



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

Av. Rangel Pestana, 315 - Centro - CEP: 01017-906 - São Paulo/SP
 PABX: (11) 3292-3266 - Internet: <http://www.tce.sp.gov.br>



D E S P A C H O

PROCESSO: 00009146.989.17-3

REPRESENTANTE: ■ INTELECTO CONTACT CENTER LTDA (CNPJ 10.198.516/0001-46)

REPRESENTADO (A): ■ PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DE PARNAÍBA (CNPJ 46.522.983/0001-27)

ASSUNTO: Representação visando ao Exame Prévio do Edital do Pregão Presencial nº 062/2017, processo administrativo nº 0450/2017, do tipo menor preço, promovido pela Prefeitura Municipal de Santana de Parnaíba, destinado à contratação de empresa especializada na prestação de serviços de central de atendimento (Call Center), tarefas administrativas e controle de acesso, nas dependências das unidades de saúde do município, conforme Anexo I - Memorial Descritivo.

EXERCÍCIO: 2017

Em exame, representação formulada por **Intelecto Contact Center Ltda.**, contra o edital de pregão presencial 62/17, lançados pela **Prefeitura Municipal de Santana de Parnaíba**, para a contratação de serviços de empresa especializada na prestação de serviços de central de atendimento, tarefas administrativas e controle de acesso nas dependências das unidades de saúde do município de Santana de Parnaíba.

O **representante** alega **(a)** a ocorrência de aglutinação indevida, posto o edital congregar em lote único serviços distintos; **(b)** a ausência de exigência de comprovação de experiência anterior em serviços de central de atendimento; **(c)** a exigência de atestado de visita técnica, que não se coaduna com objeto passível de ser licitado por pregão; e **(d)** a ausência de critério para repactuação dos preços, sendo certo que o edital prevê índice de reajuste conforme IPC-FIPE.

A sessão de julgamento está prevista para ocorrer em 26/5/2017, sexta-feira.

Foi formulado pedido de vistas pelo advogado Alexandre Augusto Lanzoni (evento 9 deste processo eletrônico).

É o relatório. Decido.

Para fins de mero registro, deve-se anotar que: **(i)** consta do edital sua disponibilização desde o dia 15 de maio, segunda-feira; **(ii)** o representante protocolou suas representações nesta Corte no dia 23/5/2017, terça-feira; e **(iii)** na mesma data de 23/5/2017, o representante enviou e-mail à Prefeitura com impugnação administrativa.

Desta sorte, verifica-se de plano que o representante pretendeu valer-se desta Corte como instrumento alternativo para o caso de

Processo nº	4150/2017
Fls. nº	392
Pont. 3381 - Ana M. de Barros	

fracassar em sua impugnação administrativa, posto ter protocolado documento idêntico neste Tribunal ao que enviara mais cedo à Prefeitura.

Independentemente disso, verifica-se que **(a)** o representante não demonstrou a impertinência da aglutinação pretendida, posto todo o objeto referir-se a serviços de atendimento e de suporte administrativo.

Verifica-se das justificativas constantes do termo de referência que se trata de objeto voltado "à implantação de procedimentos de pré-agendamento de consultas e exames, operação e gestão continuada de serviços administrativos", "objetivando excelência, ampliação dos canais de interatividade e agilidade no contato do munícipe com a unidade de saúde".

O termo de referência contempla tempos de atendimento para agendamento de consultas e de agendamento para atendimentos emergenciais nas unidades de saúde, bem como o monitoramento e organização desses agendamentos por intermédio de sistema de informação (níveis de serviço).

É dizer, a solução que se pretende obter tem por finalidade permitir que os munícipes agendem seus serviços por telefone ou presencialmente, na recepção das unidades de saúde.

Deve-se frisar que o edital não prevê serviços de segurança no controle de acesso, e sim serviço de recepção, que é o mesmo que realizará os agendamentos. O representante não trouxe razão para se firmar contratos distintos, sendo um para a disponibilização de profissional de recepção incumbido de agendamentos e outro contrato para a disponibilização de profissional de recepção responsável pela verificação de documentos para acesso de pessoas às unidades de saúde.

De tal sorte, revela-se importante para a finalidade do objeto que as "unidades" de atendimento - por telefone ou presencial - conversem entre si num sistema integrado, evitando sobreposição de agendas, de sorte a aperfeiçoar o preenchimento de espaços de vacância e de desistência.

Por conseguinte, **(c)** a imposição de visita técnica revela-se aceitável tendo em vista que o futuro contratado deverá não só prover pessoal para a execução do objeto nas unidades de saúde estabelecidas, como também oferecer sistema interligado entre esses estabelecimentos, permitindo que se alcance o objetivo já descrito acima. Nesse sentido, conhecer os locais previamente pode auxiliar na formulação das propostas e, mais importante, reduzir pleitos futuros de reequilíbrio.

Com relação **(b)** à ausência de comprovação de experiência anterior em serviço de atendimento, verifica se tratar de afirmação que não reflete com precisão o conteúdo do item 7.3.4.4, 'a', do edital, que expressamente prevê a apresentação de "prova de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação por meio (...) de atestado (...) expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, (...), no qual se indique que a empresa já executou serviços

Secretaria Mun. de Compras e Licitação
Processo nº 450/2017
Fls. nº 393
Pront. 3381 - Ana M. de Barros

de tarefas administrativas contendo serviços de recepção e/ou controle de acesso (...)" . Os termos empregados por sobredito item do edital estão de acordo com o art. 30, II da Lei de Licitações e não há, portanto, nada a censurar.

Deve-se **ALERTAR**, contudo, para que a comissão de licitação não empregue interpretação restritiva ao mencionado item do edital no momento de avaliar a documentação oferecida pelos licitantes, especialmente porque dele não constam quantitativos mínimos ou máximos, tampouco condições mais precisas das atividades entendidas como "de recepção e/ou controle de acesso" para fins de aceitação dos atestados.

Verifica-se, por fim, que **(d)** a minuta de contrato prevê índice de reajuste de preços - o IPC/FIPE -, silenciando quanto ao índice de repactuação em caso de reequilíbrio contratual. É verdade que a administração poderia buscar se antecipar a pleitos futuro de reequilíbrio, prevendo desde logo um regime para esses casos. Não é esta, contudo, a prática administrativa consolidada, inexistindo norma que imponha tal dever. E mesmo a literatura especializada é carente de recomendação nesse sentido.

Ante o exposto, como o **alerta** acima, **indefiro** o pleito de suspensão e, com fundamento no artigo 220, § 1º do Regimento Interno deste Tribunal, determino o **arquivamento** dos processos.

Registra-se que essa conclusão não significa que a matéria deixará de ser apreciada por esta Corte de Contas, mas tão somente desloca a devida análise para momento posterior, pela fiscalização ordinária deste Tribunal, caso eventualmente seja celebrado o respectivo contrato, nos termos do disposto no *caput* daquele mesmo artigo da Lei de Licitações.

DEFIRO o pedido de vistas formulado pelo advogado Alexandre Augusto Lanzoni (OAB-SP 221.328), pelo prazo de 5 dias.

Publique-se.

Aguarde-se o prazo para recurso e comunique-se o fato ao Ministério Público de Contas, arquivando-se ao final.

Ao cartório para as providências devidas, inclusive para que Representante e Representada sejam intimados desta decisão.

GCRM, 24 de Maio de 2017
JOSUÉ ROMERO
CONSELHEIRO-SUBSTITUTO

CÓPIA DE DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE POR: JOSUE ROMERO. Sistema e-TCESP. Para obter informações sobre assinatura e/ou ver o arquivo original acesse <http://e-processo.tce.sp.gov.br> - link 'Validar documento digital' e informe o código do documento: RW6D-H8OZ-5XNT-39TT