



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO,
ORÇAMENTO E GESTÃO

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
Secretaria de Planejamento, Orçamento e Gestão
Subsecretaria Central de Licitações do Estado – CELIC/RS
Coordenadoria dos Pregoeiros/CPL – COPREG

Processo Administrativo nº 18/2444-0013225-0

Pregão Eletrônico nº 0037/2019

Senhora Diretora:

Trata-se de impugnação da empresa ALO SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA., referente ao pregão eletrônico nº 0037/2019, que tem por objeto a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de teleatendimento ao DETRAN/RS, através de “Call Center”.

Insurge a licitante quanto a planilha que consta no Anexo I do Termo de Referência – Tabela Ligações, é a mesma que consta no edital de dispensa de licitação, que rege o atual contrato do DETRAN/RS de 2018, já defasada, não atendendo a realidade de ligações do órgão em seus setores.

Questiona também sobre a retirada a menção de serviços continuados sem dedicação exclusiva de mão de obra do edital.

Deste modo o expediente foi encaminhado ao órgão demandante para manifestação, sobrevivendo, por parte da Coordenadoria de Compras – Divisão de Gestão de Contratos, o seguinte:

Quanto à impugnação apresentada, tecemos as seguintes considerações:

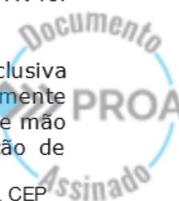
Item I: O valor estimado para ligações é de aproximadamente 45 mil e o valor não está defasado. O último contrato de telefonia de 0800 acabou em menos de 8 meses e esse era o valor precificado a época. Não tem que se falar em novo contato com agentes de telefonia, pois o preço não tem uma variação expressiva num período inferior a 6 meses que é o contrato que tínhamos vigente até 07/01/2019. Então é um preço atualizado.

O dimensionamento de canais de atendimento simultâneo está atualizado, conforme as demandas do Detran, sendo que o dimensionamento de pessoal quem faz é a contratada desde que respeitado os canais de atendimento simultâneo que constam no TR (item 4).

A tabela de ligações que consta no TR é o valor estimado dos últimos 12 meses. O TR foi feito há menos de 12 meses.

Item II: Conforme já informado anteriormente, a contratação será sem dedicação exclusiva de mão de obra, não havendo qualquer desconformidade com a legislação. É perfeitamente viável a realização do serviço, sem que se tenha um serviço com dedicação exclusiva de mão de obra. É a prestação do serviço geral de CALL CENTER e não a mera contratação de

CELIC/RS - Av. Borges de Medeiros nº 1501-2º andar - Centro Administrativo Fernando Ferrari - Porto Alegre, CEP 90119-900 - RS – Brasil - Fone (51) 3288-1160 - FAX (051) 3288-1162





GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO,
ORÇAMENTO E GESTÃO

atendentes. A solução ora contratada é oferecida por empresas especializadas, haja vista a necessidade de diversos componentes para sua efetiva prestação.

A contratada deverá disponibilizar operadores com atendimento exclusivo para as chamadas relacionadas aos serviços do DETRAN/RS para garantir um serviço de forma mais eficiente, para prestação de informações ao cidadão com maior grau de especialização.

Quando falamos em supervisores e cargos é porque estamos contratando serviço geral de call center, sendo assim parte-se do pressuposto que os empregados que farão este serviço tenham as condições técnicas / formação para isso. A determinação de operadores de telefonia são intrínsecas a própria contratação do serviço de call center, não podendo ser um cargo genérico / diferente para fazer serviços de telefonia.

Salientamos ainda que este modelo de contratação é observado tanto na iniciativa privada, como na pública, conforme observado no decorrer da confecção do TR. Citamos RENNEN, UNIMED, Prefeitura de Porto Alegre e Sulgás.

Ainda, o Edital já foi validado por diversas áreas de DETRAN e CELIC, incluindo a seccional da CAGE.

Informamos ainda que a própria empresa Alô presta esse serviço junto a Prefeitura de Porto Alegre e tem conhecimento do que está sendo requerido sendo que a impugnação tem nitidamente um caráter protelatório para suspender o edital.

Assim, de parte deste Departamento, a impugnação deve ser indeferida, eis que infundada e nitidamente protelatória.

Assim encaminha-se para conhecimento da matéria abordada na impugnação. Ressalto que o certame está agendado para o dia 14/03/2019

Em 13/03/2019.

Elisabet Regina Goldoni Anhaia
Pregoeira

De acordo.

Renata Fortes
Diretora substituta





Nome do documento: impugnacao pe 0037.docx

Documento assinado por

Elisabet Regina Goldoni Anhaia
Renata Manera Fortes

Órgão/Grupo/Matrícula

SEPLAG / DELIC/CELIC / 260499001
SEPLAG / DELIC/CELIC / 349702001

Data

13/03/2019 17:25:06
13/03/2019 17:28:41

