

ITEM	CONTESTAÇÃO
<i>Edital (Preâmbulo)</i>	
<p>Item 3.2 - 3.2. <u>Será vedada a participação de empresas:</u></p> <p><i>Reunidas em consórcio e sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si, qualquer que seja sua forma de constituição;</i></p> <p><i>Sob processo de dissolução, fusão, cisão ou incorporação;</i></p>	<p>O objeto do certame trata pelo menos dois serviços distintos sendo eles: serviços de Contact Center e Tecnologia da Informação. Para a perfeita execução do objeto é necessário que o Edital permita a possibilidade de participação em consórcio.</p> <p>A vedação imposta pelo Edital é medida extremamente restritiva à participação de interessados, cuja consequência direta será reduzir a participação das empresas que possuem expertise para prestação de todos os serviços licitados.</p> <p>A possibilidade de a Administração permitir a participação de consórcios em licitação está prevista no art. 33 da Lei n.º. 8.666/1993, art. 17 do Decreto n.º. 3.555/2000.</p> <p>Tais normativos apresentam as regras que devem ser obedecidas pela Administração quando admitida participação de empresas em consórcio.</p> <p>Os normativos conferiram ao administrador a faculdade de, <u>conforme as necessidades do caso concreto</u>, admitir ou não o consórcio de empresas. Marçal Justen Filho argumenta que:</p> <p><i>“(…) é usual que a Administração Pública apenas autorize a participação de empresas em consórcio quando as dimensões e a complexidade do objeto ou as circunstâncias concretas exijam a associação entre os particulares. São as hipóteses em que apenas poucas empresas estariam aptas a preencher as condições especiais exigidas para licitação.”</i></p> <p><i>“ACORDAM os Ministros do Tribunal de Contas da União, reunidos em sessão do Plenário, diante das razões expostas pelo Relator, e com fundamento nos artigos 113, § 1º, da Lei nº 8.666/93; 43 da Lei nº 8.443/92 e 237 e 276 do Regimento Interno/TCU, em:</i></p> <p><i>(…)</i></p> <p><u>9.1.4. permitir o consórcio, quando o contrário representar restrição à competitividade do certame, em observância ao art. 3º, § 1º, I, da Lei n.º</u></p>

		<p><u>8.666/93;</u></p> <p>O professor Marçal Justen Filho¹, ao comentar o inciso I, artigo 3º, da Lei n.º. 8.666/93, em sua obra <i>“Comentários a Lei de Licitações e Contratos Administrativos”</i> dispõe da seguinte forma:</p> <p><i>“Veda-se cláusula desnecessária ou inadequada, cuja previsão seja orientada não a selecionar a proposta mais vantajosa, mas a beneficiar alguns particulares. Se a restrição for necessária para atender o interesse público, nenhuma irregularidade existirá em sua previsão. Terão de ser analisados conjugadamente a cláusula restritiva e o objeto da licitação. A invalidade não reside na restrição em si, mas na incompatibilidade dessa restrição com o objeto da licitação.”</i></p>
2	<p>Item 7.2.4 - Todos os documentos apresentados deverão estar em nome da licitante e, preferencialmente com nº do CNPJ e endereço respectivo. Se a licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz; se for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que pela própria natureza, forem comprovadamente emitidos apenas em nome da matriz; se a licitante for a matriz e a prestadora de serviços for a filial, os documentos deverão ser apresentados em nome da matriz e da filial simultaneamente.</p>	<p>Sugerimos que todos os documentos sejam apresentados com o CNPJ da Matriz, pois o Edital já vincula a prestação do serviço a São Paulo. Entendemos que indicar uma filial obrigaria a licitante a prestar o serviço por aquela filial específica.</p> <p>A questão é que após a assinatura do contrato a licitante poderá implantar a operação em outra infra-estrutura uma vez que a da filial poderá não possui todos os recursos para uma operação dessa ordem de grandeza. E nem poderia, tendo em vista que a licitante não pode ser obrigada a já realizar gastos prévios à assinatura do contrato.</p> <p>Jurisprudência:</p> <p>“ACÓRDÃO] 8. [...] determinar ao Instituto Brasileiro de Turismo - Embratur - que nas próximas aquisições de bens e serviços de informática: [...] 8.2. abstenha-se de incluir exigências nos editais para cujo atendimento os licitantes tenham de incorrer em despesas que sejam desnecessárias e anteriores à própria celebração do contrato ou que frustrem o caráter competitivo do certame, conforme preconizado na Lei nº 8.666/93, art. 6º, inciso IX, letra "d", c/c art. 3º, § 1º, inciso I, e</p>

¹ FILHO, Marçal Justen, *Comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos* 11ª Ed., Editora Dialética.

		<p><i>contrariamente à jurisprudência pacífica do TCU (e.g., acórdãos plenários 26/2007, 126/2007 e 362/2007);”</i></p>
3	<p><i>Item – 7.12.1.6.2 - Para a parcela de relevância do subitem 7.12.1.1.2 o(s) atestado(s) deverá(ão) estar registrados no Conselho Regional de Engenharia Arquitetura e Agronomia – CREA devendo a licitante apresentar também o registro e quitação da pessoa jurídica e do seu responsável técnico Engenheiro de Telecomunicações ou Engenheiro Eletrônico/Eletricista;</i></p>	<p><i>Como já possuíamos conhecimento do Edital em outras consultas públicas, tivemos uma ação junto ao CREA para registro dos atestados com as exigências do Edital e foi negado o registro por não entenderem que os requisitos façam parte do rol de serviços fiscalizados pelo órgão.</i></p> <p><i>Portanto o Edital exige um item que o próprio CREA se nega a fornecer e portanto não há como ser atendido.</i></p>
4	<p><i>Item 7.12.1.7 - No caso de apresentação de atestado de empresas privadas, não serão considerados aqueles apresentados por empresas participantes do mesmo grupo empresarial da licitante. Serão considerados como do mesmo grupo, as empresas controladas pela licitante e suas controladoras, ou que tenham pelo menos uma pessoa física ou jurídica que seja sócia da empresa emitente e da Empresa Licitante.</i></p>	<p><i>Entendemos que a exigência é cerceadora de competição uma vez que veta a participação de empresas S.A. As empresas S.A possuem negociação de ações na bolsa, não há como garantir o controle de quem compra, ou seja, uma pessoa física ou jurídica pode adquirir ações de qualquer S.A com ações ofertadas na bolsa. Essa exigência deixa claro que apenas empresas Ltda poderão participar do certame, uma vez que só essas, micro ou pequeno porte poderão garantir a observância deste requisito, deverá ser observada nesta exigência o princípio da impessoalidade e isonomia.</i></p> <p><i>Além disso, O objetivo do atestado é avaliar a capacidade técnica da candidata a prestação do serviço. Uma vez que tenha vínculo não descaracteriza esse objetivo. Para isso a contratante poderá lançar mão de uma ferramenta utilizada em licitações: a diligência.</i></p> <p><i>O que não pode ser feito é restringir a participação de empresas S.A por uma</i></p>

		<i>justificativa tão frágil.</i>
5	<p>Item 11.3 - A CONTRATADA não poderá subcontratar, ceder ou transferir o objeto do Contrato, no todo ou em parte, a terceiros, sob pena de rescisão;</p>	<p><i>Entendemos que a subcontratação deverá ser permitida nos limites da Lei 8.666/93, uma vez que existem vários itens dentro de uma operação que deverão ser fornecidos por outra empresa. Ex: segurança, limpeza e conservação, dentre outros serviços necessários ao bom funcionamento da operação.</i></p> <p><i>Lei 8.666/93:</i></p> <p><i>“Art. 72. O contratado, na execução do contrato, sem prejuízo das responsabilidades contratuais e legais, poderá subcontratar partes da obra, serviço ou fornecimento, até o limite admitido, em cada caso, pela Administração.”</i></p>
6	<p>Item – 11.5 - A CONTRATADA responderá por todo e qualquer dano que venha a ser causado à Administração ou a terceiros durante a prestação dos serviços, podendo, o valor referente ao prejuízo apurado, ser descontado do pagamento de que for credor;</p>	<p>Sugerimos que à redação seja acrescentado que a contratada responda pelos danos causados desde que seja comprovada a culpa e responsabilidade no evento, fundamentação perfeita é imposta pelos princípios constitucionais da ampla defesa (art. 5.º LV)</p> <p><i>“LV - aos litigantes, em processo judicial ou administrativo, e aos acusados em geral são assegurados o contraditório e a ampla defesa, com os meios e recursos a ela inerentes;”</i></p>
7	<p>11.9. Por ocasião da formalização do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar:</p> <p>a) Certificação junto ao Programa Brasileiro de Auto-Regulamentação (PROBARE), mediante a apresentação do certificado da Norma de Maturidade de Gestão em nome da licitante e dentro do prazo de validade.”</p> <p>11.9.1 A certificação exigida na alínea “b” do subitem 11.9, deverá ser apresentada, obrigatoriamente, dentro do prazo de implantação dos serviços que é até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato.”</p>	<p><i>Será necessário deixar claro (princípio da objetividade) se esta exigência é distinta da exigência constante no item no item 26.5.7.</i></p>

ITEM

CONTESTAÇÃO

Termo de Referência (Anexo I)

1	<p>Item 7.2 - As estimativas das ligações, transferências e disparo eletrônico de mensagens apresentadas no item acima são meramente indicativas não originando qualquer obrigação da CONTRATANTE no efetivo envio destes quantitativos à CONTRATADA, não cabendo ainda qualquer indenização pelo não atingimento dos quantitativos;</p>	<p>Deve constar no edital um mínimo de garantia de forecast para os itens variáveis que interferem na remuneração dos serviços (Disparo eletrônico de mensagens telefônicas e disparo de SMS). Sugerimos 80% do volume como garantia. A CONTRATADA terá impacto financeiro considerável se dimensionar a operação para um volume X e o volume real for X – 30%, por exemplo. Isso acabaria por comprometer o equilíbrio econômico-financeiro da empresa CONTRATADA.</p>
3	<p>Item 11.2.7 - A CONTRATADA deverá permitir acesso às suas instalações e conexões aos seus equipamentos de atendimento, caso seja necessário, para que sejam instalados recursos de tecnologia necessários à solução de redirecionamento a ser definida pela CONTRATANTE;</p>	<p>As políticas de segurança da informação de qualquer companhia segura e preocupada com o bom funcionamento operacional de seus clientes buscam a não permissão deste tipo de acesso, sendo assim, o texto deverá ser modificado para: A CONTRATADA deverá informar se solicitado pela CONTRATANTE ou em caso de auditorias, as configurações dos equipamentos de atendimento e recursos de tecnologia necessários à solução de atendimento.</p>
4	<p>Item 15.1.3 A Prova de Conceito é condicionante para a devida assinatura do Contrato e será realizada em até 05 (cinco) dias úteis posteriores à formalização da adjudicação do certame junto à licitante vencedora em local a ser definido pela Prefeitura de São Paulo, mediante convocação;</p>	<p>Em se tratando de uma solução complexa, o texto deverá ser alterado para 10 (dez) dias úteis posteriores à formalização da adjudicação do certame junto à licitante vencedora para realização da prova.</p>
5	<p>Item 15.2.1 Requisitos tecnológicos: Possuir arquitetura WEB de em linguagem J2EE (Java 2 Enterprise Edition) ou .NET em 3 (três) camadas, sendo: camada de interface de usuário (padrão XML), camada de persistência/negócio e camada de repositório de dados.</p>	<p>Esta exigência é inteiramente restritiva. Se o sistema, que deverá ser desenvolvido pela CONTRATADA, atender a todas as funcionalidades especificadas, não deve haver restrição quanto à linguagem de desenvolvimento. A linguagem não interfere em nada na prestação do serviço desde que seja web. Solicitamos que seja incluído além do Java e .Net, a linguagem ASP.</p> <p>Art. 3º A licitação destina-se a garantir a observância do princípio constitucional da isonomia e a selecionar a proposta mais vantajosa para a Administração e será processada e julgada em estrita conformidade</p>

		<p>com os princípios básicos da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da probidade administrativa, da vinculação ao instrumento convocatório, do julgamento objetivo e dos que lhes são correlatos.</p> <p>§1º É vedado aos agentes públicos: I - admitir, prever, incluir ou tolerar, nos atos de convocação, cláusulas ou condições que comprometam, restrinjam ou frustem o seu caráter competitivo e estabeleçam preferências ou distinções em razão da naturalidade, da sede ou domicílio dos licitantes ou de qualquer outra circunstância impertinente ou irrelevante para o específico objeto do contrato;</p>
6	15.2.8 - Requisitos funcionais - ADAPTAÇÃO DA INTERFACE DE TRABALHO	<i>Solicitamos alteração de todos os termos "possuir" para "permitir" em todos os sub itens, uma vez que o sistema deverá ainda ser customizado.</i>
7	15.2.11 - Requisitos funcionais - INDICADORES DE DESEMPENHO	<i>Solicitamos alteração de todos os termos "possuir" para "permitir" em todos os sub itens, uma vez que o sistema deverá ainda ser customizado.</i>
8	15.1.3 – A Prova de Conceito é condicionante para a devida assinatura do Contrato e será realizada em até 5(cinco) dias úteis posteriores à formalização da adjudicação do certame junto à licitante vencedora em local a ser definido pela Prefeitura de São Paulo, mediante convocação;	<p><i>Como poderemos participar de uma prova de conceito sem o descritivo de como esta será realizada? Pedimos a inclusão do escopo da prova de conceito, pois todos os licitantes necessitarão desta informação para se preparar para este momento. O que será verificado? Haverá um checklist? Como será feita a verificação? Adicionalmente, gostaríamos de salientar que a única empresa apta a realizar a prova de conceito no prazo estabelecido, seria a atual fornecedora, visto que já possuem o sistema em funcionamento ou necessitando apenas de alguns ajustes. Sendo assim, solicitamos o prazo de 30 dias após a formalização para a realização da prova de conceito, pois nenhuma empresa terá custo de desenvolvimento antes do resultado e necessitarão de tempo para se prepararem.</i></p> <p><i>"Devem ser estabelecidos no ato convocatório da licitação as condições e os critérios relativos ao exame das amostras ou protótipos apresentados, inclusive quanto ao direito dos concorrentes de poderem acompanhar todos os procedimentos respectivos. Quanto às exigências de amostras ou</i></p>

		<p>protótipos, deve estar definido com clareza no ato convocatório, por exemplo, as seguintes: momento de entrega, critérios de avaliação e de julgamento técnico, data e horário de inspeção para que os licitantes interessados possam estar presentes." TCU – Licitações e Contratos 4.ª Ed.</p> <p>"Estabeleça, no edital, critérios detalhados e suficientes para os testes de aderência dos produtos que pretende adquirir, em atenção ao art. 3º, inc. II, da Lei no 10.520/02, abstendo-se de omitir especificação mínima exigível, como observado em relação aos testes de resistência dos laptops educacionais, objeto do Pregão Eletrônico no 107/2008."</p> <p>TCU Acórdão 394/2009 Plenário</p>
9	<p>Item 18.6 - A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso remoto ao sistema, todos os relatórios, diários e mensais ao sistema todos os equipamentos e serviços necessários para os referidos serviços de acesso, incluindo roteadores, gerência do serviço etc;</p>	<p>As políticas de segurança da informação de qualquer companhia segura e preocupada com o bom funcionamento operacional de seus clientes procuram não permitir este tipo de acesso, sendo assim, o texto deverá ser alterado para: A CONTRATADA deverá disponibilizar informações quanto às configurações do sistema, todos os relatórios, diários e mensais ao sistema todos os equipamentos e serviços necessários para os referidos serviços de acesso, incluindo roteadores, gerência do serviço etc.</p>
10	<p>Item 18.7 - A CONTRATADA deverá disponibilizar firewalls na localização de destino, que deverá ser gerenciado pela CONTRATANTE ou órgão responsável indicado</p>	<p>As políticas de segurança da informação não permitem tal prática, sendo assim solicitamos a retirada deste item. A CONTRATADA poderá disponibilizar os equipamentos, mas não o gerenciamento, pois este é de responsabilidade da CONTRATADA.</p>
11	<p>Item 19.1.8 - A CONTRATADA deverá treinar a equipe da CONTRATANTE na configuração das regras de acesso dos equipamentos, a fim de possibilitar uma análise posterior por parte da CONTRATANTE;</p>	<p>As políticas de segurança da informação não permitem tal prática. Se forem constatados desvios em configurações, a CONTRATANTE deve acionar a CONTRATADA para serem realizados ajustes e/ou novas configurações.</p>
12	<p>19.4.2 - A CONTRATANTE deverá ter acesso a estes mecanismos e seus equipamentos a fim de validar a sua configuração a qualquer momento.</p>	<p>As políticas de segurança da informação de qualquer companhia segura e preocupada com o bom funcionamento operacional de seus clientes não permitem este tipo de acesso, sendo assim, o texto deverá ser alterado para: A CONTRATANTE deverá ser informada quanto aos mecanismos e seus equipamentos a fim de validar a sua configuração a qualquer momento.</p>

13	<p>Item 19.5.1 - A CONTRATADA deverá permitir à CONTRATANTE acesso irrestrito local ou remoto aos sistemas da mesma, assim como a todo e qualquer "hardware" e "software" utilizados para a prestação dos serviços à CONTRATANTE para fins de auditoria em segurança e/ou de qualidade;</p>	<p>As políticas de segurança da informação de qualquer companhia segura e preocupada com o bom funcionamento operacional de seus clientes não permitem este tipo de cesso, sendo assim, o texto deverá ser alterado para: A CONTRATADA deverá emitir à CONTRATANTE informação quanto ao local onde se hospedam os sistemas da mesma, assim como a todo e qualquer "hardware" e "software" utilizados para a prestação dos serviços à CONTRATANTE para fins de auditoria em segurança e/ou de qualidade.</p>
15	<p>Item – 11.2.9 - Caso a CONTRATANTE decida por nova forma de atendimento para as chamadas, deverá informar à CONTRATADA com prazo de 30 (trinta) dias de antecedência para que sejam feitas as adequações necessárias;</p>	<p>"Nova forma de atendimento" é uma solicitação muito ampla e subjetiva. Não há qualquer especificação quanto ao escopo, modalidade, complexidade, tamanho, entre outros aspectos fundamentais a respeito do que é essa demanda. Solicitamos a alteração do item para: Caso a CONTRATANTE decida por nova forma de atendimento para as chamadas, deverá informar à CONTRATADA. O prazo para as adequações necessárias será negociado entre as partes (CONTRATANTE E CONTRATADA) de acordo com o tipo de demanda/alteração;</p>
16	<p>Item 11.3.4 - A CONTRATANTE poderá a qualquer tempo durante a vigência do contrato solicitar à CONTRATADA que desative, ative, inclua, exclua ou altere as mensagens eletrônicas pré-gravadas. Para a inclusão, alteração ou ativação das mensagens o prazo é de até 2 horas; para exclusão ou desativação das mensagens o prazo é de 15 minutos;</p>	<p>Tais atividades demandam um planejamento mais aprofundado, a fim de não impactar o atendimento e a satisfação dos usuários finais. Sendo assim o item deverá ser alterado para: A CONTRATANTE poderá a qualquer tempo durante a vigência do contrato solicitar à CONTRATADA que desative, ative, inclua, exclua ou altere as mensagens eletrônicas pré-gravadas. Para a inclusão, alteração ou ativação das mensagens o prazo é de até 4 horas; para exclusão ou desativação das mensagens o prazo é de 1 hora;</p>
17	<p>Item 14.1 - O sistema da CONTRATADA deverá gerar 100% da gravação das telas consultadas pelo operador para a realização do atendimento, em sincronia com a gravação de voz;</p>	<p>Solução tecnológica alguma possui mais do que 99% de disponibilidade se não tiver: servidores, rotas, fontes de energia, entre outros aspectos redundantes e contingenciados, sendo assim, um enorme custo incremental faz-se necessário para atender a esta exigência. Pedimos a adequação deste SLA para 99%, desta forma a exigência continua sendo de alta performance (Aderente, por exemplo, a COPC) , mas dentro dos padrões de mercado e com um custo muito menor. Desta forma o edital ficará mais</p>

		<i>aderente ao que necessita a administração pública; alta performance com o menor custo possível.</i>
18	<i>Item 22.7.1. A contratação de todo o quadro de funcionários da operação da CONTRATANTE deverá ser obrigatoriamente pelo regime CLT (Consolidação das Leis do Trabalho) e deverão adotar no mínimo, os parâmetros fixados pelo sindicato SINTRATEL - Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing e Empresas de Telemarketing da Cidade de São Paulo e Grande São Paulo.</i>	<p><i>A exigência sindical deverá ser ampliada para além do indicado em Edital e acrescentar outros sindicatos similares como, por exemplo, o SINTETEL/SP - Sindicato dos Trabalhadores de Empresas de Telecomunicações e Operadores de Mesas Telefônicas no Estado de São Paulo.</i></p> <p><i>Não há justificativa para apenas o sindicato exigido ser aceito se outras empresas que podem prestar o mesmo serviço utilizam-se dos parâmetros de sindicato similar.</i></p> <p><i>“Todas as decisões adotadas pela Administração ao longo do procedimento licitatório, desde a fase interna até o encerramento do certame, devem traduzir um julgamento imparcial, neutro e objetivo. O ato convocatório tem de conter critérios objetivos de julgamento que não se fundem nas preferências ou escolhas dos julgadores.”</i> <i>Marçal Justen Filho, Comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos 14. 1ª Edição</i></p>
19	<i>Item 30.1 - Deverá ser apresentado em até 15 (quinze) dias corridos após a assinatura do contrato o projeto técnico relacionado à infraestrutura física e lógica, além do orçamento detalhado em planilhas que expressem a composição de todos os seus custos unitários, conforme artigo 7º da Lei 8.666/1993.</i>	<i>Um projeto desta magnitude e complexidade demanda um planejamento muito elaborado, a fim de se evitar transtornos para a CONTRATANTE, CONTRATADA e principalmente para os USUÁRIOS FINAIS. Sendo assim, solicitamos a prorrogação deste prazo para até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato.</i>
20	<p><i>Item 30.3 - A implantação da Central de Atendimento ocorrerá em até 30 (trinta) dias da aprovação do projeto básico, conforme data estabelecida na Ordem de Início dos Serviços;</i></p> <p><i>Item 30.4 - A CONTRATADA deverá entregar, 2 (dois) dias após a reunião de apresentação, um cronograma detalhado da implantação com as atividades a serem seguidas para a migração do serviço prestado pela atual fornecedora para sua operação, sem que ocorra qualquer interrupção do serviço prestado à população;</i></p>	<p><i>Com base no exposto no item 30.1, solicitamos que a implantação da Central de Atendimento ocorra em até 60 (sessenta) dias da aprovação do projeto técnico, conforme data estabelecida na Ordem de Início dos Serviços.</i></p> <p><i>Adicionalmente solicitamos que o Frot End tenha um prazo de implantação de 90 (noventa) dias, dada sua complexidade. Nenhuma licitante que já não tenha o sistema pronto poderá desenvolver e customizar o sistema no tempo solicitado, restringindo assim a participação e privilegiando a atual prestadora de serviços.</i></p>

21	<p><i>Item 26.5 - Alinhamento às melhores práticas de mercado</i></p>	<p><i>A certificação COPC somente é possível com 6 meses de resultados dentro dos parâmetros estabelecidos pela norma. Teríamos que ter a performance estabelecida pela norma (Altíssima) desde o primeiro dia de operação, ignorando assim a curva de aprendizado natural de qualquer implantação. Tanto para COPC quanto para PROBARE, dependeríamos de um terceiro para conseguir cumprir com os prazos estabelecidos, no caso as certificadoras. Não podemos depender de terceiros para atender a uma exigência do edital. Adicionalmente gostaríamos de frisar que não somente com estas certificações é possível oferecer um serviço com excelência de execução, pois existem várias outras formas de gestão altamente eficientes. Consideramos esta exigência restritiva, uma vez que para certificar uma operação também dependemos que os demais clientes dos sites concordem com esta, pois não é possível certificar apenas uma operação, mas sim toda a empresa, o que nos deixa mais uma vez a mercê de terceiros.</i></p>
22	<p><i>Item 26.5.7 - Portanto, a contratada deverá certificar esta Operação no Selo de Ética do PROBARE – Programa Brasileiro de Auto-Regulamentação (Call Center/ Contact Center/ Help Desk / SAC / Telemarketing) e em um dos modelos de maturidade (Norma de Maturidade do PROBARE ou COPC-2000 PSIC) de acordo com os seguintes itens, a contar da data de implantação dos serviços:</i></p> <p><i>a) Selo de Ética – em até 3 (três) meses, após o início da execução dos serviços objeto deste termo.</i></p> <p><i>b) Norma de Maturidade ou COPC-2000 PSIC – em até 6 (seis) meses, após o início da execução dos</i></p>	<p><i>Será preciso deixar claro se esta exigência é distinta da exigência constante no item no item 11.9</i></p> <p><i>“11.9. Por ocasião da formalização do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar:</i></p> <p><i>a) Certificação junto ao Programa Brasileiro de Auto-Regulamentação (PROBARE), mediante a apresentação do certificado da Norma de Maturidade de Gestão em nome da licitante e</i></p>

	<p><i>serviços objeto deste termo.</i></p>	<p><i>dentro do prazo de validade.”</i></p> <p><i>11.9.1 A certificação exigida na alínea “b” do subitem 11.9, deverá ser apresentada, obrigatoriamente, dentro do prazo de implantação dos serviços que é até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato.”</i></p> <p><i>Os prazos estão conflitantes entre os dois mas entendemos que os prazos do item 11.9 são referentes à qualquer operação da CONTRATADA e não a escolhida para a execução dos serviços (operação) e os do item 26.5.7 são relativas à operação que executará os serviços. De qualquer forma explicitar a diferença entre os exigidos nos itens torna o Edital ainda mais claro e objetivo.</i></p> <p><i>Ainda será preciso reavaliar os prazos exigidos para que correspondam à realidade do mercado tendo em vista que os prazos exigidos no item 26.5.7 não consideram a curva de aprendizado que usualmente duram de 60 a 90 dias dependendo da grandeza da operação.</i></p> <p><i>Para tanto transcrevemos o entendimento do Dr. Marçal Justen Filho:</i></p> <p><i>“O Edital deverá subordinar-se aos preceitos constitucionais e legais. Não poderá conter proibições ou exigências que eliminem o exercício do direito de licitar, importem distinções indevidas ou acarretem preferências arbitrárias. (Comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos)”</i></p>
<p>23</p>	<p><i>Tabela de Penalidades - Disponibilidade de infra-estrutura de telecomunicações, PABX-DAC, URA, links, redes, gravadores digitais</i></p>	<p><i>Solução tecnológica alguma possui mais do que 99% de disponibilidade se não tiver: servidores, rotas, fontes de energia, entre outros aspectos redundantes e contingenciados, sendo assim, um enorme custo incremental faz-se necessário para atender a esta exigência. Pedimos a adequação deste SLA para 99%, desta forma a exigência continua sendo de alta performance (Aderente, por exemplo, a COPC) , mas dentro dos padrões de mercado e com um custo muito menor. Desta forma o edital ficará mais aderente ao que necessita a administração pública; alta performance com o menor custo</i></p>

		<i>possível.</i>
24	<i>Tabela de Penalidades - Disponibilização de Posições de Atendimento.</i>	<i>Dependendo do quantitativo de PA's solicitadas, será necessária uma movimentação muito grande de layout, sendo assim solicitamos que o tempo de implantação de novas posições seja tratado pontualmente entre as partes de acordo com a demanda gerada.</i>
25	<i>Tabela de Penalidades - ILE - Índice do Tempo Médio de Atendimento da Fila de Espera.</i>	<i>O dimensionamento é dado pela CONTRATANTE, sendo assim não é de responsabilidade da CONTRATADA o cumprimento desse SLA. Diferentemente seria se a CONTRATADA tivesse realizado o dimensionamento a partir de informações históricas cedidas pela CONTRATANTE, tais como: volumes, tempos de atendimento, tempos de tratamento, HMM, DMM, etc.</i>
26	<i>Tabela de Penalidades - INR – Índice de Ligações Não Recebidas.</i>	<i>O dimensionamento é dado pela CONTRATANTE, sendo assim não é de responsabilidade da CONTRATADA o cumprimento desse SLA. Diferentemente seria se a CONTRATADA tivesse realizado o dimensionamento a partir de informações históricas cedidas pela CONTRATANTE, tais como: volumes, tempos de atendimento, tempos de tratamento, HMM, DMM, etc</i>
27	<i>Tabela de Penalidades - ICB – Índice de Call Back</i>	<i>O dimensionamento é dado pela CONTRATANTE, sendo assim não é de responsabilidade da CONTRATADA o cumprimento desse SLA. Diferentemente seria se a CONTRATADA tivesse realizado o dimensionamento a partir de informações históricas cedidas pela CONTRATANTE, tais como: volumes, tempos de atendimento, tempos de tratamento, HMM, DMM, etc.</i>
28	<i>Tabela de Penalidades -ILA – Índice de ligações abandonadas.</i>	<i>O dimensionamento é dado pela CONTRATANTE, sendo assim não é de responsabilidade da CONTRATADA o cumprimento desse SLA. Diferentemente seria se a CONTRATADA tivesse realizado o dimensionamento a partir de informações históricas cedidas pela CONTRATANTE, tais como: volumes, tempos de atendimento, tempos de tratamento, HMM, DMM, etc.</i>

SUGESTÃO:

Quanto ao item 22.7.1 que descreve:

A contratação de todo o quadro de funcionários da operação da CONTRATANTE deverá ser obrigatoriamente pelo regime CLT (Consolidação das Leis do Trabalho) e deverão adotar no mínimo, os parâmetros fixados pelo sindicato SINTRATEL - Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing e Empresas de Telemarketing da Cidade de São Paulo e Grande São Paulo;

Sugerimos a admissibilidade das condições dos demais Sindicatos Laborais que possam atuar na frente de serviço, por exemplo: SINDPD/SP (Processamento de Dados) e ou SINTETEL/SP(Telecomunicações).

ITEM	ASSUNTO	NOSSA CRÍTICA/SUGESTÃO
24.4 E 24.5	Substituição de colaboradores	24 horas é um tempo curto demais, sugerimos o prazo de uma semana. Os dois itens são iguais e tratam do mesmo assunto.
27.7 Penalidades - página 87	Monitoração da Qualidade	Monitoração da qualidade: pede 10 monitorias/operador. No item 28.3 pede que sejam feitas no mínimo 3 monitorias, portanto há um descasamento de informação. Sugerimos 4 monitorias por operador.
	Recuperação de escuta de ligações	20 minutos é pouco tempo, sugerimos 24 horas para ligações até 180 dias e 4 dias para acima desse prazo.
	Disponibilização de novas posições de atendimento	5 dias é pouco tempo, sugerimos no mínimo 15 dias.
22.7.1- sindicato - pagina 64	A contratação de todo o quadro de funcionários da operação da CONTRATANTE deverá ser obrigatoriamente pelo regime CLT (Consolidação das Leis do Trabalho) e deverão adotar no mínimo, os parâmetros fixados pelo sindicato SINTRATEL	Não há ainda no mercado paulista um entendimento pacífico quanto à representatividade laboral discutida pelo SINTRATEL e pelo SINTETEL. Portanto sugerimos que, para garantir o princípio da isonomia do certame, as licitantes devam, obrigatoriamente, considerar como parâmetro mínimo salarial o estipulado nas faixas de piso salarial regional do estado de São Paulo estipulado pela Lei estadual nº 12.640/2007 e suas alterações posteriores.
27.8 - página 88	TMA	O TMA de 180 segundos deve ser uma característica da operação atual. Com a possibilidade de entrada de novos serviços e aumento na demanda de alguns serviços, esse item deveria ser revisto ou haver uma cláusula que garantisse a reclassificação desse indicador após 90 dias de implantação do projeto.