a estrutura física e tecnológica nas instalações da Contratada para atendimento às demandas do SAC, vendas e cobrança os assinantes do Jornal A TRIBUNA.
- **Canais de atendimento:** Ativo / Receptivo - Multicanais (URA, E-mail, WhatsApp) - Postos de atendimento - Fornecimento de: Mão de obra, Central Telefônica DAC/IPBX, Sistema de - Gerenciamento de Chamadas, - CTI -

Suporte de voz e dados via integração, URA - Unidade de Resposta Audível, SMS - Short Message Service, WhatsApp, gravador digital, microcomputadores, servidor etc.

No quarto atestado apresentado, novamente, a empresa Recorrente atesta prestar serviços de **atendimento telefônico**, o que não está em conformidade com o exigido no certame do PEL Nº 39/2023. Além disso, é importante ressaltar que no referido atestado consta o "**fornecimento de mão de obra pela Contratante**", o que claramente contraria as especificações de qualificação do PEL Nº 39/2023, por se tratar de terceirização de mão de obra. **Portanto, o atestado apresentado pela Recorrente não atende à qualificação técnica exigida.**

5. SAMP ESPÍRITO SANTO ASSISTÊNCIA MÉDICA LTDA

- **Objeto – Período I:** Prestação de serviços de planejamento, implantação, operação, gerenciamento e gestão do atendimento multicanal, aos usuários da CONTRATANTE, através de Central de Atendimento, Contact Center, nas instalações da contratada.

Detalhes do Serviço

Volumetria	Atendimento humano (receptivo/ativo): 238.740 atendimentos/ano
	Multicanais: 523.200 atendimentos/ano
Contingente	Central de atendimento: 20 (vinte) profissionais
Infraestrutura fornecida	Inclui mão de obra especializada, Central Telefônica DAC/IPBX, Sistema de Gerenciamento de Chamadas, CTI, URA, SMS, WhatsApp, gravador digital, microcomputadores e servidor.
Indicadores de Desempenho	Tempo Médio de Atendimento (TMA): 05:00 min
	Tempo Médio de Espera (TME): 60 segundos
	Nível de Serviço: 90% em até 60 segundos

Foi observado que ao longo do contrato com a empresa **SAMP ESPÍRITO SANTO ASSISTÊNCIA MÉDICA LTDA**, houve uma modificação no objeto de execução do contrato. Essa mudança foi formalizada através de Termo Aditivo apresentado durante as diligências.

- **Objeto – Período II:** Prestação de serviços pela **CONTRATADA** na sede da **CONTRATANTE** para execução, de maneira contínua, de funções administrativas e de atendimento ao público. As funções administrativas incluem a gestão de planilhas e documentações, processamento de notas fiscais, conferência de relatórios, e negociação de pagamentos. O atendimento ao público se divide em atendimentos presenciais, realizados pelo Setor de Autorização para liberação de procedimentos médicos, incluindo exames e cirurgias, e atendimentos não presenciais, conduzidos por telefone, e-mail e WhatsApp. Estes

últimos englobam a confirmação e gerenciamento de agendas médicas, comunicação com pacientes para ajustes e informações, atividades de pós-venda, gerenciamento de questões de Ouvidora, gerenciamento de questões da Ouvidoria, tratamento de NIPs da ANS, e agendamento de consultas.

Detalhes do Serviço

Volumetria	Atendimento presencial (Setor de Regulação): 79.200 atendimentos/ano
Contingente	26 (vinte e seis) profissionais
Infraestrutura fornecida	Pessoal especializado para atendimento às demandas da CONTRATANTE, em horário comercial, de segunda a sexta-feira, exceto feriados.
Período apurado:	novembro/2022 a novembro/2023

Mediante diligência, por e-mail, foram coletados Contrato e Termo Aditivo, bem como solicitado relatório contendo a distribuição mensal dos quantitativos de serviço de atendimento presencial apontados no atestado e demais esclarecimentos. Considerando grande divergência de termos e conceitos e negativa dos relatórios solicitados, e visando garantir a regularidade do processo, foi agendada diligência presencial para dirimir dúvidas, utilizando os mesmos parâmetros/tópicos elencados pela Recorrente às págs. 10/11 de seu recurso.

Na diligência realizada presencialmente em 30/01/24, foi confirmado pela equipe da CESAN, que o serviço fornecido é de "locação de mão de obra", com funcionários alocados e toda a gestão realizada pela empresa **SAMP ESPÍRITO SANTO ASSISTÊNCIA MÉDICA LTDA**. Isso claramente contraria a qualificação exigida no **PEL N° 39/2023**, pois configura uma terceirização de mão de obra, bem como não atendimento a outras exigências, como a seguir:

- 1) Durante a visita ao setor de Autorizações, constatou-se que há 03 (três) funcionários da empresa Recorrente e 02 (dois) funcionários da SAMP, formando uma equipe mista. Todos seguem as mesmas regras e parâmetros, não havendo gestão por parte da Recorrente sobre seu contingente de funcionários.



- 2) A gestão rotineira das equipes é realizada pelo supervisor da SAMP, que realiza o acompanhamento de frequência, resolução de dúvidas durante a execução do serviço e fornece feedbacks de desempenho. Por outro lado, os supervisores volantes da empresa Recorrente, acompanham apenas a frequência e o absenteísmo remotamente, conforme relatado pelo coordenador Luciano B. Vieira e pela supervisora Andrea D. Faria da COMUNICA durante a visita. **Portanto, NÃO há por parte da COMUNICA a disponibilização e administração de recursos humanos, conforme exigido no PEL 039/2023.**
- 3) A empresa Recorrente não fornece qualquer tipo de material, equipamento ou sistema de gestão à SAMP, dispondo apenas de uniformes e sistema de frequência dos funcionários com registro de ponto via site ou aplicativo. A disponibilização e controle de recursos físicos (material de escritório, equipamentos de informática etc.) e tecnológicos (sistemas de senhas e serviços) são realizados pela contratante SAMP e não pela empresa contratada COMUNICA. **Portanto, NÃO há por parte da COMUNICA a disponibilização, administração e manutenção de recursos físicos e tecnológicos, conforme exigido no PEL 039/2023.**
- 4) A gestão da qualidade é realizada pela SAMP por meio do sistema OKR. A empresa Recorrente apenas recebe os resultados desses indicadores mensalmente para avaliação de desempenho junto à contratante. Na rotina diária do atendimento, não há uma gestão direta da qualidade por parte da Recorrente, sendo essa responsabilidade exercida pelo supervisor da SAMP, Sr. Breno. Ele realiza os feedbacks diretamente com os funcionários da contratada e, quando o desempenho não atende aos padrões exigidos pela contratante, solicita à Recorrente a substituição do prestador para a vaga. **Portanto, a empresa Recorrente também NÃO atesta a execução de gestão de qualidade nesse contrato, conforme exigido no PEL 039/2023.**
- 5) A empresa Recorrente realiza treinamento inicial com todos os funcionários, abordando normas regulamentares e regras gerais de atendimento. No entanto, todos os treinamentos de scripts de serviço e atualizações são conduzidos pelo supervisor da SAMP. **Portanto, a empresa Recorrente também NÃO comprova a realização de capacitação de equipes, conforme exigido no PEL 039/2023.**
- 6) Os atendentes utilizam os scripts de atendimento disponibilizados pela SAMP em seu sistema Sollus, mas a Recorrente não tem envolvimento na disponibilização, divulgação ou registro desses scripts. **Portanto, a empresa Recorrente também NÃO comprova o controle de procedimentos, conforme exigido no PEL 039/2023.**
- 7) O monitoramento da qualidade de serviços e indicadores de quantitativos, com tempos de espera, tempos de atendimento e satisfação de clientes, é realizado pela SAMP em seu sistema próprio. **Portanto, NÃO há por parte da empresa Recorrente o monitoramento de serviços e indicadores de execução, conforme exigido no PEL 039/2023.**

- 8) A Recorrente fornece atendentes para atuação em horário comercial, sem reposição de horários de almoço e absenteísmo de curto prazo. Portanto, devido à gestão unificada pela contratante SAMP, **fica caracterizada simples terceirização de mão de obra**. As informações fornecidas por e-mail pela empresa SAMP não foram confirmadas durante a diligência realizada presencialmente pela equipe da CESAN em 31/01/2024.

É importante observar que o atestado técnico apresentado indica um quantitativo médio de 79.200 (setenta e nove mil e duzentos) atendimentos por ano, o que claramente não é suficiente para cumprir a exigência estabelecida no PEL 039/2023. Além disso, esse atestado não pode ser considerado, pois se trata apenas de **FORNECIMENTO DE MÃO DE OBRA**, não abrangendo a realização efetiva dos serviços demandados. Portanto, a empresa Recorrente também não conseguiu comprovar a quantidade mínima de 100.000 (cem mil) atendimentos em um período de 12 (doze) meses nesse contrato, pois se trata de mero fornecimento de mão de obra, conforme exigido no PEL 039/2023.

Concluimos que as constatações feitas durante a diligência presencial na empresa SAMP, evidenciam apenas o fornecimento de “pessoal especializado para atendimento às demandas da CONTRATANTE” (terceirização de mão de obra), não demonstrando que a empresa Recorrente executa serviços de complexidade tecnológica e operacional equivalente à qualificação exigida no **ITEM 12.2 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA, ITEM 12.2.1, do Termo de Referência do Edital de Pregão Eletrônico nº 039/2023**.

5. PREFEITURA MUNICIPAL DE IPATINGA – MG

- Contrato N° 089/2018 – PEL N° 019/2018
- **Descrição do objeto:** A contratação de empresa para a prestação de **serviços de teledigifonista** destinado a atender a Central do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) e **serviços de digitador** e coordenador para atender a rede de saúde do Município de Ipatinga.

No quinto atestado apresentado, a empresa Recorrente atesta prestar **serviços de teledigifonista** e os **serviços de digitador**. Considerando que os serviços mencionados na documentação não estavam em conformidade com o exigido no certame do **PEL N° 39/2023**, a CESAN realizou diligência, por e-mail, coletando Edital e Contrato, bem como solicitando relatório contendo a distribuição mensal dos quantitativos de serviço de atendimento presencial apontados no atestado e demais esclarecimentos.

Considerando grande divergência de termos e conceitos e negativa dos relatórios solicitados, e visando garantir a regularidade do processo, foi agendada diligência por videoconferência para dirimir dúvidas, utilizando os mesmos parâmetros/tópicos elencados pela Recorrente às págs. 10/11 de seu recurso.

É importante esclarecer que foram realizadas diversas diligências junto a Prefeitura de Ipatinga com o objetivo de obter esclarecimentos sobre o Atestado Técnico apresentado e os documentos

que embasaram a contratação. Essas diligências visavam comprovar a experiência exigida pela CESAN, conforme detalhado a seguir:

- 1) Em e-mail de 18/01/2024, a PREFEITURA informou que os serviços são prestados conforme demanda da Secretaria Municipal de Saúde, tanto para atividades internas (backoffice), como para atividades de atendimento presencial aos munícipes e ao público em geral (triagem, encaminhamentos, autorização de consultas, exames e procedimentos, marcação de atendimentos médicos etc.).

Entretanto, em análise do Edital de Pregão N.º 19/2018 consta somente SERVIÇOS DE DIGITAÇÃO, com atribuições de “*digitação e/ou escaneamento de documentos em microcomputador, via programa de entrada de dados em sistema de rede, recepção, distribuição e expedição de relatório de controle*”, o que caracteriza serviços administrativos e de recepção.

Em reunião, foi informado que a equipe atua conforme treinamento inicial e demais atualizações repassadas, registrando informações e documentos no sistema Sanitas da PREFEITURA. Não há registro de cada atendimento individualizado, somente do serviço/solicitação, não considerando quantas vezes o munícipe esteve presente para complementação de documentos, pedidos de informação ou retornos para conclusão.

Portanto, a Recorrente **cumpr**e requisito de atendimento humano presencial da qualificação exigida no Edital N.º 039/2023. Abaixo seguem fotos disponibilizadas pela PREFEITURA.



- 2) Em e-mail de 12/01/2024, a PREFEITURA informou que o contrato compreende administração de recursos humanos. Ainda, o Edital prevê que a Contratada deve cobrir férias e eventuais afastamentos, designando substituto em até 30 (trinta) minutos em caso de falta de funcionário, bem como coordenadores para gestão de frequência e produção de informações relativas às atividades desenvolvidas.

Em reunião, foi informado que as atividades de atendimento são executadas exclusivamente por digitadores da Recorrente distribuída em várias localidades, não havendo servidores da prefeitura na mesma função. A gestão rotineira das equipes é realizada pelos 02 (dois) coordenadores da Recorrente que ficam alocados na prefeitura, mas cumprem roteiro de visitas nas localidades de atendimento, cumprindo acompanhamento de frequência (manual e por aplicativo), solução de dúvidas de serviço durante a execução, acompanhamento de produtividade e feedbacks de desempenho.

Portanto, a recorrente **cumpr**e requisito de **disponibilização e administração de recursos humanos** da qualificação exigida no Edital N° 039/2023.

- 3) Em e-mail de 12/01/2024, a PREFEITURA relatou que a empresa possui sistemas de tecnologia suficientes para assegurar um serviço de qualidade.

Entretanto, em análise do Edital de Pregão N.º 19/2018 não constam itens ou obrigações referentes a disponibilização e controle de recursos físicos ou tecnológicos.

Em reunião, foi informado que a empresa Recorrente forneceu recursos físicos e tecnológicos (mesas e cadeiras, conforme NR, computadores, headset e outros).

Portanto, a Recorrente **cumpr**e requisito de **disponibilização, administração e manutenção de recursos físicos e tecnológicos** da qualificação exigida no Edital N° 039/2023.

- 4) Foi solicitada relação de protocolos de atendimento de forma a comprovar o quantitativo mensal de atendimentos presenciais realizados, entretanto a PREFEITURA não forneceu, justificando, em e-mail de 18/01/2024, que a natureza dos dados é extremamente sensível.

Em reunião foi esclarecida a diferença entre senhas/atendimentos e protocolos/serviços, bem como a inexistência de controle pela PREFEITURA ou da empresa Recorrente do quantitativo de atendimentos.

Portanto, o atestado técnico apresentado indica quantitativo médio de 47.520 (quarenta e sete mil quinhentos e vinte) protocolos/serviços por ano, e não de senhas/atendimentos. Ainda que seja considerado este volume, o presente contrato/atestado exclusivamente não é suficiente para cumprir a exigência, devendo ser complementado por outro atestado adequado.

Portanto, a Recorrente **NÃO CUMPRE** quantidade igual ou superior a 100.000 (cem mil) atendimentos num período de 12 (doze) meses da qualificação exigida no Edital N° 039/2023.

- 5) Em e-mail de 12/01/2024, a PREFEITURA informou que a empresa possui Coordenadores que realizam visitas rotineiras a todos os locais de trabalho, de modo a fiscalizar a prestação dos serviços.

Em reunião, foi informado que os coordenadores acompanham produtividade volumétrica por atendente, entretanto, não há metodologia ou sistema de controle de filas ou avaliação de satisfação dos munícipes com o atendimento, não havendo gestão da qualidade do atendimento pela PREFEITURA ou a Recorrente.

Portanto, a Recorrente **NÃO CUMPRE** requisito de execução de gestão de qualidade da qualificação exigida no Edital N° 039/2023.

- 6) Em e-mail de 12/01/2024, a PREFEITURA informou que realizaram o treinamento inicial, sendo os procedimentos posteriormente replicados pelos coordenadores da Recorrente.

Em reunião, foi informado que a empresa Recorrente realiza treinamento inicial com todos os funcionários, envolvendo normas regulamentares e regras de atendimento geral. Os procedimentos são repassados pela PREFEITURA, somente de forma verbal, no treinamento inicial ou atualizações, aos coordenadores, que replicam às equipes de digitadores. Não há exigência de registro de evidência dessas capacitações.

Portanto, a Recorrente **cumpre** requisito de execução de capacitação de equipes da qualificação exigida no Edital N° 039/2023.

- 7) Em e-mail de 12/01/2024, a PREFEITURA informou que as equipes utilizam procedimentos da PREFEITURA, entretanto, não evidenciou que há gestão ou controle destes procedimentos pela contratada COMUNICA.

Em reunião, foi esclarecido que os procedimentos são repassados somente de forma verbal no treinamento inicial ou atualizações, não havendo plataforma ou modelo específico de script/procedimento para utilização dos digitadores, não havendo, portanto, controle pela PREFEITURA ou COMUNICA.

Portanto, a Recorrente **NÃO CUMPRE** requisito de utilização e controle de procedimentos da qualificação exigida no Edital N° 039/2023.

- 8) Em e-mail de 12/01/2024, a PREFEITURA informou que a empresa possui Coordenadores que são responsáveis pela gestão e monitoramento através de indicadores/controles, entretanto, não evidenciou metodologia e indicadores utilizados.

Em reunião foi esclarecido, entretanto, que os coordenadores da COMUNICA não possuem acesso ao monitoramento do sistema da PREFEITURA, de forma que o contratante

é quem fornece os relatórios de indicadores/controles à COMUNICA. Sem um sistema de gestão de filas, não há registro de dados para indicadores de Tempo Médio de Atendimento, Tempo Médio de Espera, Satisfação e outros.

Portanto, a Recorrente **NÃO CUMPRE requisito de monitoramento de serviços e indicadores de execução** da qualificação exigida no Edital N° 039/2023.

- 9) Em e-mail de 18/01/2024, foi acrescido que não se trata de serviço de recepção, tal que os serviços são prestados conforme demanda da Secretaria Municipal de Saúde, tanto para atividades internas (backoffice), como para atividades de atendimento presencial aos munícipes e ao público em geral.

O Edital n° 019/2018 trata de serviços de digitador, dentre outros, cuja descrição caracteriza serviços administrativos e de recepção, enquanto Contrato e Aditivo não trazem maiores informações sobre a execução dos serviços.

Após reunião, observando a execução de capacitação e gestão de recursos humanos, ficou evidenciado que o contrato não trata de somente terceirização de mão-de-obra.

Portanto, a Recorrente **cumpe requisito de não caracterizar serviço de segurança, recepção, portaria e/ou somente terceirização de mão-de-obra** exigida no Edital N° 039/2023.

Concluimos, que as constatações levantadas na diligência virtual com a PREFEITURA MUNICIPAL DE IPATINGA, evidenciam que os serviços caracterizam atendimento presencial, no entanto, não envolvem gestão de qualidade, controle de procedimentos e monitoramento de serviços e indicadores de execução, ou seja, não comprova que a empresa COMUNICA executa ou executou serviços de complexidade tecnológica e operacional equivalente, sendo a prestação do serviço realizada de forma precária em relação à qualificação prevista no **ITEM 12.2 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA, ITEM 12.2.1**, do Termo de Referência do **Edital de Pregão Eletrônico n° 039/2023**.

DA COMPROVAÇÃO DAS EXIGÊNCIAS POR MEIO DE DIVERSOS ATESTADOS

Na pág. 11 do recurso, a Recorrente destaca que “Conforme descrito no item 12.2.1 do edital, é explicitamente permitido que a capacidade operacional necessária para a qualificação técnica das empresas licitantes seja demonstrada por meio de múltiplos contratos”. Entretanto, descontextualiza o extrato ao destacá-lo de sua prévia.

Esta qualificação é clara ao exigir que as comprovações possam ser feitas em quantos contratos forem apresentados. No entanto, é importante ressaltar que a referência é ao objeto contratual: **ATENDIMENTO HUMANO, PRESENCIAL**. Isso não significa uma restrição ou comprometimento da isonomia da licitação. Pelo contrário, não se requer ou exige a apresentação de apenas um instrumento contratual, mas permite-se a comprovação em vários contratos. Ou seja, **tanto a quantidade quanto a qualidade** podem ser atestadas pela licitante em quantos contratos forem apresentados.

O que não é solicitado nem permitido é que serviços que não estejam alinhados com as reais necessidades da licitante sejam aceitos, beneficiando assim empresas sem experiência no objeto a ser contratado. Como fica claro nos destaques abaixo:

SERVIÇOS DE ATENDIMENTO HUMANO, PRESENCIAL, COMPREENDENDO A DISPONIBILIZAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS E MANUTENÇÃO DE RECURSOS FÍSICOS E TECNOLÓGICOS, COM QUANTIDADE IGUAL OU SUPERIOR A 100.000 (CEM MIL) ATENDIMENTOS, NUM PERÍODO MÍNIMO DE 12 (DOZE) MESES.

As comprovações solicitadas acima poderão ser efetuadas em tantos CONTRATOS quanto dispuser a proponente, e terem sido executados em qualquer época.

Portanto, visto que não há interesse por parte da CESAN em prejudicar a isonomia e a competitividade, e sim em não restringir a participação de empresas aptas a prestar o serviço a ser contratado, reiteramos que as comprovações solicitadas podem ser efetuadas em tantos contratos quanto a proponente dispuser. Podendo inclusive constar cada atividade em contratos distintos, no entanto, em contratos de serviços de atendimento presenciais.

CONCLUSÃO

Por tais razões, a equipe técnica se manifesta pela manutenção da INABILITAÇÃO da empresa Recorrente **Ivox Contact Center Ltda**, tendo em vista o não cumprimento das exigências editalícias, conforme o item 12.2.1 do certame, com base no princípio de vinculação ao edital e da legalidade.

Vitória/ES, 24 de maio de 2024.

ADALTIVO EFFGEM
Gestor Divisão de Atendimento Comercial

OZÉAS GOMES FONTANA
Gerente Comercial