

Referência: Processo nº 48500.002822/03-28
Concorrência nº 06/2003

Ementa: Análise do Recurso Administrativo interposto pela recorrente Atento Brasil S.A. quanto ao resultado da fase comercial

I – DOS FATOS

Trata-se da análise do recurso administrativo interposto pela recorrente Atento Brasil S.A. em face da decisão que julgou as propostas das licitantes na Concorrência supra proferiu, nos termos das disposições contidas no inciso I, alínea “b” do artigo 109 da Lei nº 8.666/93.

2. Após análise dos documentos anexados ao processo em epígrafe, que tem por objeto a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Teleatendimento Receptivo e Ativo, com atendimento eletrônico e humano, abrangendo todos os recursos necessários à sua implantação e operacionalização, incluindo instalações físicas, infra-estrutura de engenharia de redes locais de computadores e rede interna (elétrica e cabeamento estruturado), “front-end” de atendimento, adequações ambientais, engenharia de telecomunicações (equipamentos da plataforma de comunicação de voz e integração CTI - Computer Telephony Integration), mobiliário, recursos para operação (logística e materiais administrativos) e recursos humanos, consignamos o seguinte:

II – DO PLEITO

3. A recorrente **Atento** entende que a decisão da Comissão “está equivocada, posto que fundamentada na análise errônea das propostas comerciais apresentadas” e que merece reforma.

4. Em breve síntese, a recorrente **Atento** alega que:

4.1 Para atendimento ao subitem 4.2.5 e do item IV do Anexo II (Índice de Qualidade de Atendimento) a recorrida **Tellus** apresentou proposta que não se coaduna com as exigências previstas no edital;

4.2 O dimensionamento da quantidade de teleoperadores realizado pela **Tellus** de 69 (sessenta e nove) recursos humanos, bem como o dimensionamento proporcionalmente reduzido da quantidade de infraestrutura para a realização dos serviços 35 (trinta e cinco) posições de atendimento não são suficientes para atendimento do nível de serviço e dos padrões de qualidade exigidos no instrumento convocatório.

4.3 Com base em sua “demonstração do cálculo do dimensionamento da operação ANEEL de acordo com o edital”, que:

4.3.1 O volume de ligações esperadas para a central de atendimento por operador, bem como o Tempo Médio de Atendimento, obter-se-á o total de 8333 horas de atendimento por mês;

4.3.2 O percentual de indisponibilidade de recursos humanos em virtude do intervalo para descanso, absenteísmo, turn over, treinamento, reuniões, etc., de aproximadamente 18,3%, obter-se-á o total de 107,8 horas de atendimento por mês por operador;

4.3.3 Dividindo-se a quantidade de horas de atendimento por mês da central de atendimento pela quantidade de horas de atendimento possível por cada operador, afere-se que a quantidade mínima de operadores para a realização dos serviços objeto do presente certame é de 77 operadores.

4.4 A **Tellus** não apresentou a quantidade de operadores e de infra-estrutura adequados para a realização dos serviços objeto da presente licitação, haja vista que, por erro no seu cálculo de dimensionamento ou por economia, considerou a reduzida quantidade de 69 operadores, enquanto a **Atento** considerou a quantidade de 84 operadores e 43 posições de infra-estrutura.

4.5 Não pode haver concorrência entre sociedades que utilizam dimensionamentos distintos, ou seja, para que se possa aferir o preço real de cada uma das licitantes é necessário equalizar o preço unitário, o que de fato não foi verificado pela Comissão.

4.6 Verifica-se que a proposta ofertada pela **Atento** é mais vantajosa para a Administração vez que o preço unitário por Posição de Atendimento, por si só, é aproximadamente 15% (quinze por cento) inferior aos preços ofertados pela **Tellus**. Se a **Atento** tivesse utilizado o mesmo dimensionamento utilizado pela **Tellus**, ou seja, 35,5 Posições de Atendimento, equalizando-se assim as propostas, o preço final calculado seria equivalente a R\$ 216.463,03 (duzentos e dezesseis mil, quatrocentos e sessenta e três reais e três centavos).

5. Devidamente comunicadas quanto à interposição do recurso, a recorrida apresentou impugnação às alegações em exame.

5.1 A recorrida **Tellus** afirma que:

5.1.1 A **Atento** não se dá ao trabalho de apontar a disposição do edital que determinaria à Comissão analisar o dado eleito pela recorrente como fundamento para não considerar a proposta da impugnante;

5.1.2 A recorrente ora alega que à Comissão cabe “julgar as propostas apresentada dentro dos parâmetros e critérios objetivos definidos no instrumento convocatório”, ora que “não cabe alegar, para justificar que a Tellus foi declarada vencedora, a prevalência do princípio da vinculação ao edital, posto que esse princípio ‘não é absoluto’ se for extrapolada a Lei de Regência das Licitações” em um emaranhado de contradições;

5.1.3 A recorrente reescreve o edital, estabelecendo em seu benefício “o dimensionamento adequado”;

5.1.4 A **Atento** não esclarece como pretende seja feita a equalização das propostas, entre outros, por exemplo no ponto referente aos encargos sociais, pois a impugnante orçou esta despesa em 91,09% da remuneração que pagará a seu pessoal, a recorrente estimou a mesma despesa em 77%;

5.1.5 Nenhum julgador pode fundamentar seu julgamento em critério que não esteja previsto na lei. Muito menos pode declarar vencedora proposta que oferta esta ou aquela vantagem, como pretende a recorrente ao eleger como critério de julgamento o número de pessoas a serem designadas para os serviços;

5.1.6 O julgamento das propostas de preços é irreprochável;

5.1.7 A obrigação assumida pelo contratado é de resultado e não de meio, pois o contratado deve manter os níveis de serviço exigidos. A obrigação não é a de fornecer mão-de-obra, mas de operar aqueles serviços. Logo, ao estabelecer o quadro de atendentes qualquer que seja o número, desde que não inferior ao citado na minuta do contrato, o licitante assume o risco de arcar com a despesa correspondente aos acréscimos que forem exigidos. Este risco deve ser considerado no preço global e depende do cálculo econômico de cada um dos participantes

5.1.8 Requereu o indeferimento do recurso da recorrente.

III – DA ANÁLISE

6. Primeiramente, cumpre salientar que em razão da natureza dos serviços licitados e das exigências editalícias quanto à obrigatoriedade de observação dos índices de qualidade de atendimento cada licitante possui logística e metodologias distintas para executar os trabalhos. Essa assertiva implica, necessariamente, a valoração dos serviços de forma diversa.

7. Neste sentido, a Comissão classificou as propostas de acordo com critérios definidos no instrumento convocatório e nas planilhas de composição de custos apresentadas pelas licitantes para execução da totalidade dos serviços licitados por entender que as mesmas contemplam a justa remuneração pelos serviços segundo o entendimento das respectivas licitantes.

8. Considerando o disposto no edital:

*Minuta de Contrato – Subcláusula “4.5.2.1 - Os serviços de teleatendimento receptivo e os serviços de retorno das chamadas e telemarketing ativo deverão ter inicialmente um quadro mínimo de **60 (sessenta) atendentes**, divididos em dois turnos de 6 (seis) horas de trabalho, cada turno. O número de atendentes foi determinado pela divisão da quantidade mensal inicial aproximada de 100.000 (cem mil) ligações esperadas, por aproximadamente 1.703 (um mil, setecentos e três), que corresponde à média mensal de ligações a serem atendidas por Atendente.”*

Edital – Subitem “9.2.4. Será classificada em primeiro lugar a proposta que obtiver a maior Nota Final (NF).”

8.1 Verifica-se que a **Tellus** deu atendimento ao ato convocatório e obteve a maior Nota Final. Portanto, a Comissão classificou a proposta da recorrida em primeiro lugar.

9. Ademais, verifica-se que a recorrente **Atento** toma como base parâmetros próprios para tentar fundamentar suas alegações. Com efeito, a recorrente adotou valores particulares para fins de cálculo do tempo médio de atendimento, absenteísmo, treinamento, turn over. Com isto, os valores praticados pela recorrente levaram a uma superestimativa nos cálculos. A título de exemplo, o tempo médio de atendimento adotado pela recorrente é de 5 (cinco) minutos. Contudo, a recorrente, atual detentora do contrato de teleatendimento com a ANEEL, tem conhecimento de que o tempo médio de atendimento dos últimos três anos é de aproximadamente 4 (quatro) minutos.

10. A recorrente alega que se os preços ofertados fossem equalizados, sua proposta seria menor. Entretanto, a recorrente utiliza-se de apenas um dos itens da planilha de serviços, sendo que o para fins de julgamento, leva-se em conta o valor total e não de apenas uma das parcelas.

IV – DA CONCLUSÃO

Em razão do princípio da vinculação ao instrumento convocatório, que faz do Edital a lei interna da licitação, impondo-se a observância de suas regras à Administração e aos licitantes, e dos princípios da supremacia do interesse público e da seleção da proposta mais vantajosa, a Comissão decide por conhecer do recurso e, no mérito, não dar provimento às alegações recursais da recorrente **Atento**, com a manutenção do julgamento e da classificação das propostas de preços anteriormente proferida.

Brasília, 20 de setembro de 2004.

IVAN FASSHEBER

Presidente

DOMINGOS FERNANDO DA ROCHA PAIS

Membro

SOLANGE AIRES TAVARES MONTEIRO

Membro

Processo: 48500.002822/03-28
Licitação: Concorrência nº 06/2003
Assunto: Recurso Administrativo interposto pela recorrente Atento Brasil S.A. quanto ao julgamento das propostas de preços

Adoto na íntegra os fundamentos exarados pela Comissão Permanente de Licitação que decidiu por não dar provimento ao recurso apresentado pela recorrente Atento Brasil S.A., com a manutenção da decisão que classificou as propostas de preços em todos os seus termos.

Brasília, de setembro de 2004.

ÁLVARO HENRIQUE MATIAS PEREIRA
Superintendente de Administração e Finanças