



## **JULGAMENTO DO RECURSO ADMINISTRATIVO DECISÃO DO PREGOEIRO**

**Processo Administrativo:** 278/2016 – Pregão Eletrônico nº 03/2018

**Objeto:** Contratação serviços de *contact center* ativo e receptivo.

**Recorrentes:** VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA  
SPEEDMAIS SOLUÇÕES LTDA EPP

**Recorrido:** CONSELHO DE ARQUITETURA E URBANISMO DO BRASIL (CAU/BR)

Trata-se de Recursos Administrativos interpostos pelas empresas VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA e SPEEDMAIS SOLUÇÕES LTDA EPP contra a decisão da Pregoeira que habilitou a empresa ALO SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA, sob os argumentos de que há irregularidades na documentação de habilitação jurídica, econômico-financeira, declaração e na proposta apresentada pela empresa habilitada.

Cumpridas as formalidades legais, foi oportunizada à licitante a apresentação de contrarrazões no prazo legal, sendo essas apresentadas pela empresa ALO SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA, que rebateu os pontos suscitados pelas recorrentes.

### **DA TEMPESTIVIDADE DO RECURSO E DAS CONTRARRAZÕES**

Em primeiro lugar, tem-se que ambos os recursos e as contrarrazões apresentados pelas empresas supracitadas são tempestivos, visto que foram respeitados os prazos previstos no Edital do certame e na legislação vigente. Assim, procederemos à análise dos fatos.

### **DA ANÁLISE DOS RECURSOS E DAS CONTRARRAZÕES**

Para fins de melhor esclarecermos os pontos suscitados pelas recorrentes, esta decisão será dividida em duas partes, dentro das quais analisaremos os argumentos levantados por cada empresa individualmente.

### **DO RECURSO DA VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA**



O recurso da empresa Vector Serviços se divide em alguns pontos que, a fim de melhor serem discutidos, terão seus argumentos expostos nesta decisão:

**1) Irregularidade nos documentos de comprovação de habilitação jurídica:**

Alega-se que a Alo Serviços estaria dissolvida de pleno direito, visto que sua última alteração contratual, datada de 22 de novembro de 2017, tornou-a uma sociedade limitada de um único sócio e que a legislação civil não permite a existência, por mais de 180 dias, deste tipo de sociedade.

Sobre este ponto, a regularidade da empresa para fins de licitação e de contratação com o CAU/BR resulta da idoneidade do registro comercial, perante a Junta Comercial, e da integridade das inscrições perante o CNPJ, inscrições federal e estadual. Demonstrado, no momento da licitação e da contratação, que a empresa mantém os mencionados registro e inscrições idôneos, não cabe a este Conselho questionar a sua regularidade, pois essas são atribuições da Junta Comercial e do Fisco.

Assim, restando comprovados o registro e a inscrição idôneos, não há óbice em que se considere a empresa idônea para a contratação.

**2) Irregularidades nos documentos de habilitação econômico-financeira:**

Aponta-se a necessidade de realização de diligências por parte desta Pregoeira para “averiguar e indicar quais dos documentos apresentados devem ser considerados para fins de habilitação econômico financeira.”, pois, segundo a RECORRENTE, há inconsistências nos índices apresentados no SICAF e no balanço patrimonial da Alo Serviços. Ademais, questiona-se o fato de o balanço enviado não conter assinatura com firma reconhecida e registrado na Junta Comercial.

Para fins de comprovação da qualificação econômico-financeira foi utilizado o balanço patrimonial de 2016, entregue pela empresa e conferida pela equipe deste Conselho, estando o balanço vigente na data da sua apresentação. O balanço referente ao ano de 2017 poderia ser registrado pela empresa até a data de 31 de maio do 2018.

Ademais, destaque-se que no balanço patrimonial enviado consta um patrimônio líquido de R\$ 735.155,14, de modo que atende à exigência constante no subitem 31.3.5 do Termo de Referência.

Por último, não é necessária apresentação de documento com firma reconhecida do contador, já que a empresa é adotante do SPED (Sistema Público de Escrituração Digital) e da ECD (Escrituração Contábil Digital), nos termos da Instrução



Normativa da Receita Federal, de modo que as empresas enquadradas no regime de “Lucro Real e Lucro Presumido”, não mais registram o Livro Diário na Junta Comercial, como faziam anteriormente. Basta, para tanto, que o contador assine digitalmente o balanço, o que pode ser notado do recibo de entrega da ECD, com identificação do certificado digital da contadora Marli Teresinha Carminatti Ricardi.

Ainda para reforçar a diligência deste Conselho, solicitamos o envio do novo balanço patrimonial (2017), que mantém a habilitação econômico-financeira da empresa.

**3) Descumprimento das exigências de apresentação da proposta, por sua vez subdivididos em:**

**3.1) Da convenção coletiva equivocadamente usada:**

Argui-se que a convenção coletiva utilizada pela licitante não abrange a categoria de teleatendentes, operadores de telemarketing ou trabalhadores de *call center*. Ademais, cita uma lei estadual que define os pisos salariais das categorias, sendo, sob seu ponto de vista, o valor correto do piso salarial o de R\$ 1.224,01 (mil duzentos e vinte e quatro reais e um centavo).

Inicialmente, destacamos que não foi explicitado no edital o código do CBO que as licitantes teriam que seguir, de modo que não podemos exigir um código específico. Ao observarmos as atividades descritas no CBO e compararmos com aquelas elencadas no Termo de Referência, percebe-se que o rol de atribuições da categoria de telefonista atende às necessidades deste Conselho. Por último, em se tratando de telefonista, não há que se falar em obediência ao piso salarial mencionado pela RECORRENTE, visto que o art. 3º da Lei estadual RS nº 15.141/2018 estabelece:

Art. 3º Esta Lei não se aplica aos empregados que têm piso salarial definido em lei federal, convenção ou acordo coletivo e aos servidores públicos municipais. (grifo nosso)

Assim, verifica-se que a empresa está cumprindo o acordo coletivo vigente da categoria.

**3.2) Erro na proporcionalização dos salários:**

Elabora a RECORRENTE que “(...) o valor do salário para o operador que trabalhar durante 100 horas mensais deveria ser de R\$ 650,82 (...), e não de R\$ 542,36 (...) como consta na planilha de composição de preços apresentada pelo licitante”.

Tal discrepância foi notada por esta pregoeira, que solicitou ajuste da planilha durante o pregão, estando registrado no chat e havendo sido enviada nova planilha pela Alo Serviços com o valor correto.



É este o entendimento do TCU a respeito do tema, senão vejamos:

A existência de erros materiais ou omissões nas planilhas de custos e preços das licitantes não enseja a desclassificação antecipada das respectivas propostas, devendo a Administração contratantes realizar diligências junto às licitantes para a devida correção das falhas, desde que não seja alterado o valor global proposto. (Acórdão 2.546/2015 – Plenário).

### **3.3) Despesas administrativas insuficientes:**

Argumenta a RECORRENTE que o percentual de 2% previsto pela Alo Serviços seria insuficiente para cobrir as despesas básicas do contrato.

Não cabe a este Conselho apontar o montante que seria necessário para o fornecedor, qualquer que seja ela, cobrir seus custos administrativos, visto que apenas as próprias empresas conhecem a sua realidade, indicando a sua necessidade de acordo com a prática e experiência na prestação dos serviços.

### **3.4) Demais inconsistências:**

Segundo a RECORRENTE, a alíquota de RAT x FAP no percentual de 3% deve ser comprovado.

Consideramos que, tendo em vista que o percentual de 3% é o valor máximo da alíquota, não seria necessária a comprovação do percentual, visto que ele se configura em desvantagem para a empresa. Salienta-se que o RAT pode variar entre 1% e 3%, sendo o mais baixo o risco leve e o mais alto o risco grave.

## **DO RECURSO DA SPEEDMAIS SOLUÇÕES LTDA EPP**

O recurso da empresa Speedmais Serviços se divide em alguns pontos que, a fim de melhor serem discutidos, terão seus argumentos expostos nesta decisão:

### **1) Da fase de habilitação – ausência de informações essenciais:**

Alega-se que a Declaração de Elaboração Independente de Proposta não foi preenchida corretamente, faltando algumas informações, de modo que ela seria inválida.

Quando da análise da mencionada declaração, enviada pela empresa Alo Serviços, percebe-se que, de fato, há algumas informações que deveriam ter sido preenchidas pela licitante e não o foram, tais como campos de identificação da licitação. No entanto, como consta na declaração a referência ao pregão eletrônico deste certame, por mais de uma vez, não consideramos que este seja motivo para invalidar a declaração e inabilitar a empresa.

### **2) Equívocos encontrados na proposta comercial e planilhas:**

**2.1) Precificação equivocada – ausência de previsão para a categoria de teleatendente:**

A RECORRENTE argui que a Alo Serviços utilizou a convenção coletiva de categoria errada, pois refere-se a telefonista ao invés de teleatendente, o que influenciou na precificação da proposta, que restaria equivocada, visto que a base de precificação utilizada fora a errada

Inicialmente, destacamos que não foi explicitado no edital o código do CBO que as licitantes teriam que seguir, de modo que não podemos exigir um código específico. Ao observarmos as atividades descritas no CBO e compararmos com aquelas elencadas no Termo de Referência, percebe-se que o rol de atribuições da categoria de telefonista atende às necessidades deste Conselho.

Desse modo, não há que se falar em erro na precificação da proposta, visto que a empresa está seguindo a convenção da categoria.

**2.2) Percentual de ISS registrado na planilha não foi comprovado pela arrematante:**

Argumenta-se que é “(...) obrigação do licitante especificar e comprovar os percentuais dos impostos e eventuais encargos (...)”, de modo que a Alo Serviços não teria realizado tal comprovação. Consequentemente, não teríamos como saber que o percentual de 2,5% indicado pela licitante em sua proposta é o correto a ser adotado.

Esta Comissão Permanente de Licitações realizou diligência para confirmação da alíquota e fomos informados, através do telefone do atendimento da Secretaria Municipal de Fazenda de Porto Alegre/RS, número (51) 3289-0156, que as alíquotas diferenciadas foram utilizadas até o dia 3 de janeiro de 2018, e que desde 4 de janeiro de 2018 está sendo adotada a alíquota única de 2,5%. Solicitamos confirmação dessa informação também por e-mail e obtivemos a seguinte resposta:

**De:** ISSQNDec [mailto:issqndec@portoalegre.rs.gov.br]  
**Enviada em:** terça-feira, 5 de junho de 2018 10:09  
**Para:** Licitacao - CAU/BR <licitacao@caubr.gov.br>  
**Assunto:** RES: Alíquota de ISSQN para serviços de contact center

Prezada Leila

A atual redação do Art. 21 da LC 7/73, disponível no site, **comprova a alíquota de 2,5 % para este tipo de serviço:**

XIX <sup>1[1]</sup> - serviços realizados pelos centros de contato (contact centers), com a interveniência do usuário ou do destinatário final do serviço, tais como atendimento ao cliente, televendas, telemarketing, pesquisas de mercado, suporte técnico, ouvidoria, recuperação de créditos e confirmação de cadastro, por meio de contato telefônico, da web, de chat ou de e-mail, até 31 de dezembro de 2019: 2,5% (dois vírgula cinco por cento);

<sup>1[1]</sup> Art. 21, XIX – Alterado pelo art. 2º da LC 826/2018, com vigência a partir de 04.01.2018.



Redação anterior (LC 632/09):

XIX – serviços realizados pelos centros de contato – “contact centers” –, com a interveniência do usuário ou destinatário final do serviço, tais como atendimento ao cliente, tele vendas, “telemarketing”, pesquisas de mercado, suporte técnico, ouvidoria, recuperação de créditos e confirmação de cadastro, por meio de contato telefônico, da “Web”, de “chat” ou “e-mail”, observado o número de empregados que o prestador dos serviços possua no Município de Porto Alegre, conforme segue:

a) <sup>2[2]</sup> (REVOGADO)

Redação anterior (LC 632/09):

a) até 31 de dezembro de 2010:

1. empresas que tenham até 500 (quinhentos) empregados: 5,0% (cinco por cento);
2. empresas que tenham de 501 (quinhentos e um) a 1.000 (mil) empregados: 4,0% (quatro por cento);
3. empresas que tenham de 1.001 (mil e um) a 2.500 (dois mil e quinhentos) empregados: 3,0% (três por cento); ou
4. empresas que tenham mais de 2.500 (dois mil e quinhentos) empregados: 2,0% (dois por cento); e

b) <sup>3[3]</sup> (REVOGADO)

Redação anterior (LC 632/09):

b) a partir de 1º de janeiro de 2011:

1. empresas que tenham até 500 (quinhentos) empregados: 5,0% (cinco por cento);
2. empresas que tenham de 501 (quinhentos e um) a 1.000 (mil) empregados: 4,5% (quatro vírgula cinco por cento);
3. empresas que tenham de 1.001 (mil e um) a 2.000 (dois mil) empregados: 4,0% (quatro por cento);
4. empresas que tenham de 2.001 (dois mil e um) a 3.000 (três mil) empregados: 3,5% (três vírgula cinco por cento);
5. empresas que tenham de 3.001 (três mil e um) a 4.000 (quatro mil) empregados: 3,0% (três por cento);
6. empresas que tenham de 4.001 (quatro mil e um) a 5.000 (cinco mil) empregados: 2,5% (dois vírgula cinco por cento); ou
7. empresas que tenham mais de 5.000 (cinco mil) empregados: 2,0% (dois por cento); (Item 7 - Revogação a partir de 01.01.2019)<sup>4[4]</sup>

Atenciosamente,

Suporte ISSQNDEC / SMF / Município de Porto Alegre

<sup>2[2]</sup> Art. 21, XIX, a – Revogado pelo art. 6º da LC 826/2018.

<sup>3[3]</sup> Art. 21, XIX, b – Revogado pelo art. 6º da LC 826/2018.

<sup>4[4]</sup> Art. 21, XIX, b, 7 – Revogação a partir de 01.01.2019, em razão da majoração de alíquota, conforme parágrafo único do art. 5º da Lei Complementar nº 826/2018.



Por último, indico o link onde a legislação atualizada pode ser consultada: [http://proweb.procempa.com.br/pmpa/prefpoa/smf/usu\\_doc/coletanea\\_da\\_legislacao\\_do\\_iss\\_-\\_2018.pdf](http://proweb.procempa.com.br/pmpa/prefpoa/smf/usu_doc/coletanea_da_legislacao_do_iss_-_2018.pdf).

### **2.3) Da ausência de comprovação de estrutura básica de tecnologia:**

A RECORRENTE aponta que não houve comprovação, por parte da Alo Serviços, de uma estrutura básica de tecnologia que comprove a sua capacidade em atender o Edital.

No entanto, essa exigência não foi contemplada no edital. Percebe-se que o instrumento convocatório não solicitou, por parte dos licitantes, nenhum documento que fizesse essa comprovação, visto que o sistema de CRM não é o objeto desta licitação. Não há que se falar em contratação, aquisição ou locação de *software* de CRM. Este Conselho está tratando da contratação de prestação de serviços de *contact center* com uma gama diversa de atendimentos, quer sejam, telefone 0800, telefone 4007, chat, e-mail e o Portal da Ouvidoria, todos de forma integrada. Pela natureza do serviço e sua divisão em níveis de atendimento, conforme explicitado no capítulo 18 do Termo de Referência, há a necessidade de uso do CRM pelos CAU/BR e CAU/UF, porém, repito, este não é o escopo final deste certame.

Além disso, cabe ressaltar que é inimaginável a existência e operacionalização de uma central de atendimento sem uso de ferramenta de CRM, por mais básica que seja, pois os atendimentos requerem fluxos que devem ser seguidos – desde a abertura da demanda até sua finalização, não cabendo portanto contratações separadas, cabendo aos licitantes disporem de ferramentas que atendam ao solicitado por este Conselho visando melhorias nas interações de trabalho e emissão de relatórios, entre outros aspectos.

Por último, em fase de diligência, foi confirmada a existência de uma parceria para fornecimento de CRM entre a empresa DEFY IT e a Alo Serviços.

### **2.4) Da estipulação de jornada de trabalho inferior à legal – ausência de determinação no Edital acerca do assunto**

Alega-se que a proposta da arrematante, que contempla posições de 6h e 4h, estaria infringindo a legislação e que o edital não previu a carga horária dos atendentes, mas apenas o número de postos e horas. Ademais, insinua-se a possibilidade de a Alo Serviços ter acesso a informações privilegiadas. Questiona-se não haver sido disponibilizado insumos para dimensionamentos da carga horária dos atendentes.

Preliminarmente, afasto todas as insinuações acerca do compartilhamento de informações privilegiadas com as empresas, o que seria, inclusive, ilegal. Este



Conselho é um órgão sério e, em nenhum momento, esse tipo de atitude foi adotada por seus colaboradores. De fato, sequer tínhamos conhecimento da existência da Alo Serviços antes de visualizarmos, no sistema, o resultado da fase de lances. Portanto, descabidas tais insinuações, que apenas prejudicam o andamento do certame.

Em relação à disponibilização dos insumos para dimensionamento das propostas, entendemos que, caso as empresas licitantes quisessem saber esse nível de detalhamento das informações, poderiam ter entrado em contato com este Conselho que, desde sempre, foi extremamente transparente. No entanto, ressaltamos que as informações prestadas no Anexo I-B do Edital eram suficientes para a elaboração da proposta.

Sobre a ausência de estipulação da carga horária dos atendentes, informamos que esta supressão foi proposital, visto que cada empresa pode atender as nossas necessidades de uma maneira diferente, como pode ser percebido pelo caso em tela. Na verdade, estamos respeitando a Instrução Normativa nº 05/2017 do Ministério do Planejamento, no sentido de encontrar medidas alternativas para realizar a mensuração do trabalho.

Reconhecemos que há alternativas para as horas trabalhadas, de modo que cada empresa teria que adaptar-se às exigências editalícias, desde que nos ofereçam um serviço de qualidade. Não podemos, enquanto solicitantes do serviço, estabelecer esse tipo de limitação.

### **2.5) Salários que ferem pisos salariais:**

Questiona-se o pagamento dos atendentes de 1º e 2º nível, que, na proposta de preços, receberiam a mesma remuneração, porém cada categoria teria um piso salarial específico.

Neste sentido, percebe-se, pela leitura do Edital, que o nível de escolaridade exigido dos atendentes de primeiro e segundo nível é o mesmo, havendo diferenças apenas nas atividades desempenhadas. Cabe à empresa estabelecer diferenças salariais ou não entre os operadores, visto que essa não é uma exigência do instrumento convocatório.

## **DA DECISÃO FINAL**

Ante os argumentos aqui trazidos e em atendimento às normas estipuladas pela Lei nº 10.520/2002, pelo instrumento convocatório e, subsidiariamente, pela Lei nº 8.666/1993, mantenho **HABILITADO** a licitante ALO SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 10.992.232/0001-27.





Assim, julgo **TOTALMENTE IMPROCEDENTE** o recurso interposto e decido pela manutenção do certame nos moldes em que se encontra, devendo o objeto licitado ser adjudicado à vencedora, sendo, pois, o entendimento que submeto a análise da autoridade superior competente para proferir decisão definitiva.

Brasília, 07 de junho de 2018.

**LEILA OLIVEIRA CARREIRO**

Pregoeira do CAU/BR