



ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS  
Rua Barão de Atalaia 200, Centro – Maceió - AL-CEP: 57020-510

PROCESSO ADMINISTRATIVO: 9744/2020 – CASAL  
REQUERENTE: TELLUS INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES LTDA  
LICITAÇÃO PRESENCIAL CASAL Nº 62/2020

**1. OBJETO**

Constitui o objeto da presente a Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos em atendimento presencial, teleatendimento (call center), atendimento multimeios e cobrança extrajudicial com cobertura de toda área de concessão da CASAL, conforme condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo ao Edital e na Lei Federal nº 13.303/2016, pelo Regulamento Interno de Licitações e Contratos – RILC - da CASAL e Lei Complementar nº 123/2006.

**2. DA IMPUGNAÇÃO**

Verifica-se que a impugnação foi interposta no dia **27 de janeiro do corrente ano**, por e-mail, às 17h05m, pela empresa **TELLUS INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES LTDA**, considerando que a realização da sessão pública está agendada para o dia **02 de Fevereiro de 2021**, a Assessora de Licitações em exercício passa a apreciar o mérito dos questionamentos citados no corpo da impugnação, por sua tempestividade, conforme prescreve a Lei nº 13.303/2016, Art. 87 § 1º, bem como o art. 42 do RILC/CASAL e no edital em epígrafe no item 12.

**3. DA TEMPESTIVIDADE DA IMPUGNAÇÃO**

O Edital no seu item **12.0** trata da impugnação do ato convocatório, diz o seguinte:

**12.DOS ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL**

**12.3.** O instrumento convocatório poderá ser impugnado, motivadamente por qualquer pessoa física ou jurídica até 02 (dois) dias úteis antes da data e horário fixados para recebimento das propostas, obrigatoriamente por meio eletrônico, no e-mail da CASAL: [aslic@casal.al.gov.br](mailto:aslic@casal.al.gov.br).

A empresa interessada apresentou a impugnação em 27 de Janeiro de 2021, portanto atendeu a previsão contida no edital.

*DWT*



ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS  
Rua Barão de Atalaia 200, Centro – Maceió - AL-CEP: 57020-510

**4. DAS ALEGAÇÕES DA IMPUGNANTE**

Em apertada síntese, segue abaixo as alegações apresentadas no corpo da impugnação feita pela empresa impugnante:

(...) 1.0. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos em atendimento presencial, teleatendimento (call center), atendimento multimeios e cobrança extrajudicial com cobertura de toda área de concessão da CASAL, conforme condições e quantitativos estabelecidas no Termo de Referência.

1.2.

ITEM	DISCRIMINAÇÃO	UNIDADE	QTDE	VALOR UNIT.	VALOR MENSAL
1	Equipamento de TI	UN/MÊS	33		
2	Estrutura de TI/Rede de Dados	UN/MÊS	33		
3	Mobiliário	UN/MÊS	33		
4	Pessoal				
4.1	Supervisor	UN/MÊS	1		
4.2	Atendente I – Posto de serviço de atendimento presencial: PSAP	UN/MÊS	91		
4.3	Atendente I – Posto de serviços de atendimento multimeios: PSAM	UN/MÊS	8		
4.4	Atendente I – Posto de serviços de teleatendimento (call center): PSTA	UN/MÊS	25		
Valor Mensal .....					R\$
Valor Anual I .....					R\$
ITEM	DISCRIMINAÇÃO	UNIDADE	QTDE	VALOR UNIT.	VALOR MENSAL
5	Potencial Cobrança Extrajudicial	R\$/MÊS	3.933.633,28	R\$ 0,15	R\$ 590.044,99
Valor Anual II .....					R\$ 7.080.539,91

1.3. O custo da estrutura e pessoal na cobrança extra judicial já estão incluídos no percentual de remuneração. Esta quantidade para potencial cobrança está estimada com débitos acima de 90 dias de atraso. Caso a CASAL queira utilizar o serviço de cobrança para as faturas com menos de 90 dias o valor a ser pago será a metade do preço ofertado. O valor máximo a ser remunerado será de R\$ 0,15 (quinze centavos) por cada R\$ 1,00 (hum) real cobrado e efetivamente pago pelo cliente devedor.

1.4. As unidades aqui referenciadas, quais sejam Posto de Serviço de Atendimento Presencial: PSAP, Posto de Serviço de Teleatendimento: PSAA e Posto de Serviços de Atendimento Multimeios: PSAM deverão considerar, em sua formação de preços, além da alocação da mão-de-obra direta para execução operacional das atividades, a alocação de mão-de-obra para as atividades de apoio administrativo, gestão de RH, contábeis, financeiras,

*Handwritten signature*





ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS  
Rua Barão de Atalaia 200, Centro – Maceió - AL-CEP: 57020-510

*administração, etc, bem como a disponibilização de todos os recursos tecnológicos aqui descritos (hardwares e softwares), todos os custos de manutenção, tanto da infraestrutura física, quanto tecnológica, somando-se ainda contratações de links de dados, despesas com segurança, limpeza e conservação, além de todas as outras necessárias à consecução das atividades aqui descritas, considerando também as taxas de lucro e os impostos/tributos incidentes sobre as operações.*

*(...)*

*Adicionalmente, identificamos no Anexo I, Termo de Referência, exigências complementares, de caráter extremamente direcionadores e limitadores da ampla competitividade. (...)*

*(...)*

**4) ABRANGÊNCIA E LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

*A CONTRATADA executará os serviços de atendimento presencial nos seguintes locais:*

*(...)*

*O Call Center deverá ser disponibilizado na capital do estado onde está localizada a CASAL. Não será exigido Call Center exclusivo para a CASAL, porém o ambiente onde será alocada a operação deverá atender a todas as especificações constantes deste Edital, sem exceção.*

*A infraestrutura necessária ao atendimento multicanal Webs (internet, e-mail, chat, chatbot, etc.) e suporte aos sistemas de gestão do atendimento e relacionamento com os clientes aqui referenciados deverá operar dentro das instalações do Call Center. Não será exigido escritório exclusivo para a CASAL, porém o ambiente onde serão alocados esses serviços deverá atender a todas as especificações constantes deste Edital, sem exceção.*

**5) PRAZOS DE EXECUÇÃO**

*O prazo para a execução dos serviços será de 12 (doze) meses consecutivos, contados da data de assinatura da Ordem de Serviço, podendo ser prorrogado por igual período em conformidade com a Lei 13.303/2016 e Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios-RILC, até o limite máximo de 5 (cinco) anos.*

*O início da operação ocorrerá imediatamente após o prazo para implantação dos serviços (OIS) que contemplará a implantação do atendimento, mediante a capacitação, contratação e alocação da mão-de-obra, bem como a disponibilização da infraestrutura física e tecnológica completa para a operação de todas as posições de atendimento necessárias à plena execução de todas as atividades contempladas neste Termo de Referência.*

*O prazo para implantação dos serviços será de no máximo 7 (sete) dias contados da assinatura do contrato.*

*A estrutura e os equipamentos deverão estar disponíveis para validação pela CASAL em até 7 (sete) dias contados da assinatura do contrato. Este prazo é curto em função de tratar-se de serviço essencial.*

*(...)*

*Preconiza o § 5º do artigo 30 da Lei 8.666/93, que será vedada a exigência de comprovação de atividade ou de aptidão com limitações de tempo ou época ou ainda em locais específicos.*

*Sendo assim, notoriamente temos que a contratação em comento se dará com expressa delimitação de espaço geográfico na capital MACEIÓ- AL, para execução dos serviços obrigatoriamente contemplando toda: “infraestrutura necessária ao atendimento multicanal*

*10/07/20*



ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS  
Rua Barão de Atalaia 200, Centro – Maceió - AL-CEP: 57020-510

*Webs (internet, e-mail, chat, chatbot, etc.) e suporte aos sistemas de gestão do atendimento e relacionamento com os clientes aqui referenciados deverá operar dentro das instalações do Call Center”.*

*Não bastassem as exigências acima, temos ainda a principal delas, no que diz respeito ao PRAZO FATAL para efetiva instalação e início da prestação dos serviços: “O prazo para implantação dos serviços será de no máximo 7 (sete) dias contados da assinatura do contrato. A estrutura e os equipamentos deverão estar disponíveis para validação pela CASAL em até 7 (sete) dias contados da assinatura do contrato. Este prazo é curto em função de tratar-se de serviço essencial.*

*Feitas as constatações supra, temos que os serviços de Call Center hoje em dia são perfeitamente prestados de forma remota, em qualquer localização geográfica no Brasil, ou mesmo no exterior, tendo em vista as conveniências logísticas trazidas pela tecnologia aliada às telecomunicações. Por esse motivo, resta devidamente questionada e impugnada, para os devidos fins, a exigência limitadora e específica de prestação dos serviços em caráter restritivo, somente na capital Maceió.*

*(...)*

*Além disso, como já firmado, revela-se absolutamente exíguo e incondizente com a complexidade e vulto das instalações demandadas para prestação dos serviços, o prazo de 07 (sete) dias para que o licitante efetive toda a disponibilização do ambiente físico e tecnológico descrito no objeto, importando tal comando em INDEVIDO fator limitador ao mais amplo espectro de competição no ambiente da licitação pública, cujo mister é justamente a garantia de ampla competitividade e não a da indevida restrição da mesma, como no presente caso, razão pela qual justifica-se a presente impugnação”.*

*(...)*

*O anexo I, Termo de Referência, que determina que:*

*(...)*

*Os principais resultados esperados com o desenvolvimento e implantação dessas soluções são:*

- Ampliação da infraestrutura e das aplicações necessárias para suportar o aumento de demanda dos próximos anos;*
- Aumento da eficiência do modelo de atendimento ao cliente;*
- Ampliação do acesso do atendimento aos clientes;*
- Melhoria da qualidade dos canais de comunicação com o cliente;*
- Integração dos Canais de Atendimento, permitindo que o cliente solicite e acompanhe suas demandas por todos os canais;*
- Aumento da satisfação do cliente;*
- Otimização do uso de cada canal;*
- Aumento da produtividade no atendimento;*
- Aumento da capacidade de atendimento;*
- Aumento da capacidade de atendimento às exigências regulatórias associadas ao negócio da CASAL.”*

*(...)*

*A própria CASAL espera que todos os resultados acima sejam frutos da nova contratação, porém visando a garantia desta ampliação da infraestrutura, reestruturação das aplicações e sistemas do novo modelo de atendimento, integrações dos canais, aumento da eficiência,*

*12/07*





ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS  
Rua Barão de Atalaia 200, Centro – Maceió - AL-CEP: 57020-510

*satisfação, produtividade capacidade do atendimento, além da implantação e disponibilização de todos os itens técnicos especificados no item 16) INFRAESTRUTURA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS do Anexo I, Termo de Referência relacionados com a infraestrutura física e tecnológica e também a contratação e treinamento dos recursos humanos especificados no item 17) RECURSOS HUMANOS, tudo isso a ser disponibilizado em apenas e tão somente 07 (sete) dias revela-se absolutamente exíguo, para não se dizer IMPOSSÍVEL de ser implementado em face da complexidade e vulto das demandas apresentadas.*

*(...)*

*Absurdo portanto, é o prazo de apenas 07 (sete) dias previstos no edital para a eventual nova CONTRATADA implantar e disponibilizar os “links de comunicação de dados” entre a CASAL e o Call Center, ainda com Solução de Balanceamento de Links para prover a redundância do Call Center com a CASAL.*

*(...)*

*Portanto, impende deixar registrado que uma nova eventual nova contratada que não disponha de site pronto em Maceió/AL não terá tempo hábil (07 dias) para promover as seguintes estruturas físicas/tecnológicas e providências:*

- Prazo para locação de galpão/estrutura física – mínimo 30 dias;*
- Prazo para seleção e contratação de pessoal operacional – mínimo 15/20 dias;*
- Prazo para treinamento do pessoal contratado – mínimo 10 dias após contratação;*
- Prazo de contratação e disponibilização de LINK dedicado de telecomunicações e dados – mínimo de 15 a 30 dias;*
- Demais providências logísticas, legais e de contabilidade – mínimo de 30 dias.*

*Via de consequência lógica, somente quem teria plena condições técnicas, físicas e logísticas de atender a demanda da CASAL no exíguo prazo de 07 (sete) dias, seria a empresa atualmente executora do objeto ora licitado, o que denota um DIRECIONAMENTO INDEVIDO DO OBJETO, o que não se pode admitir.*

*Diante de tal situação, roga-se pela imediata e pronta RETIFICAÇÃO dos comandos ora impugnados para:*

- Permitir a admissibilidade de execução dos serviços de forma remota, em qualquer Estado da Federação Nacional;*
- Conferir prazos realistas e condignos para disponibilização e implantação da infraestrutura física e de tecnologia para prestação dos serviços, desde já elencados como sendo de, no mínimo, 30 (trinta) dias, de forma a garantir a participação de um maior universo de interessados.*

*Portanto, o fato é que a Administração Pública não pode extrapolar o nível de exigências técnicas de habilitação, como no caso em comento, sob pena de restrição indevida do caráter de ampla competitividade do certame.*

*(...)*

*Aduzidas as razões que balizaram a presente Impugnação, esta Impugnante, requer, com supedâneo na Lei nº 8.666/93 e suas posteriores alterações, bem como as demais legislações vigentes, o recebimento, análise e admissão desta peça, de modo a determinar a retificação dos itens 4 e 5, todos do Anexo I, Termo de Referência, nos termos sobejamente apontados.*

*1007*



ESTADO DE ALAGOAS  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS  
Rua Barão de Atalaia 200, Centro – Maceió - AL-CEP: 57020-510

**5. ANÁLISE DAS ALEGAÇÕES APRESENTADAS**

Antes de adentrar no mérito das alegações apresentadas pela impugnante, ressaltamos que desde julho de 2018 a **CASAL não está vinculada à Lei nº 8.666/1993**, tendo suas licitações e contratações regidas pela Lei Federal nº 13.303/2016 e pelo Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios – RILC/CASAL, conforme consta do preâmbulo do edital, pg. 6.

Após esta preliminar explicação, passaremos a adentrar no mérito das alegações e dos pedidos:

1. A redação contida no item 4 do Termo de Referência é objetiva exigindo a disponibilização do Call Center na Capital do Estado onde está localizada a Companhia de Saneamento de Alagoas – CASAL. Salientando ainda que não há exigência de escritório exclusivo para a CASAL.

Em consulta ao corpo técnico, informamos o que segue abaixo:

*Com relação ao domicílio da estrutura a ser implantada pela vencedora do certame ser em Maceió, justifica-se pelo fato de em nossos contratos termos um Supervisor da CASAL presente no Call Center, bem como os treinamentos dos funcionários serem feitos no mesmo ambiente. Cabe ainda ressaltar que anualmente promovemos o PRC (Plano de Recuperação de Crédito) onde há uma flutuação (movimentação) de postos de trabalho entre o Call Center e o Atendimento Presencial, sem que tenhamos que fazer novas contratações de forma a buscar uma economicidade no nosso contrato.*

Corroboramos o entendimento do corpo técnico desta Companhia e apresentamos abaixo alguns dispositivos do nosso RILC/CASAL que norteiam a nossa decisão.

Art. 2º As licitações realizadas e os contratos celebrados pela CASAL destinam-se a assegurar a seleção da proposta mais vantajosa, inclusive no que se refere ao ciclo de vida do objeto, e a evitar operações em que se caracterize sobrepreço ou superfaturamento, devendo observar os princípios da impessoalidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da eficiência, da probidade administrativa, da economicidade, do desenvolvimento nacional sustentável, da vinculação ao instrumento convocatório, da obtenção de competitividade e do julgamento objetivo.

Art. 3º Nas licitações e contratos de que trata este RILC serão observadas as seguintes diretrizes:

II - busca da maior vantagem competitiva para a CASAL, considerando custos e benefícios, diretos e indiretos, de natureza econômica, social ou ambiental, inclusive os relativos à manutenção, ao desfazimento de bens e resíduos, ao índice de depreciação econômica e a outros fatores de igual relevância;

Art.16. A fixação de critérios ou requisitos de sustentabilidade ambiental, como especificação técnica do objeto, requisito de habilitação técnica ou como obrigação da contratada, desde que motivada, **não frustra o caráter competitivo da licitação.** (grifo nosso)

Art. 19. As contratações de que trata este RILC deverão ser precedidas de planejamento, em harmonia com o planejamento estratégico da CASAL, elaborado pela unidade administrativa responsável pela contratação, o qual estabeleça os produtos ou resultados a serem obtidos, quantidades e prazos para entrega das parcelas, quando couber.

1007





**ESTADO DE ALAGOAS**  
**COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**  
Rua Barão de Atalaia 200, Centro – Maceió - AL-CEP: 57020-510

Parágrafo único. Cada Unidade de Negócio será responsável pelo planejamento das contratações identificará com precisão as necessidades da CASAL a curto, médio e longo prazo e definirá, de forma sucinta e clara os objetos, de acordo com as requisições formuladas pelas demais unidades administrativas, considerando aspectos relativos à sustentabilidade ambiental, vedadas especificações excessivas, irrelevantes ou desnecessárias que frustrem o caráter competitivo da licitação. Tal planejamento também será aplicável a Unidades de Serviço estratégicas, a exemplo da SUENG, da SULOS etc.

De acordo com os dispositivos acima colacionados, podemos constatar que o edital da licitação Presencial nº 62/2020 – CASAL, atende a todos os princípios e regras da licitação, tendo em vista que a principal finalidade é atendimento ao interesse público. A impugnante alega haver um direcionamento do objeto licitado, entendemos que isso é uma alegação grave, pois a Companhia de Saneamento de Alagoas, em todos os seus atos, bem como em seus editais, preza pelos princípios norteadores da Administração Pública, que são: Legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. O argumento de direcionamento do objeto a ser licitado, não merece ser sustentado, pois as condições de participação para o referido certame estão estabelecidas no edital e qualquer empresa que atenda aos critérios de habilitação (jurídica, econômico-financeira e técnica) poderá participar do certame. Ainda buscando possibilitar uma maior competitividade, na habilitação técnica, foi exigido apenas os atestados de capacidade técnica mais relevantes ao objeto licitado, assim fica evidenciado que a restrição da competitividade não pode ser sustentada por qualquer argumento.

Nos certames licitatórios, não há um princípio norteador mais importante que outro, o que há é uma harmonia entre os princípios para atender todas as regras. Dito isto, salientamos que o objeto da licitação contempla o atendimento presencial, teleatendimento, atendimento multimeios e cobrança extrajudicial; e por ser um serviço essencial e imprescindível para Companhia, há em seu organograma, a Supervisão de Serviços a Clientes, que conforme consta no item 22, do Termo de Referência, tem a obrigação de fiscalizar as atividades da Contratada, que repassará qualquer anormalidade para o gestor do Contrato, com isso, prezando pelo princípio da eficiência, considerando a alta complexidade dos serviços a serem contratados, fica evidenciada a necessidade do acompanhamento de forma ágil e efetiva da prestação dos serviços, sendo de suma importância que os serviços sejam prestados na cidade da sede da Companhia.

2. A redação contida no item 5 do Termo de Referência trazia como prazo para implantação dos serviços o máximo de 7 (sete) dias contados da assinatura do contrato. Dizia ainda que a estrutura e os equipamentos deveriam estar disponíveis para validação pela CASAL em até 7 (sete) dias contados da assinatura do contrato. O prazo curto foi justificado por tratar-se de serviço essencial.

*10/07*



**ESTADO DE ALAGOAS**  
**COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS**  
Rua Barão de Atalaia 200, Centro – Maceió - AL-CEP: 57020-510

Em consulta ao corpo técnico, informamos o que segue abaixo:

*Por se tratar de em serviço extremamente essencial no que diz respeito ao atendimento de um serviço extremamente essencial para a comunidade, esta CASAL estabeleceu um prazo de 7 (sete) dias contados da assinatura do contrato. Não podemos ficar muito tempo sem este serviço, uma vez que temos grande volume de solicitação através do atendimento presencial e multimeios. Mas, em atendimento à solicitação de dilação do prazo para implantação iremos alterar o prazo de implantação para 15 (quinze) dias contados da assinatura do contrato. Este prazo refere-se ao período que a empresa vencedora deverá evidenciar que está mobilizando para nos atender. Ou seja, o Call Center não terá que estar efetivamente instalado em 15 (quinze) dias, mas deverá ser comprovada a mobilização para sua instalação com prazo de conclusão em no máximo 45 (quarenta e cinco) dias, bem como o início da contratação para treinamento das equipes que irão fazer o atendimento presencial.*

Corroboramos o entendimento do corpo técnico desta Companhia e iremos publicar o novo edital com a alteração solicitada.

**6. DA CONCLUSÃO:**

Tendo em vista toda a exposição de motivos fáticos e jurídicos acima em face das razões apresentadas pela impugnante, a Assessora em exercício, recebe a impugnação por sua tempestividade, acatando parcialmente às alegações da impugnação, pelas razões e motivos acima expostos, sendo assim haverá a publicação de um novo edital, reformulado, dando a devida publicidade e respeitando os prazos legais.

É o parecer, S.M.J.

Sala da Assessoria de Licitações e Contratos da Companhia de Saneamento de Alagoas.

Em, 23 de Fevereiro de 2021.

*Dayselanea Correia de O. Silva*  
Dayselanea Correia de Oliveira Silva  
Assessora da ASLIC em exercício/CASAL