

**Processo nº 278/2016****PREGÃO ELETRÔNICO Nº 03/2018****RESPOSTA AO PEDIDO DE IMPUGNAÇÃO Nº 03****Área Técnica Responsável:** Coordenadoria da Rede Integrada de Atendimento**Objeto:** Contratação de prestação de serviço de *contact center* ativo e receptivo

Trata-se de Impugnação ao Edital do Pregão Eletrônico nº 03/2018, que tem por objeto a contratação de prestação de serviço de *contact center* ativo e receptivo para atendimento aos profissionais arquitetos e urbanistas, sociedades empresárias e usuários de serviços profissionais vinculados ao Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil - CAU/BR e dos Conselhos de Arquitetura e Urbanismo dos Estados e do Distrito Federal - CAU/UF, com 16 (dezesesseis) posições de atendimento (PAs), compreendendo 1 (um) supervisor(a) técnico arquiteto (a) e urbanista e 1 (um) analista de base e qualidade, por meio do serviço telefônico 0800 e 4007, chat, e-mail, *backoffice*, Portal da Ouvidoria, Envio/Recebimento de SMS, Auxílio Remoto.

Inicialmente, tem-se que é tempestiva, tendo em vista que foi encaminhada via e-mail no dia 04/05/2018, dentro do prazo estabelecido no Edital, sendo, portanto, conhecida por esta Comissão Permanente de Licitação.

Nesta oportunidade, examinam-se as razões da impugnação apresentada pela empresa DUETTO'S COMÉRCIO IMPORTAÇÃO E EXPORTAÇÃO LTDA, doravante denominada impugnante, contra itens do Termo de Referência constante no Anexo I do Edital de licitação, argumentando da ilegalidade do instrumento convocatório, nas palavras da impugnante:

“Na condição de interessada em participar do Pregão em referência, pelo presente estamos propondo a sua Impugnação em razão de o mesmo não contemplar previsão de valores quanto as necessidades eventuais que a Contratante der causa quanto a jornada de trabalho em fins de semana e feriados. Não é possível prever em planilha esses custos, pois não previsão de dias que a Contratante pode solicitar tal serviço. O Edital deve ser claro quanto a essas informações pois o participante não consegue prever esses custos.”



“Esse tipo de solicitação e ainda com previsão em Contrato fere o bom senso e dá direitos leoninos a Contratante impondo esse ônus a Contratada sem condições de previsão de custos na Proposta dos Serviços.”

E:

“O Edital prevê ainda que no período de férias ou afastamento superiores a 15 dias, a Contratada deverá prever e prover um Profissional Substituto por outro Arquiteto ou Urbanista. Esse zelo e qualidade de atendimento é um exagero pois transfere a Contratada custos que não é possível prever (exceto o de férias) mas ainda no caso de férias, só para substituição no período seria necessário duas a três semanas de Treinamento.”

É o relatório. Decido.

A princípio, e sem entrar no mérito da impugnação, observamos que, conforme seu cadastro de pessoa jurídica e de acordo com informações do próprio sítio eletrônico da empresa (<https://www.futuraprodutos.com>), “A FUTURA PRODUTOS nasceu em 2012 onde seus fundadores vislumbraram a oportunidade de atender a um mercado em franco crescimento, o de **Lavanderias Profissionais** nos seus mais diversos segmentos, seja doméstico, industrial, hoteleiro, hospitalar ou de beneficiamento têxtil.”

Eis o que fala o cadastro do CNPJ da empresa:

NÚMERO DE INSCRIÇÃO 13.518.624/0001-47 MATRIZ	COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL	DATA DE ABERTURA 14/04/2011
NOME EMPRESARIAL DUETTO'S COMERCIO IMPORTACAO E EXPORTACAO LTDA		
TÍTULO DO ESTABELECIMENTO (NOME DE FANTASIA) DUETTO'S COMERCIO IMPORTACAO E EXPORTACAO		PORTE ME
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL 46.69-9-99 - Comércio atacadista de outras máquinas e equipamentos não especificados anteriormente; partes e peças		
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS 46.42-7-01 - Comércio atacadista de artigos do vestuário e acessórios, exceto profissionais e de segurança 46.43-5-01 - Comércio atacadista de calçados 46.42-7-02 - Comércio atacadista de roupas e acessórios para uso profissional e de segurança do trabalho 47.81-4-00 - Comércio varejista de artigos do vestuário e acessórios 47.82-2-01 - Comércio varejista de calçados		

Assim, de antemão, não vislumbramos como uma empresa de comércio atacadista e varejista de artigos de vestuário e acessórios, calçados, acessórios para uso profissional e de segurança do trabalho entre os demais elencados no CNAE e nos códigos e descrições das atividades econômicas secundárias poderia estar interessada em participar do Pregão em comento. No entanto, tendo em vista que qualquer pessoa, física ou jurídica, tem o direito de



impugnar o Edital deste pregão e que os pontos levantados podem ser do interesse de outros participantes, daremos seguimento à resposta.

Satisfeitos os pressupostos de admissibilidade, conheço da Impugnação e passo ao exame do mérito. Com base nas respostas fornecidas pela área técnica e após detida análise dos autos, trataremos de cada item impugnado especificamente, conforme segue:

1) Jornada de trabalho em fins de semana e feriados:

Eis os itens do Capítulo 10 do Termo de Referência, anexo I do Edital, que nos interessam:

*“10.1. O horário de atendimento ao público será de segunda a sexta-feira, das 9h às 19h, **exceto** em feriados nacionais, observado o horário de Brasília.”*, entendendo-se, portanto, que, em regra, a central **não funcionará** em feriados nacionais, tais como, Natal e Ano Novo, dentre outros.

*“10.4. Todos os níveis de atendimento poderão realizar atendimentos nos fins de semana, feriados e durante o período das 19h às 9h do dia seguinte em caráter de plantão com a finalidade de atender demandas **específicas e esporádicas** que a CONTRATANTE necessitar.”*

Explicamos, ao longo do edital, que em virtude de picos de demandas os operadores poderão ser convocados a trabalhar em horário diverso ao horário normal (9h às 19h de segunda a sexta), **apenas excepcionalmente**. Para minimizar a necessidade de plantões, favor verificar os itens 6.8, 6.9 e 6.11 do Termo de Referência.

No entanto, apenas para fins de ilustração, cabe informar que os plantões são bastante raros. Como exemplo, no ano passado (2017) fizemos apenas um plantão em 31 de outubro, data das eleições para Conselheiros do CAU/BR e dos CAU/UF. No caso em tela, o horário foi estendido até meia noite pois o horário final de votação era 23:59h deste dia. Esta cláusula foi colocada no Termo de Referência apenas para abranger eventuais necessidades de horários diferenciados de atendimento. Ainda para facilitar os momentos de picos que são conhecidos, citamos os tópicos do Termo de Referência, quais sejam:

6.8. Nos meses de janeiro, fevereiro e março de todos os anos deverá ser prevista a possibilidade de o número de operadores de 1º nível ser aumentado em $X + 3$, devido ao aumento no número de contatos relacionados ao pagamento das anuidades dos profissionais e empresas de arquitetura e urbanismo.



6.9. Em outubro de 2020 o número de operadores de 1º nível deverá ser aumentado em X + 2 para atender ao aumento no número de contatos relacionados ao Período Eleitoral dos Conselheiros do CAU/BR e dos CAU/UF.

6.10. Eventuais aumentos ou supressões deverão ser sempre realizados com a anuência do CAU/BR.

6.11. Eventuais aumentos ou supressões poderão ocorrer em períodos diferentes dos elencados anteriormente mediante justificativa, com a anuência do CAU/BR e dentro do estabelecido na Lei 8.666/1993.

2) Da falta de condições de previsão de custos na Proposta de Serviços

O Termo de Referência deste pregão, elaborado com o apoio de diversas equipe do CAU/BR e CAU/UF, foi submetido à análise da sociedade e do mercado, por meio da Consulta Pública nº 07, realizada entre os dias 20 de março e 19 de abril de 2017, e divulgada no site oficial do CAU/BR e no Diário Oficial da União. Foram recebidas cerca de 08 (oito) contribuições formais de empresas, consultores independentes e cidadãos, realizadas apresentações junto a representantes do mercado e mudanças no texto para viabilizar maior igualdade de condições de competição entre os diversos possíveis licitantes interessados. Além disso, quando da fase de cotação, foram recebidas diversas propostas e orçamentos de empresas de *contact center*, não tendo sido apontados problemas na composição de preços, visto o nível de detalhes do próprio documento.

3) Períodos de férias e afastamentos superiores a 15 dias

Para afastamentos superiores a 15 (quinze) dias do supervisor técnico, deverá ser previsto a substituição por um outro profissional com a mesma formação superior de arquitetura e urbanismo. O profissional deverá ser um Arquiteto e Urbanista, pois há uma série de demandas na central de atendimento que um Arquiteto e Urbanista consegue resolver facilmente.

Não há que se questionar o zelo e qualidade do atendimento, sendo estes fatores, motivos de orgulho para este Conselho e para os níveis de satisfação que temos com as pessoas/cidadãos/arquitetos que necessitam dos serviços de nossa central. Não há qualquer incoerência ou falta de senso em querer/desejar que a mesma qualidade de serviço seja prestada caso o supervisor técnico tire férias com período maior que 15 dias. Cabe, ainda,



ressaltar que, com a vigência da nova lei trabalhista, os períodos de férias podem ser fracionados em até 3 (três) períodos, o que facilmente contornaria esta situação.

Pelo exposto e com lastro nos posicionamentos levantados, entendemos que o Edital está em conformidade com as disposições legais. Assim, conhecemos da impugnação apresentada e, no mérito, **NEGAMOS PROVIMENTO**.

Brasília/DF, 07 de maio de 2018.

LEILA OLIVEIRA CARREIRO

Pregoeira