CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

RELATÓRIO FINAL DA COMISSÃO DE ESTUDOS PARA AVALIAR OS CONTRATOS FIRMADOS PELO EXECUTIVO NO QUE TANGE AO CALL CENTER E “156” COM SEUS SERVIÇOS PELA EMPRESA CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA. NO MUNICÍPIO - RPP 003/2014.

ANEXOS

1. MATÉRIAS VEICULADAS

2. OITIVAS

2.1 NOTAS TAQUIGRÁFICAS

3. RELATÓRIO – TRIBUNAL DE CONTAS DO MUNICÍPIO

4. RELATÓRIO – FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS

5. RELATÓRIO – CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

6. COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL

1. MATÉRIAS VEICULADAS

08/05/2014

Câmara investiga contrato do serviço 156

FOLHA.COM - OUTROS

08/05/2014

Câmara investiga contrato do serviço 156

FOLHA DE S.PAULO - COTIDIANO

08/05/2014

câmara investiga gastos do contrato do serviço 156

AGORA SÃO PAULO - SP - NAS RUAS

08/05/2014

Câmara investiga suspeita de superfaturamento do serviço 156

FOLHA.COM - OUTROS

08/05/2014

Aumento de serviços é a causa do reajuste, afirma prefeitura

FOLHA.COM - OUTROS

08/05/2014

Aumento de serviços é a causa do reajuste, afirma prefeitura

FOLHA.COM – OUTROS

03/06/2014

Vereadores irão pedir suspensão dos pagamentos do serviço 156 em São Paulo

ÚLTIMO SEGUNDO – OUTROS

04/06/2014

Vereador aciona Tribunal de Contas por suspeita de irregularidades no 156

FOLHA.COM – OUTROS

05/06/2014

Vereador aciona Tribunal de Contas por suspeita de irregularidades no 156

AGORA SÃO PAULO - SP - NAS RUAS

03/09/2014

Licitação do serviço 156 tem falhas, diz prefeitura

FOLHA DE S.PAULO – COTIDIANO

03/09/2014

Prefeitura aponta falhas na licitação do serviço 156

AGORA SÃO PAULO - SP - NAS RUAS

15/09/2014

Controladoria diz que Prefeitura pagou 156 sem comprovar que serviço é feito

O ESTADO DE S.PAULO - 1- METROPOLE

15/09/2014

SP pagou "156" sem comprovar serviços, diz Controladoria

CLICABRASILIA.COM.BR – OUTROS

15/09/2014

SP pagou "156" sem comprovar serviços, diz Controladoria

BOL – OUTROS

15/09/2014

SP pagou "156" sem comprovar serviços, diz Controladoria

DIARIOWEB – OUTROS

15/09/2014

SP pagou "156" sem comprovar serviços, diz Controladoria

DIÁRIO DO GRANDE ABC – OUTROS

15/09/2014

SP pagou "156" sem comprovar serviços, diz Controladoria

LIBERAL.COM.BR – OUTROS

15/09/2014

SP pagou "156" sem comprovar serviços, diz Controladoria

YAHOO! – OUTROS

15/09/2014

Controladoria diz que Prefeitura pagou 156 sem comprovar que serviço é feito

ESTADÃO.COM.BR - OUTROS

15/09/2014

SP pagou "156" sem comprovar serviços, diz Controladoria

UOL – OUTROS

15/09/2014

Controladoria diz que Prefeitura pagou 156 sem comprovar que serviço é feito

MSN – OUTROS

15/09/2014

SP pagou "156" sem comprovar serviços, diz Controladoria

O LIBERAL – OUTROS

15/09/2014

SP pagou "156" sem comprovar serviços, diz Controladoria

REDETV – OUTROS

15/09/2014

SP pagou "156" sem comprovar serviços, diz Controladoria

A TARDE ON LINE – OUTROS

15/09/2014

SP pagou "156" sem comprovar serviços, diz Controladoria

RD ONLINE - REPÓRTER DIÁRIO – OUTROS

15/09/2014

Prefeitura pagou serviço 156 sem comprovar uso, diz Controladoria

VEJA ON LINE – OUTROS

15/09/2014

Controladoria diz que Prefeitura pagou 156 sem comprovar que serviço é feito

MSN – OUTROS

24/09/2014

Câmara Municipal aponta sobrepreço de 26% em serviço 156

ESTADÃO.COM.BR – OUTROS

24/09/2014

Câmara Municipal aponta sobrepreço de 26% em serviço 156

MSN – OUTROS

24/09/2014

Câmara de SP aponta sobrepreço de 26% em serviço 156

RD ONLINE - REPÓRTER DIÁRIO – OUTROS

24/09/2014

Câmara de SP aponta sobrepreço de 26% em serviço 156

A TARDE ON LINE – OUTROS

24/09/2014

Câmara de SP aponta sobrepreço de 26% em serviço 156

DIARIOWEB – OUTROS

24/09/2014

Câmara de SP aponta sobrepreço de 26% em serviço 156

DIÁRIO DO GRANDE ABC – OUTROS

24/09/2014

Câmara de SP aponta sobrepreço de 26% em serviço 156

BOL – OUTROS

24/09/2014

Câmara de SP aponta sobrepreço de 26% em serviço 156

YAHOO! - OUTROS

24/09/2014

Câmara de SP aponta sobrepreço de 26% em serviço 156

O LIBERAL – OUTROS

24/09/2014

Relatório aponta sobrepreço de 26% no canal 156 da Prefeitura

G1 – OUTROS

24/09/2014

Câmara de SP aponta sobrepreço de 26% em serviço 156

R7 – OUTROS

24/09/2014

Câmara de SP aponta sobrepreço de 26% em serviço da Central 156, a prefeitura

R7 – OUTROS

24/09/2014

Câmara de SP aponta sobrepreço de 26% em serviço 156

UOL - OUTROS

24/09/2014

Câmara de SP aponta sobrepreço de 26% em serviço 156

REDETV – OUTROS

25/09/2014

Contrato do 156 não terá mais prorrogação, diz Haddad

ESTADÃO.COM.BR – OUTROS

25/09/2014

Contrato do 156 não terá mais prorrogação, diz Haddad

O DIÁRIO.COM – OUTROS

25/09/2014

Contrato do 156 não terá mais prorrogação, diz Haddad

BOL – OUTROS

25/09/2014

Contrato do 156 não terá mais prorrogação, diz Haddad

YAHOO! – OUTROS

25/09/2014

Contrato do 156 não terá mais prorrogação, diz Haddad

REDETV – OUTROS

25/09/2014

Contrato do 156 não terá mais prorrogação, diz Haddad

BOL – OUTROS

25/09/2014

Contrato do 156 não terá mais prorrogação, diz Haddad

YAHOO! – OUTROS

25/09/2014

Contrato do 156 não terá mais prorrogação, diz Haddad

REDETV – OUTROS

24/09/2014

Câmara aponta sobrepreço de 26% em serviço 156

O ESTADO DE S.PAULO - 1- METROPOLE

25/09/2014

Contrato do 156 não terá prorrogação, diz Haddad

O ESTADO DE S.PAULO - 1- METROPOLE

25/09/2014

Prefeitura paga 26% a mais por 156

METRO - SÃO PAULO - METRÔ

06/10/2014

Atendimento do 156 fornece informação confusa e errada

AGORA SÃO PAULO - SP - NAS RUAS

2. OITIVAS

2.1 NOTAS TAQUIGRÁFICAS

Na reunião do dia **28 de maio de 2014** fora realizada oitiva na Comissão de Estudos, sendo ouvidos os seguintes depoentes:

- **RENATA VIEIRA**
- **FABÍOLA SENEOR BARBOSA DE MELLO**
- **RENATA VEIGA**

REQUERIMENTO 06-00003/2014

SOLICITANTE: VEREADOR ADILSON AMADEU

LOCAL: Câmara Municipal de São Paulo

OBSERVAÇÕES:

- ***Notas taquigráficas sem revisão***
- ***Grafia(s) não confirmada(s)***
- ***Orador não identificado***
- ***Intervenção, expressão ou palavra ininteligível/inaudível***
- ***Intervenção simultânea ininteligível/inaudível***
- ***Manifestação fora do microfone***
- ***Documento lido a ser encaixado pela Secretaria da Comissão***

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Boa tarde a todos. 7º reunião ordinária do dia 28 de maio de 2014, quarta-feira, local, nossa Câmara Municipal de São Paulo, Viaduto Jacareí, número 100, sala Sérgio Vieira de Mello, 1º subsolo, sala A. Horário das 13 horas que estamos iniciando os nossos trabalhos. A pauta é apresentação e aprovação de requerimentos, depoimento da Sra. Renata Vieira, coordenadora da operação central 156.*

Com a presença do meu Vice-Presidente, Gilson Barreto; o meu relator, querido Eduardo Tuma e do nobre Vereador Abou Anni, informo que esta reunião está sendo transmitida através do portal da Câmara Municipal de São Paulo, endereço www.camara.sp.gov.br, links TV Câmara, Auditórios On-Line. 7ª reunião ordinária da comissão de estudos para avaliar os contratos firmados pelo Executivo no que tange ao call center 156, com seus serviços pela Empresa (inaudível) de Serviços Limitado no município, pelo número RPP 03/2014.

Nobres Vereadores e a todos, a Sra. Renata já está presente. Nós vamos já iniciar os trabalhos, porque nós temos outras atividades ainda durante o dia. Então, microfone. Por favor, não tem o de apoio?

- Manifestações fora do microfone.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Muito bem. Sra. Renata Vieira. Qual é a sua formação?*

A SRA. RENATA VIEIRA*(?)* ***–*** *Gestão em call center.*

- Manifestações fora do microfone.

P – *Então, vamos de novo, A senhora é funcionária efetiva?*

R – *Eu sou funcionária comissionada da Prefeitura.*

P – *Há quanto tempo?*

R – *Desde março de 2005.*

P – *Por quais departamentos e órgãos a senhora passou antes de trabalhar no call center?*

R – *Eu sempre trabalhei no call center. Quando eu entrei, eu já ingressei na central 156.*

P – *Desde 2005?*

R – *Isso.*

P – *Então, desde 2005, a senhora ingressou e já começou a trabalhar no call center. Qual é a empresa antes de a senhora ingressar nesse serviço 156 a senhora trabalhou?*

R – *Eu trabalhei na federação das APAEs do Estado de São Paulo.*

P – *Federação das APAEs?*

R – *Isso.*

P – *Do Estado?*

R – *Do Estado de São Paulo, na captação de recursos.*

P – *Captação de recursos. A senhora teve alguma indicação ou convite político para trabalhar na Prefeitura?*

R – *Não, na época, eu fui chamada pelo Sr. Sérgio Kobayashi. Fui indicada. Alguém indicou para ele. Como eu já tinha experiência em call center, para começar a trabalhar à frente da central.*

P – *Muito bem. A senhora é filiada a algum partido?*

R – *Não.*

P – *A senhora possui algum parente no serviço público?*

R – *Não.*

P – *Nenhum grau de parentesco, a senhora não tem ninguém que trabalha no serviço público?*

R – *Eu tenho a irmã da minha sogra, que trabalha em Ribeirão Pires.*

P – *A irmã. Que trabalha no Governo do Estado?*

R – *Não, acho que é município de Ribeirão Pires.*

P – *Ribeirão Pires. É na mesma área?*

R – *Acho que é Secretaria da Educação.*

P – *Hum, hum. A senhora conhece o dono do call?*

R – *Não.*

P – *Não conhece?*

R – *Não conheço.*

P – *E a senhora trabalha nessa empresa desde 2005?*

R – *Eu trabalho na Prefeitura desde março de 2005.*

P – *Mas da call?*

R – *A call, ela entrou em março de 2006.*

P – *Tá. E de 2006 para cá a senhora nunca teve o prazer...*

R – *O dono da empresa não.*

O SR. EDUARDO TUMA – *Permite um aparte, nobre Vereador Adilson Amadeu?*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Um aparte ao nobre Vereador Eduardo Tuma.*

O SR. EDUARDO TUMA – *Entre de março de 2005 e março de 2006, qual era a empresa que prestava serviço?*

R – *Era um consórcio, era Performe(?), Atento(?) Opti(?) Globo(?) e Voz.*

P – *A call não fazia parte?*

R – *Não.*

P – *Obrigado, Vereador.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Então, Sra. Renata, me fala um pouquinho da call, como funciona a empresa.*

R – *Ela ingressou em março de 2006 através de licitação, até o que eu sei. A minha parte é o que tange à parte operacional. Inclusive, eu fiz uma apresentação bem sucinta, para mostrar para vocês das minhas atribuições dentro do contato.*

P – *Qual o tempo da?*

R – *Acho que uns dez, quinze minutos, é bem sucinto.*

P – *Eu, eu gostaria então de ver com os Srs. Vereadores se a apresentação é agora ou depois das perguntas, até para que a gente possa...*

O SR. EDUARDO TUMA – *Pela ordem, Sr. Presidente.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Pela ordem, Sr. relator.*

O SR. EDUARDO TUMA – *Vejo que V.Exa. tem uma série de questões. Eu temo, porque há outras comissões na Casa que funcionam. Então, se nós pudéssemos exaurir os questionamentos, e essa apresentação pode ser acostada aos autos da comissão, nos Anais desta Casa, para que a gente possa também, eu, como relator, acoplá-la ao relatório, Sr. Presidente. Essa é a minha opinião.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Nobres Vereadores, a opinião.*

- Manifestações fora do microfone.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Vamos. A presença também do nobre Vereador, sempre Presidente desta Casa, o Vereador Nelo Rodolfo.*

Os seus afazeres então na call, no dia a dia, como é? Me conta como é a sua chegada, o seu trabalho.

R – *Eu chego dentro da Prefeitura, onde fica o ambiente da central 156, que presta serviço para o município. A central 156, ela funciona como um canal de comunicação entre o munícipe e os órgãos da Prefeitura, no qual o munícipe, ele entra em contato para obter informações ou executar um protocolo, solicitação de algum serviço. Além dessa questão do telefone, eu coordeno, faço parte de interlocução junto com os órgãos, na busca da informação, para formar os scripts, para disponibilizar essas informações para o munícipe. Eu cuidado um pouco do SAC, que é a parte dos assuntos que ficam disponibilizados via internet. Então, se tiver que fazer alguma alteração, alguma inclusão, alguma exclusão do serviço, eu, Prodam e o órgão responsável, que a gente faz esse estudo, essa análise. Cuida também do ECIC(?), o sistema (ininteligível), da informação, que alguns munícipes, quando solicitam algum serviço, uma gravação, é através desse canal; e o Fale Conosco, do redação portal.*

Então, quando a pessoa tem alguma dúvida de serviço ou como fazer uma reclamação, é através de e-mail, que é o Fale Conosco. Então, eu fico o período todo junto à operação do 156, junto com a minha equipe, monitorando a qualidade desse serviço. Então a gente faz a escuta, tem a questão dos scripts a serem disponíveis. É buscar a informação, é quando tem algum evento ou acontece alguma crise no município ou no dia a dia, porque é bem dinâmico o nosso cotidiano. Então, a gente está sempre atento a buscar essa informação para poder disponibilizar para o munícipe.

P – *Muito bem. Esses são os seus afazeres no dia a dia?*

R – *Sim.*

P – *E a senhora trabalha logicamente então, horário exato, horário que a senhora entra e horário que a senhora sai.*

R – *Das 9 às 18.*

P – *Das 9 às 18.*

R – *Só que, às vezes, se estende.*

P – *Tá. E a pessoa que, quando a senhora não estiver lá, responde por esse serviço, qual é o nome dele?*

- Manifestações fora do microfone.

R – *Quando eu não estou, num caso de férias ou quando eu estou ausente por alguma reunião, tem a Rita e a Margarete.*

P – *Então, é Rita do quê?*

R – *Rita de Cássia.*

P – *Sobrenome?*

R – *Rita de Cássia Souza Leão.*

P – *Souza Leão.*

R – *E a Margarete Valério.*

P – *Margarete?*

R – *Valério.*

P – *Margarete Valério. Também a presença do nobre Vereador Jair Tatto. Então, eu vou insistir. Eu trabalho desde mil novecentos e - registrado desde 1962, eu sempre tive o prazer de conhecer o proprietário da empresa. A senhora nunca esteve com o proprietário da empresa?*

R – *Não.*

P – *É, mas a senhora sabe o nome do proprietário da empresa?*

R – *O meu contato é com, a minha parte, como é operacional, eu cuido diretamente com o gerente.*

P – *Quem é o gerente?*

R – *É o Rodrigo Bueno.*

P – *Gerente... O gerente fica aqui?*

R – *Fica, é da operação 156.*

P – *Tá. Rodrigo Bueno?*

R – *Isso.*

P – *Hum, hum. Rodrigo Bueno. Então, a senhora não conhece o dono da empresa?*

R – *Não, mesmo porque eu sou funcionária da Prefeitura. O meu contato é operacional; e o superintendente que é o Fernando Cunha.*

P – *Fernando Cunha. Fernando Cunha fica aqui?*

R – *Fica.*

P – *Tá. Aquele dia, parece que ele não estava. Estava em Brasília, não é? Quem estava em Brasília? Que nós estivemos na call?*

R – *Quem nos atendeu foi o Rodrigo Feigó.*

P – *Hum, hum.*

R – *Que também, que é funcionário da call.*

P – *Mas quem fica em Brasília, assim da call? Que está mais em Brasília do que aqui?*

R – *Não, o Fernando é superintendente. Se ele foi para lá, eu não sei os afazeres dele.*

P – *Tá, mas eu quero insistir, a senhora não sabe o nome do dono da empresa?*

R – *Não, o meu contato, é isso que eu estou falando com o senhor, o meu contato é os gerentes operacionais, os gerentes de retaguarda. No contrato, é o Lincoln(?) de Souza Pereira.*

P – *Lincoln(?).*

R – *De Souza Pereira.*

P – *Tá. Mas eu insisto, a senhora não sabe o nome do dono da empresa?*

R – *Não, o senhor até me perguntou acho da outra vez isso, eu falei que eu não conhecia e não sei quem é.*

P – *Nunca ninguém nem o Lincoln(?) nem o Fernando nem o Rodrigo falou quem é o dono da empresa?*

R – *Não, para mim, não. Eu não sei o porquê que tenho que saber quem que é o dono da empresa.*

P – *Mas a senhora trabalha, a senhora é uma funcionária...*

R – *Eu sou funcionária...*

P – *Da Prefeitura.*

R – *Sim, então, mas o meu contato...*

P – *A senhora não se interessa em saber quem é o dono da empresa? Não há necessidade?*

R – *Não, porque eu sou funcionária da Prefeitura. É isso que eu estou tentando explicar para o senhor. Como o meu serviço é operacional, eu vou tratar com os responsáveis da operação, que é o gerente de retaguarda, o gerente operacional e o superintendente, a quem eu tenho que me dirigir.*

P – *Bom, a senhora não quer falar o nome do proprietário da empresa, a gente tem o contrato social, tem os dados todos. A senhora está cumprindo a sua tarefa como funcionária do município hoje. Não é isso?*

R – *Sim, eu sou funcionária da Prefeitura.*

P – *Da Secretaria de?*

R – *Comunicação.*

P – *Comunicação. Quais são as suas responsabilidades pela Secretaria de Comunicação?*

R – *Coordenar a central 156 no quesito operacional, juntamente com a parte do Esic(?), da Prodam, da Lai(?).*

P – *Esse ano, quantos relatórios a senhora fez para entregar na Secretaria de Comunicação?*

R – *Os relatórios são disponíveis. Todos os meses eles são encaminhados diretamente para a Cecon(?); e quando há algum problema de ordem técnica, eu comunico o gabinete.*

P – *A senhora, esse ano, já esteve com o Secretário de Comunicação?*

R – *Já.*

P – *Nos últimos dias, a senhora esteve com o Secretário de Comissão?*

R – *Não, com o Secretário não.*

P – *A quem a senhora se reporta além do Secretário de Comissão?*

R – *Para do chefe de gabinete.*

P – *Como ele chama?*

R – *Jacinto do Amaral.*

P – *E ele... A senhora tem falado com ele esses dias?*

R – *Não, esses dias não, porque ele estava em férias. Então, no caso dele, eu falei com o interino.*

P – *Quem é?*

R – *É o, foi o...*

P – *Está respondendo...*

R – *O Roger Belizário.*

P – *O Roger.*

R – *Rogério estava, porque o Jacinto já voltou, já retornou.*

P – *Hum, hum. O Sr. Jacinto estará aqui a semana que vem. Então, os relatórios estão todos encaminhados à Secretaria?*

R – *Isso.*

P – *Desse ano, quantos relatórios a senhora fez?*

R – *São todos os meses, janeiro, fevereiro, março, abril, maio, que está terminando. Então, vai um consolidado de relatórios, que são encaminhados mensalmente para o gabinete.*

P – *A senhora sabe o volume desses relatórios?*

R – *Volume...*

P – *A senhora tem como oferecer para nós os relatórios?*

R – *Aí o senhor teria que solicitar ao gabinete.*

P – *Solicitar?*

R – *Isso.*

- Manifestações fora do microfone.

O SR. EDUARDO TUMA – *Pela ordem, Sr. Presidente.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Pela ordem, nobre Vereador.*

O SR. EDUARDO TUMA – *Gostaria de, no momento oportuno, aprovar requerimento solicitando à gestora do contrato os relatórios desde a sua estado como gestora do contrato, do 156, pertinente, pelo menos, nos últimos 36 meses, se é um consolidado.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Muito bem. Já providenciar à Assessoria requerimento e a gente passa em aprovação o requerimento do nobre Vereador Eduardo Tuma. Se os Vereadores concordarem permaneçam como estão. Esse requerimento já se encontra aprovado.*

Qual a participação do Sr. Jacinto no contrato? Me conta um pouquinho do, porque, na verdade, a senhora, mesma funcionária da Prefeitura, a senhora já vem desde 2006.

R – *2005.*

P – *2005.*

R – *(ininteligível) de 2005.*

P – *Tá. Então, depois nós vamos voltar um pouquinho, mas aí a senhora se reporta hoje ao Secretário de Comunicação, ao Sr. Jacinto?*

- Manifestações fora do microfone.

P – *Aí a senhora... Me fale um pouquinho da participação do Jacinto nesse contrato.*

R – *Então, todas as... Se eu tenho alguma dificuldade ou alguma dúvida, eu procuro conversar com ele. Eu não sei quais são as funções exatamente do Chefe de Gabinete. Eu posso falar pelo meu trabalho executado dentro do 156, que é esse que eu passei para vocês; e tem a apresentação também para demonstrar.*

P – *Então, mas todo esse tempo que a senhora tem, a senhora é profunda conhecedora. Nós estivemos lá, a gente percebe do seu trabalho e sabe do que está acontecendo.*

O SR. ADILSON AMADEU – *De serviço. A estranheza minha é que eu sei que você sabe o nome do proprietário da empresa, tenho certeza, não sou vidente, mas a senhora não tem obrigação de falar. A senhora fica à vontade de falar o que nós estamos perguntando. Ele vai estar aqui nesta Comissão, nós vamos trazer. A gente sabe bem que é, por onde anda, como tudo aconteceu, por isso que a gente está querendo que a senhora, que é funcionária nos ajude, passe as informações. Por isso que tem uma série de perguntas, talvez a senhora deverá, a convite, vir mais uma vez, a gente está com prazo aí, está sendo feita uma auditoria grande nesse contrato, tem uma aprovação por uma fundação grande para fazer também. O Tribunal de Contas já está debruçado nesse contrato, então a gente vai dentro do que está acontecendo e as informações. Nesse tempo de serviço todo que a senhora está a frente, porque a senhora é a linha de frente da Secretaria de Comunicação lá no call, a senhora se deparou com algum erro operacional que a call esteve, teve algum erro operacional nesse tempo todo que a senhora está?*

R – *Quando existe, no meu entender, ou na minha visão, quando acontece algum erro operacional que é, por exemplo, um atendimento feito de forma incorreta, um problema de sistema, então é nesse sentido, eles são advertidos. A gente está lá presente justamente para acompanhar isso. Então no que tange ao serviço prestado, nessa questão de reclamação ou de sinalização, é dessa forma. Eu e a Rita Margarete e o Roger, que agora está sobre o projeto Copa, a gente fica dentro das instalações acompanhando todo dia a dia e a performance da central. Então são essas as nossas atribuições lá dentro.*

P – *Então quando tem esse erro operacional, a senhora que está a frente, representando a Secretaria, não é isso. Aí eles chamam, falam...*

R – *Eu falo, chama o gerente de operação e falo: "Olha, a gente fez uma monitoria e a operado X não está a contento. Por favor, retire ela da célula, volte à sala de treinamento. Vamos fazer uma reciclagem. Vamos chamar, por exemplo, o órgão para vir à central para fazer esse treinamento, fazer essa reciclagem". É esse o nosso acompanhamento diário junto à central. Então, se vem um ofício da Ouvidoria de uma reclamação de um atendimento, a gente vai fazer a busca dessas informações para ver a veracidade dos fatos, para ver se houve mesmo o erro do operador, se foi um erro de interpretação do munícipe, que às vezes também pode acontecer. A gente está sempre na busca diária dessa atualização de informação e a preocupação com a qualidade na prestação de serviço.*

P – *Sra. Renata, é bem aí que quero entender um pouco mais. Aí houve um erro operacional, todos vocês se reúnem, a senhora que tem a condição de na verdade de um erro operacional fazer uma penalidade.*

R – *Não é só a penalidade. A gente também notifica verbalmente, conversando, chamando a empresa e mostrando onde está o erro. No processo existem notificações, e-mails sinalizando o erro ou o problema que foi detectado. O que estou querendo demonstrar é que essas informações também constam dentro do processo como um todo.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Desses relatórios.*

A senhora quer falar? A senhora tem de se identificar, por favor.

A SRA. FABÍOLA SENEOR BARBOSA DE MELLO - *Sou assessora jurídica da Secom.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *A senhora é funcionária...?*

A SRA. FABÍOLA SENEOR BARBOSA DE MELLO – *Comissionada, desde 2008, da Prefeitura, Secom.*

V.Exa. pergunta quanto à penalidade. A Renata talvez não saiba responder essa parte administrativa. Quando a central aponta para a Secom eventual penalidade ou alguma falha de sistema, isso é levantado e é dada a oitiva para que a empresa traga uma justificativa. Em não trazendo, é feita a penalidade.

Os senhores pediram algumas cópias e eu juntei via ATL SGM todas as cópias dos processos que estão com a Secom desde 2009. Eles vieram para a Secom em 2009 por força de um decreto e quando chegaram – eu tenho ciência de penalidade que foi aplicada e elas estão acostadas nos autos que vocês receberam cópia integral.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Estou pedindo porque realmente recebemos e queremos saber inclusive este ano da Sra. Renata que penalidade já foram feitas.*

A SRA. FABÍOLA SENEOR BARBOSA DE MELLO – *Por enquanto não tem penalidade aplicada em 2014.*

P – Este ano não tem?

R – Não.

Está havendo apuração de irregularidade. Já foram apontadas algumas irregularidades de sistema, às vezes por falha. Ainda está no crivo de avaliação porque estamos em maio. É dada a oitiva para a empresa. Todo o tramite legal tem de ser feito até que a empresa seja penalizada.

No ano de 2014 ainda não tem penalidade aplicada.

P – Como é feita então as auditorias para ver essas penalidades?

R – Já que o senhor tocou no ponto de auditoria, nós fomos auditados pelo TCM, aliás, somos auditados pelo TCM todos os anos. Eu juntei via SGM ATL as auditorias que foram feitas desde 2006 para cá, desde que a Col entrou.

Solicitei no Tribunal de Contas porque elas foram aprovadas desde o certame licitatório até a finalização do primeiro processo que era nº2005 alguma coisa, que finalizou. Foi firmado um novo contrato quando a Col foi vencedora do novo certame.

P – a senhora acompanhou o certame?

R – Acompanhei sim.

P – A senhora conhece o dono da empresa?

R – Eu não. Eu trabalho para a Prefeitura.

P – Mas você não conhece nem de nome, não sabe que é?

R – Desconheço.

P – A senhora é jurídica da Prefeitura, está na área jurídica Prefeitura.

R – Sim.

P – A senhora não conhece o dono da empresa?

R – Não. Quem firmou o contrato com a Secom foi o Lincoln. O acesso que nós temos é do Lincoln e dos demais que são prepostos da empresa para estar sanando eventuais necessidades nossas.

P – Nem o Lincoln, nenhum deles fala quem é o dono da empresa?

R – Desculpa, mas porque nós teríamos de ter a ciência...

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Eu vou passar pela ordem ao Vereador Eduardo Tuma.*

O SR. EDUARDO TUMA – *São duas questões rápidas.*

Primeiro eu gostaria que V.Exa. deliberasse o convite ao Sr. Rodrigo Bueno e ao Sr. Lincoln de Souza Pereira. Se o senhor puder submeter à apreciação dos nobres membros um requerimento que faço de minha autoria neste momento.

A SRA. FABÍOLA *- Eu acredito que para falar pela empresa eles são indicados. Não nós, Prefeitura, porque o nosso contato não é com é com (Ininteligível).*

- Manifestações sobrepostas.

O SR. EDUARDO TUMA - *O Rodrigo Bueno, não. O Rodrigo Bueno, Presidente, em primeiro lugar.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Do (Ininteligível) já tinha um requerimento aprovado.*

- Manifestações sobrepostas.

O SR. EDUARDO TUMA - *Faço agora do Sr. Rodrigo Bueno.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Sr. Rodrigo Bueno que, a convite, iremos trazer aqui. Se os senhores Vereadores concordarem, permaneçam como estão. Aprovado.*

O SR. EDUARDO TUMA - *Pela ordem, Presidente.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Pela ordem.*

O SR. EDUARDO TUMA - *Eu gostaria de convidar, desculpe, eu não entendi seu nome.*

O SR. EDUARDO TUMA - *Eu gostaria de fazer um convite para a Sra. Fabíola para comparecer novamente a esta Comissão, numa sessão oportuna, mas se nós chamamos a Sra. Renata, vamos escutar a Sra. Fabíola.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Foi uma colaboração da Sra. Fabíola...*

A SRA. FABÍOLA *- Eu percebi que ele queria alguma informação a respeito de penalidades e ela não sabe, porque ela fica na central.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *A minha, Dra. Fabíola...*

A SRA. FABÍOLA *- Pois não.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Eu fico, é uma curiosidade, não é?*

A SRA. FABÍOLA *- Eu entendo.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Todo Brasil sabe quem é o dono da empresa e as senhoras não sabem. Todo o Brasil, o Brasil todo, e na área dos senhores sabem, quem é o dono da empresa. Enfim, as senhoras não querem falar o nome. Mas é importante que a imprensa vai falar e a imprensa vai busca-lo para que ele explique também.*

A SRA. FABÍOLA *- Ótimo.*

- Manifestações sobrepostas.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Nós vamos fazer de uma maneira, e as senhoras que são funcionárias do Município, que estão acompanhando o contrato, que estão tendo reuniões, depois as senhoras também vão explicar, porque muita coisa que as senhoras estão vendo e que poderiam ter ajudado, como estão ajudando hoje aqui. Estão ajudando, a Sra. Renata está ajudando, está explicando quem é quem, como é e como deixa de ser. Mais à frente, sem dúvida alguma, deverão explicar muito mais coisas.*

A SRA. FABÍOLA *- O que nós temos ciência, quero deixar bem claro para a Comissão.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *A Dra. Fabíola que está falando.*

A SRA. FABÍOLA *- Sim. O que quero deixar bem claro para a Comissão, que o que nós temos ciência, cada um, claro, na participação do seu serviço dentro da Secretaria, foi juntado para a douta Comissão na íntegra. Não falta nenhuma folha. Então, o que compete à Secom, de serviços, tudo está acostado aos autos. E nós estamos, sim, disponíveis para qualquer tipo de informação no que se refere à Secom, Prefeitura de São Paulo.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Muito obrigado, Dra. Fabíola.*

A SRA. RENATA VEIGA - *Vereador, só complementando.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Pois não. Sra. Renata Veiga, com a palavra.*

A SRA. RENATA VEIGA *– Peço desculpas se eu às vezes não sei... Não sei falar muito em público, já começa daí, fico um pouco receosa no sentido de que me dá tremor...*

- Manifestações sobrepostas.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Não, não fique, tome água. Nós estamos querendo que nos ajude no contrato.*

A SRA. RENATA VEIGA - *Tanto é que o senhor foi lá com os demais Vereadores, eu os recebi na central, mostrei como que funciona a central, o ambiente, o local, tudo da forma do nosso dia a dia. Então, é nesse sentido que estou querendo... Eu sei que posso ficar calma, tranquila, eu espero que vocês me desculpem pelo fato de, às vezes, eu gaguejar, mas é uma situação nova para mim também.*

Apesar de estar tanto tento num serviço. Quando eu assumi a central, em março de 2005, até então não tinha ninguém da Prefeitura que acompanhava, in loco, diariamente, o serviço da central.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Sra. Renata.*

A SRA. RENATA VEIGA - *Pois não.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Nós estivemos lá, a senhora foi muito gentil, mostrou boa parte de tudo o que acontece ali.*

A SRA. RENATA VEIGA - *Estou à disposição para o que os senhores precisem.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *E nós, com as denúncias que chegaram pela Comissão de Finanças, como no dia de ontem mais denúncias chegaram, nós vamos apurando. Nós queremos a colaboração da senhora. A senhora está desde 2006?*

A SRA. RENATA VEIGA - *Desde março de 2005.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Então, a senhora sabe o dia a dia. Passaram por vários governos...*

A SRA. RENATA VEIGA - *É isso que eu estou tentando mostrar para os senhores. O que me compete, as minhas atribuições, são atribuições operacionais. Não tenho nem informação administrativa, nenhum cunho jurídico, para poder estar agregando informações. Vou dar um exemplo: no final de semana que houve a Virada Cultural, o que me compete? Operacionalmente falando: disponibilizar as informações para operação, ficar acompanhando e monitorando um evento que tenha a duração de 24hs, por exemplo, no domingo o site da Virada Cultural caiu. Aí eles me acionam, tenho de buscar essa informação junto do órgão, no caso a Secretaria da Cultura, para depois repassar essas informações.*

Durante 24 horas recebo informações de ocorrências, de manifestações, de problemas que interfiram no viário, para poder disponibilizar para informação. A minha interlocução junto aos órgãos e as secretarias, é essa atribuição de estar sempre antenada, na busca da informação para o Município.

O SR. ABOU ANNI – *Sra. Renata, a senhora é gestora do contrato?*

A SRA. RENATA VEIGA – *Não. Sou coordenadora de operação. Gestor do contrato é o Jacinto.*

P- O Jacinto que é o gestor do contrato?

R – Isso.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Sra. Renata, me fala, a senhora tem a competência e está tanto tempo trabalhando com empresa de Call Center, não é isso?*

R- Isso.

P- A senhora, acredita que a empresa está com excelência?

R- Operacionalmente falando, não tenho como fazer uma comparação com outra empresa, para atendimento. Apesar de ter trabalhado um período com a Performance, a Voz e Atento, quando ingressei precisei me adaptar aos serviços porque eu não tinha conhecimento. Foi um período. Hoje, operacionalmente falando, se é detectado um problema, ele é apontado. Toda e qualquer empresa de Call Center, - essa é uma opinião minha – acredito que tenha problemas. Observando o mercado, conversando com colegas que também, muitas vezes trabalham ou já trabalharam, é uma atividade que não é fácil, a capacitação dessas pessoas também não é fácil...

O SR. NELO RODOLFO – *Sr. Presidente, dentro da linha de raciocínio de V.Exa. formular algumas perguntas, a Sra. Renata, dentro do que o senhor está perguntando para ela.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Ok. Apenas terminar a Sra. Renata, em seguida o nobre Vereador Gilson Barreto. Em seguida daremos uma sequência, que é importante, até para dentro das perguntas que os senhores façam uma análise do que estão falando. Há muitas questões que estamos, para semana que vem, a vinda do Sr. Jacinto.*

Sra. Renata, encerrou a explicação?

A SRA. RENATA VEIGA – *Sim.*

O SR. NELO RODOLFO – *Dentro do que V.Exa. estava colocando, gostaria de entender, a senhora é servidora da Prefeitura do Município de São Paulo.*

R- Sim.

P- A senhora acompanha o trabalho que a empresa está fazendo para a Cidade de São Paulo. Empresa terceirizada, que presta serviços para a Cidade de São Paulo?

R- Certo.

P- Além da senhora, quantos funcionários a Prefeitura do Município de São Paulo disponibiliza para acompanhar o trabalho da empresa?

R- Lá comigo tem a Rita, Margareth, eu e o Roger.

P- Quantos funcionários a senhora acompanham no trabalho dia-a-dia?

R- O senhor quer saber da operação? Em média, aproximadamente, tem uns 1300 operadores distribuídos em cinco grandes turnos, 24 horas, sete dias da semanas.

P – Esses 1300 operadores são ligados á empresa?

R- Isso.

P- Esses 1300 operadores, deve ter um chefe?

R- O chefe deles é o Rodrigo Bueno.

P- E senhora interage com o Rodrigo Bueno no dia-a-dia?

R- Só com o Rodrigo Bueno. Não posso cometer a ingerência de, por exemplo, chamar atenção de um supervisor, ou de um operador. Dirijo-me a ele, e se dirige aos demais que aí são funcionários da empresa.

P- Esse Call Center da Prefeitura156, ele funciona 24h, esse Rodrigo Bueno, fica lá às 24 horas, ou ele também tem pessoas ligadas para acompanhar esse trabalho?

R- Ele deve ter os funcionários...

P- "Ele deve ter"? Ele tem ou não tem?

R- Ele tem a gerência que fica subordinada a ele. Posso responder por mim, a Rita, a Margareth, o Roger, somos funcionários da Prefeitura do Município de São Paulo. A forma de gestão da empresa, é com eles.

P- Nesse dia-a-dia, por exemplo, quarta-feira da semana passada, a cidade estava parada. Havia uma greve de ônibus na Cidade de São Paulo e esse 156, mostrava que cidade estava normal. Quem fiscaliza esse tipo de atuação do 156 no dia-a-dia, para cometer uma gafe dessa, por exemplo?

R – Na realidade não estava normal. Tivemos greve de algumas empresas, alguns terminais estavam fechados.

P – Então, toda essa situação não estava lá no 156?

R- Estava. A gente busca as informações junto a SPtrans, eu com as meninas, buscamos essa informação...

P – A senhora quem busca as informações, não a empresa?

R- Não! Não, sou quem vou buscar. E a própria SPtrans nos encaminha orientações para disponibilizar para a operação.

P – Essa é função da prefeitura, não da empresa, municiar o Call Center? Atualizar o Call Center é função da Prefeitura do Município de São Paulo?

R – Da Prefeitura?

P – E a Prefeitura tem quatro, cinco pessoas, só para fazer isso?

R – Isso. Como já existe uma rotina – explicando para o senhor – por exemplo: no caso da greve, começamos a escutar um burburinho de que vai ter greve. Então a gente já entra em contato com a SPTrans e sinaliza: olha estamos recebendo ligações, vimos na internet que vai acontecer uma possível paralisação. A informação procede? Não posso pegar uma informação que não seja oficial. Ás vezes acontece. Por exemplo, ontem no site da UOL, estava, que as 14h e as 16h aconteceria paralisação de professores da rede municipal e da UNESP, se não me engano, em locais diferentes.

P – Mas não estava lá no 156?

R – Não estava. O que acontece? No caso, de quando tem manifestação, geralmente interrompe o viário. A CET nos comunicado: olha...

P – Tudo isso demora? Sua estrutura é precária. Com quatro pessoas para atualizar toda uma cidade?

***A SRA. RENATA VEIGA -** Sim, mas nós também dependemos de que o órgão também nos sinalize. Além de a gente ir buscar a informação, quando a gente escuta alguma coisa... Por exemplo, ontem estava tendo assembleia para possível greve dos metroviários. Então, essa greve não aconteceu essa semana, ela está programada já para ocorrer no dia 5 de junho. Então, a gente já começa a sinalizar a SPTrans: "Olha, vai ter sistema PAESE?", "Vai ter alguma interação de vocês?", "Como vai funcionar?". A gente sempre busca essa informação. Mas, oficial, o órgão tem que nos encaminhar isso.*

***O SR. NELO RODOLFO –** Presidente, me parece que quando foi formado esse grupo de estudos, pedido por V.Exa., a base das denúncias que nós recebemos aqui na Câmara é que o 156 não funciona. Eu fico ainda mais estarrecido hoje por saber que a Prefeitura de São Paulo é obrigada a municiar, a trabalhar para que, com toda a boa vontade da Dona Renata, o 156 funcione. Então, me parece, Presidente, que seria necessária a convocação do Sr. Rodrigo Bueno para vir aqui e o dono da empresa junto, também, com os funcionários da Prefeitura. O que a gente tem aqui é que o serviço é caro, são mais de 100 milhões por ano, e o Vereador Tuma nos trouxe na semana passada a informação de um adendo de mais de 60 milhões. Ou seja, é um serviço de 160 milhões por ano, que, divididos por 12 meses, dá mais ou menos 15 milhões por mês. A Prefeitura é mobilizada também com seus funcionários – funcionários de qualidade, que poderia estar em outras funções, na própria Secretaria de Comunicação, e não temos um serviço que funcione. Por isso, foi formado, a pedido de V.Exa., esse grupo de estudo.*

Então, parece-me, Presidente, se V.Exa. e os demais Vereadores concordarem, que devemos chamar as pessoas todas juntas para que fôssemos até o final do nosso raciocínio: a empresa, o responsável pelo dia a dia da empresa dentro da Prefeitura e a Sra. Renata. Esse é o pedido que faço a V.Exa.

***O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu)** – Pela ordem, Vereador Gilson Barreto.*

***O SR. GILSON BARRETO** – Dona Renata, a senhora é também gerente dos serviços do Call Center?*

***R** – Coordenadora. Isso.*

***P** – Coordenadora... Gerente ou não?*

***R** – Não, Coordenadora.*

***P** – Só Coordenadora, não gerente...*

***R** – Não.*

***P** – A senhora falou que há cinco turnos. Quantas horas trabalha cada turno?*

***R** – Seis horas. O operador trabalha seis horas. Eles têm quatro pausas e são regidos pela NR17, que é uma legislação.*

***P** – Tudo bem. Quantos funcionários há em cada turno?*

***R** – O contrato é hora PA logada. Então, ele não é um dimensionamento engessado. Nosso horário de maior movimento é das 10 até por volta de umas 13, 14 horas. Aí, ele dá uma diminuída e volta a crescer por volta de umas cinco, cinco e meia e fica até as 20 horas. Então, dimensionamento é feito por um estudo e tem essa curva.*

***P** – Que horas começa o turno?*

***R** – A entrada é às 23h30, porque ele tem turnos de seis horas.*

***P** – Tá, 23h30. Quantas pessoas trabalham das 23h30 até as 5 horas?*

***R** – De cabeça, eu não vou saber responder para o senhor.*

***P** – Mais ou menos.*

***R** – Ah... No total, período de madrugada, uns 100 operadores. Mais ou menos.*

***P** – E das cinco às onze?*

***R** – Aí, ele vai acrescendo. Não é que ele entra em blocos: ele vai entrando de hora em hora. Esse dimensionamento, se o senhor quiser, eu posso disponibilizar.*

***P** – Tá, eu gostaria, Presidente, de requerer esse dimensionamento.*

***O SR. EDUARDO TUMA –** Permite-me um aparte, Vereador Gilson?*

***O SR. GILSON BARRETO** – Pois não.*

***O SR. EDUARDO TUMA –** A Renata disse em um determinado momento, e é até pertinente com vossa pergunta. Ela disse, em determinado momento, que encaminhava os relatórios mensais à Secom. Minha pergunta, em relação a essa questão, é se esses relatórios são feitos de próprio punho, ou se a empresa que encaminha os relatórios à Prefeitura tem a sua elaboração.*

***R** – Os relatórios são encaminhados pela empresa, são entregues mensalmente para a Secretaria de Comunicação.*

***P** – E não passa por você?*

R *– Não, eles são entregues diretamente lá. Esses dados ficam online. Não sei se você chegou a se atentar, quando foi lá, à tela. Ali ficam todos os dados: tempo médio de atendimento, tempo médio de desistência...*

P *– Mas você não mexe nesses relatórios então?*

R *– Nesse relatório, não. Esse relatório vai direto para eles. Eu não tenho como inferir (sic), vamos dizer assim, no relatório. O que eu faço é o seguinte: entregou o relatório, eu estou acompanhando dia a dia. "Olha, hoje a pesquisa de satisfação não foi legal"; então, eu vou lá e falo: "Olha, gente, a pesquisa de satisfação não foi legal".*

P *– A empresa recebe em função dos relatórios?*

R *– Não entendi.*

P *– A empresa recebe em função dos relatórios?*

R *– Dentro do contrato, há as cláusulas. Se ela não cumprir os 90% de nível de serviço, aí você começa a sinalizar. A pesquisa de satisfação também é dentro dos 90%. Então, as cláusulas, infelizmente, de cor eu não vou saber, mas tudo isso consta no processo.*

P *– Obrigado, Vereador Gilson.*

O SR. GILSON BARRETO *– A senhora falou dos turnos. Das 5 da manhã às 11 dá mais ou menos quantos?*

R *– Das 5 às 11... Então, começa a crescer, porque é de hora em hora, Vereador. Por isso é que eu queria...*

P *– Tá, a senhora vai encaminhar. Mas chega a um total de quantos funcionários?*

R *– Em uma hora de pico, vamos dizer que uns 500 funcionários, uns 400 e poucos.*

P *– E o total, a senhora falou que chega a mil e...?*

R *– São aproximadamente 1,3 mil operadores. Só para explicar como funciona no geral: o contrato não é só operador. Há também a monitoria de qualidade, a área de informação, o supervisor, o coordenador. Então, aproximadamente uns 2 mil, uns 2,020 funcionários. Operadores, há os de nível 1, 2 e 3. Nível 1 é o generalista, atende a parte de zeladoria, o serviço como um todo. Nível 2 é voltado para o ativo: Rede Hora Certa; finanças; assistência social às vezes nos solicita serviços do ativo. E o ativo trabalho em horário diferenciado. O ativo, por lei, pode ser das 9 às 21 horas e de sábado das 10 às 16 horas. Os demais, a Central, no receptivo, é 24 por 7.*

P *– Quantos trabalham direto, fazendo atendimento?*

R *– Todos os operadores...*

***P** – Não, mas há aqueles que administram, há o chefe...*

***R** – É o que eu estou falando. Em média, uns 1,3 mil, uns 1.350 operadores.*

***P** – Chega a isso?*

***R** – No total.*

***P** – Que atendem direto?*

***R** – Que atendem direto. Não, esse número é dimensionado. É isso o que eu estou falando. Eu nem tenho como ter os 1,3 mil de uma vez. Então, existe uma curva de atendimento...*

***P** – Eu sei.*

***R** - … e ele é disponibilizado dentro dessa curva.*

***P** – Mas esses 1,2 mil, 1,3 mil atendem direto?*

***R** – Ficam direto. A menos que peça demissão, que saia. Aí, não compete a mim.*

***P** – E o fluxo de saída e entrada de funcionários? É muito grande? Dá uma médias de quanto?*

***R** – A rotatividade?*

***P** – Rotatividade, é.*

***R** – Olha, como eu estava explicando para o Sr. Adilson: é um ramo, no meu entender, que tem um turnover muito alto. Por exemplo: hoje eu tenho grupos de operadores; se passar uma empresa e oferecer um benefício a mais, um valor diferenciado de salários, eles migram.*

***P** – Mas esse fluxo chega a quanto? Mais ou menos 30%?*

***R** – Não. De turnover? Não, uma média de 10%, 12%.*

***P** – Quer dizer que a senhora perde direto praticamente 12% desses funcionários?*

***R** – Não é direto, há essa rotatividade. Eles são substituídos. Eles saem, a gente tem que repor. O que acontece é que às vezes essa reposição demora, porque você tem que admitir, preparar, treinar, fazer um cronograma de treinamento. Isso também a gente faz, a gente acompanha. Eu não consigo, eu e as meninas estarmos o tempo todo em sala de treinamento, mas a gente faz por amostragem. Em geral, a gente convoca o órgão. Por exemplo, Finanças ou Secretaria de Transportes, para vir ministrar esse treinamento, porque eles, como são técnicos, a qualidade eu entendo que seja melhor do que eu, por exemplo, fazer esse treinamento. Funciona mais ou menos dessa forma.*

***P** – Presidente, por enquanto só, com intervenção no requerimento de V.Exa. Retorno a palavra.*

***O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu)** – Sra. Renata: são, na verdade, quatro funcionários da Prefeitura no Call. É isso?*

***R** – Isso.*

***P** – O tempo é 24 horas?*

***R** – O serviço é 24 horas.*

***P** – E os funcionários? Quem sempre está como responsável?*

***R** – Eu estou como responsável. Na minha ausência, é sempre uma das meninas.*

***P** – Mas de madrugada...*

***R** – Não, da Prefeitura, no local, na madrugada não tem ninguém.*

***P** – O contrato não fala isso...*

***R** – Se acontecer alguma coisa... Por exemplo, caiu o sistema SCA – que é do Bilhete Único -: eles me acionam.*

***P** – E a senhora é que vai?*

***R** – Não, não é para eu ir lá. Eles falam: "Renata, caiu o sistema". "Olha, então, a gente tem uma fraseologia de inoperância, precisa ver se a contingência...". Porque, geralmente, o sistema tem uma contingência. Então, no Bilhete Único, ele tem o link principal e o de contingência. Se cai um, entra o outro. Se acontece de cairem os dois, isso é responsabilidade da Secretaria de Transporte. Aí, a gente tem que entrar em contato com a Simo (?) e falar: "Olha, a gente não está conseguindo acessar o sistema". Geralmente, quando a gente liga, em todos os terminais também caiu, porque todo mundo utiliza. Então, a gente entra com uma fraseologia de inoperância solicitando ao munícipe entrar em contato dali a um determinado tempo. Depende do que eles passam de informação para nós. No telefone corporativo, todas as ocorrências, eu recebo tanto da SPTrans como da CET. Então, se no final de semana houve um acidente, aconteceu alguma coisa que dê impacto no viário, ou baixas temperaturas, eles comunicam e eu já oriento a operação de como eles devem proceder; se alguém ligar, como eles devem proceder com a informação.*

***P -** A senhora tem alguma irmã trabalhando lá na empresa?*

***R -** Não, não tenho.*

***O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu)** – Só fala: para melhorar esse serviço do call, o que a senhora acha que pode melhorar? Do que já tem hoje.*

A SRA. RENATA - *Na realidade, como o Vereador Gilson Barreto falou, essa questão, por exemplo, do turn over, essa saída e entrada de funcionários, eu enxergo como... - não é que não posso falar – não é legal porque perdemos tempo em capacitar, treinar e, às vezes, o funcionário sai. Só que são variáveis que não dependem só da empresa ou dependem da Prefeitura, é o ramo do call center que acontece isso.*

Problemas a gente tem, não posso falar que não tenha, mas são problemas que não aferem gravemente, por exemplo – estou falando no que me tange, parte operacional -: caiu um sistema; oscilou a central pública de telefonia e deixamos de receber ligação; então, essas coisas impactam o atendimento. Só que são variáveis que não dependem só da nossa gestão, assim, de estarmos acompanhando.

O SR. ABOU ANNI - *Um aparte, Sr. Presidente, para aproveitar esse momento e o raciocínio.*

Quando a senhora diz sobre os funcionários, qual é a qualificação dos funcionários, uma vez que é previsto um contrato de funcionários qualificados.

A SRA. RENATA - *Você está falando da empresa ou da Prefeitura?*

O SR. ABOU ANNI - *Sim, da empresa.*

A SRA. RENATA - *Então, o nível 1 tem de ter o segundo grau completo – menor não – e ter acima de 18 anos. O nível 2 já tem um grau de instrução de estar cursando o superior. E o nível 3 já tem de ter a formação no superior.*

Por exemplo, na célula da Saúde – que a gente atende o Rede Hora Certa, e também tem a parte do HSPM – que é do Hospital Público, que é só para o servidor – então, geralmente, temos um pessoal do nível 3 que está acompanhando – são enfermeiras – o atendimento do nível 2, junto ao munícipe.

P - *Então, em razão do nível 1, todas as atendentes têm, no mínimo, o segundo grau?*

R - *No mínimo, o segundo grau completo com 18 anos.*

P - *Que então é... você avalia que essa é a qualificação que exige o contrato?*

R - *Isso.*

P - *Sim. Obrigado, Presidente.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Sra. Renata, me dá explicação de novo dos funcionários. O nobre Vereador Gilson Barreto perguntou: tem 1,3 mil e tem 800...*

A SRA. RENATA – *Aproximadamente.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Funcionários, o que é?*

A SRA. RENATA – *Tem assim: tirando a Operação – onde o senhor foi, o atendimento -, tem a parte dos supervisores; dos coordenadores; o gerente de retaguarda; a área de informações; tem a qualidade; tudo que comporta o atendimento do 156.*

Então, 1,3 mil ou 1,4 mil, aproximadamente, porque tem essa entrada e saída de operadores, mas existe, como posso explicar, um grupo, existem as demais áreas para dar suporte: área de tecnologia, que acompanha a parte de suporte. Essas outras equipes fazem parte do conjunto da operação.

P – *Quanto dá de funcionários, somando tudo?*

R – *Aproximadamente, em torno de 2.010 – 2020. Aproximadamente.*

P – *Tem alguma coisa que não está batendo. Na folha, fala em 1.150, não é isso?*

A SRA. RENATA – *A parte de operador, aproximadamente, uns 1,3 mil operadores.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *A gente vai acompanhando pelo contrato, né. Tem alguma coisa aí, quer dizer, a Folha fala em 1150 e a senhora está falando em 1300.*

R *– É, de operadores.*

P *– Sim.*

R *– Entre ativos e receptivos, são duas vertentes: o ativo e o receptivo.*

P *– E tem lá uma sala, até que a senhora nos mostrou.*

R *– É onde tem a área de tecnologia, que vocês viram que tem várias telas ali embaixo, a parte de tecnologia. Lá em cima, onde vocês subiram, tem a área de desenvolvimento, tem também um braço da parte de tecnologia.*

Agora, a questão funcional assim, eu não tenho esse acesso à folha de pagamento deles, eu não tenho isso. Eu estou falando aquilo que a gente está no dia a dia, no contato.

P *– Não está batendo. A sua informação não bate com o contrato, por isso que a gente vai dentro do escopo desse contrato para que a gente possa chegar realmente no número correto. Eu pergunto para a senhora: a senhora teve, o pessoal da empresa teve reunião com a senhora essa semana, ou a semana passada para a sua vinda? Então, convidando que viesse, talvez a senhora estivesse com muitos compromissos, daí não foi nem indelicadeza nossa de convocar.*

R *– Na semana passada, no dia 24, nós estamos em maio, no dia 24 de março eu fiz uma cirurgia de uma hérnia epigástrica e fiquei 15 dias afastada. Na semana...há uns 20 dias, mais ou menos, eu tive uma inflamação em dois pontos dessa cirurgia, inclusive, eu uso uma cinta ainda, terei de usar uns*

dois, três meses. Eu tenho atestado, tanto do procedimento cirúrgico, quanto da minha ausência, mas estou à disposição.

***P** – Não, está muito bem. A senhora está aqui hoje respondendo e a gente quer mais que a senhora tenha muita saúde. Saúde para todos. A pergunta era essa da reunião: a senhora teve reunião com a empresa?*

***R** – Não, não tive.*

***P** – Com a empresa a senhora faz reuniões quando? A senhora é funcionária do município...*

***R** – Eu sou funcionária do município, eu converso com o gerente, superintendente, referente aos problemas da operação. Eu não tenho outro tipo de acesso, nem é minha atribuição para isso.*

***O SR. NELO RODOLFO -** Não é atribuição da senhora, mas a senhora está desde 2005, 2006, a senhora está, entre aspas, como a Prefeitura tem terceirizada a maioria dos seus serviços, a senhora está como se tivesse emprestada para a empresa. A senhora não conhece o dono da empresa? Não sabe quem é? É uma situação meio...são oito anos.*

***R** – Eu acredito que eu esteja, inclusive, a frente da central 156 pela minha prestação de serviços. Eu sou uma pessoa que me doo, me dedico integral.*

***P** – Não tem problema, eu não tenho dúvida disso, mas a empresa que estamos questionando aqui, que está prestando serviço para a Prefeitura e, pelo que chega aqui não é um serviço adequado, ela não é tão grande assim, também não é pequena, mas é estranho a senhora não ter qualquer tipo de conhecer as pessoas.*

***R** – Então, mas o meu conhecimento... Se eu sou uma coordenadora de operações, eu vou tratar com uma pessoa do mesmo nível que eu, eu não tenho porque estar falando com outra pessoa? No contrato, quem firmou o contrato foi o Lincoln de Souza Pereira. Aí sim. As vezes que esteve em São Paulo, bom dia, boa tarde e boa noite, só que o meu contato, o superintendente com o qual tenho relacionamento e o gerente de operação com o qual tenho relacionamento para tratar dos problemas.*

***P –** Quem é o gerente?*

***R –** É o Rodrigo.*

***P –** E o Lincoln?*

***R –** Ele é diretor da empresa.*

***O SR. NELO RODOLFO –** Sr. Presidente, eu fiz um requerimento e não foi votado.*

***O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) –** Vamos votar. Estamos aguardando mais um nobre Vereador. Aproveitando, nobre Vereador Nelo, eu vou fazer uma pergunta, ela se torna dentro de tudo que estamos recebendo.*

A senhora não conhece os donos da empresa, só conhece e fala um pouco com o Lincoln e com o...?

R – *Tem o Rodrigo Bueno.*

P – *Com quem a senhora tem mais amizade?*

R – *Não é amizade, mas com quem eu trato profissionalmente é o Rodrigo Bueno.*

P – *A senhora ganhou um carro deles, da empresa?*

R – *Nunca.*

P – *A senhora trocou o carro em 2013?*

R – *Não.*

P – *Então a denúncia está vazia, mas eu tinha que perguntar para esclarecer porque é importante. Eu tenho funcionários que trabalham comigo há 30 anos, bons funcionários e a gente sempre dá uma premiação, seja o que for. A senhora não ganhou um carro da empresa?*

R – *Não. De jeito nenhum.*

P – *E a senhora não se reúne então fora da empresa com essas pessoas?*

R – *Não.*

O SR. ABOU ANNI – *Presidente, eu só estou querendo entender uma questão e eu não sei se foi explicada, mas queria que novamente a Sra. Renata esclarecesse como uma empresa que tem aproximadamente dois mil funcionários, o contrato prevê aproximadamente 1.150, mas a senhora fala em 1.300. Mas mesmo que sejam 1.300, nós temos 700 pessoas na parte administrativa?*

R – *É assim, tem a parte de monitoria e qualidade, tem a parte de informações, tem a parte de desenvolvimento, tem várias áreas que acoplam isso. Não esqueça que pelo contrato está por hora de P logada.*

P - *Mas espera um pouco, administrativo funciona dentro do horário normal, dentro do horário comercial.*

R – *Mas os operadores, que é o que estou falando, que trabalham dentro da escala de 24 por sete, são aproximadamente 1.300, mil trezentas e pouco.*

P – *Sim. Mas nós temos aí praticamente mais 700 administradores, pessoas que trabalham na administração.*

R – *A área de suporte técnico funciona 24 por sete, área de planejamento funciona 24 por sete, área de monitoria 24 por sete.*

P – *A Call tem algum outro espaço físico além daquele que nós visitamos?*

R – *Não. Ali fica a central de atendimento 156. Para traz eles têm um espaço que não compete à central. Qual o senhor foi lá, lembra que tem um vidro atrás?*

P – *Lembro.*

R – *Uma divisória? Dali para frente é 156.*

P – *É que estou tentando mensurar o espaço físico. É impossível comportar 700 pessoas onde nós visitamos.*

R – *Mas tem as áreas lá em cima, embaixo, do outro lado tem as salas de treinamento onde fica a equipe de monitoria e qualidade, área de treinamento.*

P – *Se nós formos lá agora, nós vamos identificar 700 pessoas trabalhando, fora o callcenter?*

R – *Vai ver todas as áreas em funcionamento.*

P – *Com 700 pessoas trabalhando?*

R – *Eu não sei se vão estar as 700 pessoas lá in loco. Precisa ver os horários.*

P – *Uma outra questão. Em algum momento a Prefeitura requisitou a transferência ou a demissão de algum funcionário?*

R – *Se eles tem um pedido direto?*

P – *É.*

R – *Que eu saiba não. Tipo o gabinete ter solicitado para mim o desligamento de alguém?*

P – *Exatamente.*

R – *Não.*

P – *E quando eu quero fazer uma denúncia contra um mau atendimento, como que eu faço?*

R – *Geralmente, a pessoa vai: ou na Ouvidoria, ou ele pode, de repente, entrar pelo e-SIC, que é o sistema de Lei de Acesso à Informação, ou ele pode ir pelo "fale conosco", no Redação Portal. Geralmente pode num desses canais.*

P – *Obrigado, Presidente.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *A senhora tem indicado pessoas para trabalhar no call, a senhora como gerente?*

R – *Não.*

P – *Não tem indicado?*

R – *Não. Para call não.*

P – *A senhora não indicou ninguém?*

R – *Ninguém.*

P – *Mas a senhora pode indicar. Se a pessoa for profissional, eu só estou perguntado...*

R – *Mas eu não tenho esse hábito, porque acho que a empresa tem as regras dela, de como contratar, como checar, e aí a gente já não interfere.*

P – *Do contrato, a senhora já falou que faz prestação, o gerenciamento, mas a senhora não tem o contrato. Se eu fizer perguntas dentro do contrato, a senhora não consegue responder, não é isso?*

R – *Não.*

P – *Aí precisaria ser o Lincoln ou o Rodrigo?*

R – *Se for alguma coisa da empresa, sim.*

O SR. ABOU ANNI - *Presidente, sabe o que está acontecendo, é que no contrato, aqui, na cláusula quarta, ela está como gestora fiscal do contrato.*

- Manifestação fora do microfone.

O SR. ABOU ANNI - *Gestor barra fiscalizador?*

- Manifestação fora do microfone.

O SR. ABOU ANNI - *Exatamente. Então, acaba confundindo a Comissão que nós entendíamos que você tivesse conhecimento, também, sobre contrato. Mas acho que é importante a presença do Sr. Jacinto aqui, Presidente.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Sem dúvida. Já está convidado ou convocado. Ele estava em férias.*

Sabe quantas horas logadas no contrato?

A SRA. FABÍOLA - *Acho que são nove mil horas.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Nove mil. Dra. Fabíola respondeu.*

A SRA. FABÍOLA - *Nove mil horas/dia.*

O SR. NELO RODOLFO – *Presidente.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Pois não, nobre Vereador Nelo Rodolfo.*

E quantas por mês?

A SRA. FABÍOLA *- Duzentas e setenta mil.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Duzentas e setenta mil horas.*

O SR. NELO RODOLFO – *A boa vontade da servidora Renata, da Dra. Fabíola, está muito claro isso para nós. Só que a Sra. Renata, qualquer problema que tenha na empresa, ela não pode se dirigir diretamente. Qualquer coisa que aconteça de anormal no sistema do call center, a Sra. Renata deve reportar diretamente, ela tem que entrar em entendimento com o Sr. Rodrigo.*

A SRA. FABÍOLA - *Isso está na 8666.*

O SR. NELO RODOLFO - *Elas são funcionárias da Prefeitura de São Paulo.*

A SRA. FABÍOLA - *Certo.*

O SR. NELO RODOLFO - *Por mais que nós queiramos – por que nós estamos aqui? Porque o call center, o 156, o que é a base de tudo? Se o senhor ligar para 10 moradores de São Paulo, nove nunca usaram o call center. Um que atender e falar que usou, vai dizer que não foi bem atendido. Essa é a situação. É um trabalho que nós pagamos 13,333 milhões, por mês – dividi aqui dá 13.333 -, para o morador de São Paulo ligar lá, quando estiver com algum problema, se ele estiver no trânsito, por exemplo. Ontem, por sinal, os funcionários da CET fizeram uma greve para doar sangue e o trânsito estava melhor do que se estivesse com eles. Eu ia sugerir para o pessoal continuar em greve para deixar a Cidade andar. Então, Presidente, nós temos de dar uma satisfação, porque tem esse grupo de estudos e porque não virou CPI. Então vamos dar uma satisfação para a população porque o 156 não funciona e porque é tão caro. Eu, por exemplo, nunca usei.*

A SRA. FABÍOLA - *Sim, o senhor nunca usou.*

O SR. NELO RODOLFO - *Então, Presidente, me parece que com a vinda da Sra. Renata e da Dra. Fabíola, chegamos ao centro que queríamos chegar. Comecei a entender o que é o 156, que é um serviço que não serve para nada na cidade de São Paulo.*

Então, Presidente, falo aqui como jornalista também, queria que V.Exa. trouxesse aqui o dono da empresa, o responsável e a Sra. Renata, para que mostrem o que estão fazendo lá.

Por exemplo, se ligarmos no 190 da Polícia, pode ser até que a viatura leve meia hora para chegar no local solicitado, mas o cidadão é atendido. Se ligarmos no 102 da Telesp seremos atendidos imediatamente. Se você ligar no 130, hora certa, quando esquece o relógio, em dez segundos você recebe a resposta. E se você ligar no 156 da Prefeitura, quando estiver envolto por uma enchente, você vai acabar de morrer afogado porque não vão atender o telefone. E tive essa experiência no meu gabinete, chama, chama e quando atende não tem a informação que você precisa. Então se duas mil pessoas

estão lá trabalhando, elas não estão trabalhando, a Prefeitura está jogando dinheiro fora.

Por isso, Sr. Presidente, quero pedir com todo respeito a V.Exa. e ao Vereador Abou Anni, que fosse chamado aqui o dono dessa empresa. Ou esse tal de Rodrigo Bueno e a Sra. Renata para vermos o que está sendo feito com o dinheiro da Prefeitura de São Paulo que está cada vez mais quebrada devido à terceirização dos serviços na Cidade.

Era o que tinha a falar, Sr. Presidente.

O SR. ABOU ANNI – *Só um aparte, para complementar, tivemos um caso de denúncia no nosso gabinete, o nome do munícipe é André Luz e ele solicitou ao 156 a retirada do lixo próximo a sua residência, até relatei a esta Comissão que acredito vai virar uma CPI, e a própria atendente do 156 disse: como você sujou, você que retire. Achamos isso um absurdo. E esse munícipe está disposto a vir aqui. Disse que se for convocado ou convidado virá relatar e deixar nas notas taquigráficas e no relatório desta Comissão.*

Também, quando V.Exa. menciona 13 milhões e 333 mil reais por mês, estando este Vereador convencido a trazê-lo nesta Comissão, que ele operava uns 700 funcionários. E ele fechava as contas com 2,5 milhões. Sr. Presidente, 700 funcionários, Presidente, fecha a conta com 2,5 milhões. Vamos convidá-lo a comparecer aqui para verificar qual é esta química, se existe, ou mágica para esclarecer tudo isso, porque 13 milhões, acho que se formos falar isso na rua, ninguém vai acreditar.

Obrigado, Presidente.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Sra. Renata, efetivamente, então, quantas horas são usadas por dia, no sistema?*

(NÃO IDENTIFICADA) – *Mais ou menos, umas cinco mil horas. E por mês, 172 mil, 173. Só complementando a questão da reclamação. Não é essa a instrução que passamos para um operador. Outra coisa, como funciona? O 156 funciona como o canal entre o munícipe e o órgão da Prefeitura. Então, por exemplo, se o senhor ligar e pedir um Tapa Buraco, não é o 156 que vai lá tapar o buraco. Eu só estou dando um exemplo. Recebemos a demanda do munícipe e encaminhamos para o órgão responsável. Cada órgão trabalha dentro de um prazo. Depende da natureza do serviço para poder fazer a execução. Esse é o script que temos disponível no 156. Então, por exemplo, quero fazer uma poda de árvore, isso é encaminhado para a Secretaria do Verde e lá, internamente, precisa mandar, às vezes, um Engenheiro Agrônomo, precisa publicar no Diário Oficial. Então, existe um trâmite.*

Então, quando eles executam o serviço na ponta e eles dão baixa nesse protocolo, isso volta para nós para disponibilizarmos a informação. É dessa forma que funciona.

A informação de imediato, por exemplo, um itinerário de ônibus, fornecemos na hora. Aquilo que é solicitação de serviço, aí dependemos do órgão executor.

(NÃO IDENTIFICADO) – *Por isso que eu estranhei muito a tal denúncia, mas é aquilo que eu estou comentando aqui: houve tanto fundamento, que ele quer vir aqui na Comissão. Ficou revoltado com a informação que teve. Achei estranho por conhecer qual o procedimento do 156. Um atendente que resolveu um problema de remoção de lixo de imediato, estranho, mas foi isso que ele nos relata.*

R – *Porque tem as informações de Cata Bagulho, essas informações sempre estamos buscando junto ao órgão para disponibilizarmos para prestarmos a informação para o munícipe.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Sra. Renata, bem dentro do que os Vereadores falaram, a senhora sabe que no dia da greve dos coletivos, na semana passada, temos gravações de pessoas que ligavam lá e vocês informavam que estava tudo bem.*

A SRA. RENATA – *Mas sabemos que não estava.*

P – *Mas informaram isso no 156.*

R – *Para eu poder checar, eu tenho que ter o número de origem da chamada para fazer o resgate dessa gravação e ver qual foi o operador que fez o atendimento de forma incorreta. Não é essa a instrução que é passada.*

P – *Todo mundo sabia que estava tudo parada.*

R – *Então, não vamos prestar uma informação falando que está tudo ok, né. Não tem nem cabimento isso.*

P – *Então, estamos atrás das denúncias e do valor do contrato que, inclusive, foi revalidado no ano passado. A senhora sabe que no ano passado teve, também, um prazo maior do contrato. Não é isso?*

R – *Não entendi. Por favor.*

P – *No ano passado, já no Governo do PT, esse contrato foi revisionado. A senhora não sabe disso?*

R – *Eu não sei disso.*

P – *Então, a informação é assim: por que estamos com uma Ferrari, pagando combustível de uma Ferrari, se podíamos ter um Palio que daria a mesma coisa?*

R – *Eu vou poder fazer essa apresentação para os senhores ou não vai dar tempo?*

P – *Vai, vai, vai, vai, vai. A senhora vai, depois, nos oferecer essa apresentação.*

A SRA. RENATA VEIGA - *Sim.*

A SRA. FABÍOLA SENEOR BARBOSA MELLO - *Ela está fazendo esse apontamento porque, na apresentação, faz uma menção do que era o objeto antes e do que virou objeto depois.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Aí não aparece o dono da empresa, não é?*

R - *Não tem o porquê. Não aparece. Aparece o serviço.*

P - *Não, porque, se aparecer, eu vou saber quem é, que vocês não sabem, eu sei. Então...*

Eu estou indignado.

- Respostas fora do microfone, várias vezes.

R - *...(ininteligível)*

P - *Eu não sei. Uma coisa simples, que vocês não conhecem o dono da empresa. Ele é muito famoso, ele é muito famoso.*

R - *Mas eu não tenho por que saber.*

P - *Doutora, eu estou aqui recebendo tantas informações e, depois, vocês estão trabalhando, vocês são funcionários hoje do Município.*

R - *Certo.*

P - *A senhora tem outro ramo de atividade?*

R - *Sou advogada.*

P - *Eu sei, mas, no horário que a senhora cumpre o seu trabalho, a senhora está trabalhando para a Prefeitura, não é isso?*

R - *Sim, senhor.*

P - *Se eu precisar de um trabalho seu particular, eu acho que, não sei, nada impede, não é isso, como advogada a senhora pode atender?*

R - *Não, como advogada eu posso atender. Mas não no meu horário da Prefeitura.*

P - *Então, imagina a senhora, como advogada, trabalhando numa empresa... A senhora está prestando serviço para o Município, trabalhando na empresa Call 156, e a senhora não sabe quem é o dono da empresa.*

R - *Eu não trabalho para a Call. Eu sei quem é o Prefeito de São Paulo, Fernando Haddad, é para ele que eu trabalho.*

P - *Ah, está bom, está bom.*

R - *Eu não trabalho para a Call Tecnologia.*

P - *Por favor, Sra. Renata.*

Mas a senhora vai... Vai chegar um momento que vocês vão falar quem é o dono da empresa, sem querer.

R - *...(ininteligível)...*

P - *Então, a senhora, por favor, vai fazer essa gentileza para esta Comissão, porque nós estamos tentando aqui... Que a senhora ganha pelo Município.*

R - *...(ininteligível)...*

P - *A senhora, Doutora Fabíola, e a Sra. Renata, vocês ganham pelo Município. E aí o Município hoje está precisando de mais creches, mais vagas em creches, mais hospitais, e o que está sendo pago desse contrato, eu já me antecipo em falar que é gorduroso, ele é gorduroso.*

R - *(Fora do microfone). Foi feita licitação.*

P - *Então, mas foi feito muito bonita essa licitação...*

P - *A senhora acompanhou a licitação?*

R - *Acompanhei.*

P - *Então, a senhora acompanhou e achou que é boa a licitação.*

R - *A licitação ocorreu nos trâmites perfeitamente. Foi feita pesquisa de mercado...*

P - *Até a sua modalidade?*

R - *Como?*

P - *Até na sua modalidade?*

R - *O Tribunal de contas aprovou modalidade.*

P - *Por pregão?*

R - *Por pregão.*

P - *Contrato de grande vulto?*

R - *Técnica e preço. Foram avaliados as...*

P - *Num contrato de grande vulto? Sendo que não é um serviço comum?*

R - *Foi feito por etapas. Teve comissão para avaliação das propostas; foi feita pesquisa de mercado antes da licitação. A pesquisa de mercado trouxe um preço médio para que nós fizéssemos a licitação. A licitação foi feita, tiveram três classificadas.*

P - *Mas por pregão?*

R - *Sim, por pregão - foi a técnica que foi utilizada.*

Nós somos uma Secretaria Executiva. Nós seguimos as orientações. Todo tipo de orientação de SGM.

P - *Será que não seria por concorrência?*

R - *Foi feita por técnica e preço. Então, houve a avaliação da técnica do serviço e também do melhor preço.*

Então, essa licitação, tendo sido aprovada pelo Tribunal de Contas, eu entendo que não teve nenhum tipo de óbice nisso.

P - *Não, não é o que nós entendemos.*

R - *Veja, nós somos...*

Permita-me, Doutora Fabiana.

Nós vamos...

Tecnicamente, eu estou vendo que a senhora conhece muito, e juridicamente também. A senhora entende assim? Ou estou entendendo errado? Tecnicamente, a senhora entende bem. Nós vamos trazer a senhora...

R - *Tecnicamente ...(ininteligível)...*

P - *Não, juridicamente, a senhora acompanhou o contrato, o pregão.*

R - *Sim, sim.*

P - *Aliás, a senhora conhece a empresa Telemática, Tel Telemática?*

R - *Tel Telemática, se não me engano, prestou antes, não é? Na época, fazia parte do consórcio? Acho que sim. É Atento...(ininteligível)...? Não, não conheço.*

P - *A senhora, Doutora Fabíola, eu acho que a senhora vai prestar grandes contribuições para esta Comissão.*

R - *Pois não.*

P - *Numa próxima...*

Vamos terminar ouvindo a Dra. Renata. E, aí, numa próxima, convidamos a senhora para nos ajudar.

R - *Pois não.*

P - *O raciocínio é um só: o contrato, pelo que nós estamos andando, está sendo auditado de uma maneira específica, estamos vendo que um abuso o valor do contrato. Enfim, foi feita lá a licitação. O raciocínio é um só: o contrato, pelo que nós estamos andando, está sendo auditado de uma maneira específica. Estamos vendo um abuso, o valor do contrato, enfim. Foi feita lá a licitação, tudo bonitinho, e aconteceu.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) *– Nós vamos convidar o Secretário de Finanças em cima do decreto que pedia os 20% de desconto das empresas.*

A SRA. *- Foi feito e (ininteligível) a Call deu.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) *– No exercício do ano passado?*

A SRA. *- Sim. Quando saiu o decreto de renegociação de todos os contratos, a Call, se não me engano, deu mais do que 20% de desconto. Está nos autos.*

O SR. *- No ano passado?*

A SRA. *- Foi no ano passado ou no retrasado que saiu o decreto de renegociação? Acho que no ano passado.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) *– No ano passado saiu o decreto.*

A SRA. *- No ano passado.*

O SR. *- Porque no aditivo 3... Nós ainda não conseguimos estudar o contrato. É muita coisa.*

A SRA. *- Com certeza. É muita coisa. Tem 22 volumes de (ininteligível)...*

- Falas sobrepostas.

O SR. *- Nós vamos nos aprofundar no contrato. Mas no aditivo 3 o que nós verificamos...*

A SRA. *- O aditivo 3 é de quando, por favor?*

O SR. *- Você lembra?*

- Fala fora do microfone.

O SR. *- Dois mil e treze. Nós tivemos uma redução de 0,12.*

A SRA. *- Zero vírgula doze é da central de Libras, SMPED, Secretaria da Pessoa com Mobilidade Reduzida. Eles tiveram o apoio do Governo Federal...*

O SR. *- Mas você percebeu, então, por que não poderia ser... a licitação deveria ser por concorrência. Uma central de Libras que não conseguiram implantar.*

A SRA. *- A decisão quanto à formalidade da licitação, se por pregão, se por concorrência, não competiu à gente. Da forma que ela veio para ser feita ela foi feita.*

O SR. *- Acho que o Ministério Público vai ter que apurar isso, Presidente, porque só de bater o olho...*

- Falas sobrepostas.

A SRA. *- Já houve. Está nos autos, está no Tribunal de Contas. Foi feito, sim, um levantamento, auditoria de todos esses processos; foi, sim.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) *– Agora nós (ininteligível)...*

- Falas sobrepostas.

O SR. *- Agora nós vamos ter que (ininteligível) isso aí, tem que pontuar.*

A SRA. *- Está certo.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) *– O Vereador Abou Anni agora está nesta comissão, que a gente tem o tempo para ter explicação, nós vamos trazer o Dr. Fabíola num convite e explicações. Tem muita gente ainda para vir e a gente tem que aproveitar também o momento que vocês precisam trabalhar, inclusive a Sra. Renata que está ainda se recuperando.*

Sra. Renata, a senhora acha que esse serviço está perfeito para a cidade de São Paulo?

***A SRA. RENATA** – Eu acho que o serviço é de extrema importância para o Município, porque é o canal em que o munícipe pode entrar em contato direto com a Prefeitura, buscar a informação e solicitar um serviço.*

***O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu)** – Mesmo quando o munícipe liga e vocês dão uma informação errada?*

***A SRA. RENATA** – Não, aí eu não...*

***O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu)** – Aí é ruim.*

***A SRA. RENATA** – Aí é (ininteligível)...*

-Falas sobrepostas.

***O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu)** – Eu tenho mais algumas aqui que depois eu vou falar exatamente em cima disso.*

***A SRA. RENATA** – Se o senhor puder nos fornecer o teor da reclamação, não o conteúdo, o assunto da reclamação, o número de protocolo ou o telefone que originou a chamada, porque a gente precisa ir buscar essa informação.*

***O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu)** – O munícipe fica até desconfortável. Ele está passando as informações para esta comissão porque a gente... a própria Casa divulga o que está acontecendo, e aí ele fica triste, porque tem coisas que vocês informam que a pessoa pode fazer sozinha, entrar no site dele e tirar, e vocês não dão a informação, vocês mandam na subprefeitura.*

***A SRA. RENATA** – Então, mas precisa ver, porque tem a questão do conteúdo, do script. Às vezes, de um determinado assunto, a gente tem a informação de pronto para passar. Às vezes o órgão pede que a gente encaminhe o munícipe. Geralmente a Secretaria de Finanças vai no Praservir, na praça de atendimento no Anhangabaú. Às vezes precisa entregar alguma documentação ou tirar uma segunda via. Precisamos avaliar como foi feita essa solicitação. Não estou falando quem está certo ou errado, não é isso. Está disponível para nós, no 156, a forma de informar o munícipe.*

***O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) -** Gostaria que a senhora me explicasse os níveis, como eles funcionam?*

***A SRA. RENATA VEIGA -** Nível 1, 2 e 3?*

***O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) -** Primeiro o nível 1.*

***A SRA. RENATA VEIGA-** Segundo grau completo, acima de 18 anos. Eles são generalistas, atendem tudo.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *A senhora está se referindo ao nível 1? Atendem tudo?*

A SRA. RENATA VEIGA - *É o que trabalha para o receptivo, quando ligam para o 156.*

P – *Quantos estão nesse nível?*

R – *Acho que está na apresentação, mas de cabeça...*

P – *Está bom.*

R – *O nível 2 trabalha apenas para o ativo, onde temos ações da Saúde: a Rede Hora Certa, o HSPM. Tem Finanças, que é para o PPI e IPTU e, às vezes, SMADS, que é sazonal. A Assistência Social solicita que façamos algum contato.*

O nível 3, que dispõe de pessoal graduado, por exemplo, temos os enfermeiros...

P – *Os enfermeiros estão no nível 3?*

R - *Sim, que fica junto à célula da Saúde. Há os jornalistas e os formados em Letras que estão na célula da Copa. Temos advogados que ficam voltados para Finanças.*

P – *Os advogados trabalham em qual período?*

R – *Também no período de seis horas.*

P – *Que é o nível 3?*

R – *Que é o nível 3.*

- Manifestação fora do microfone.

R – *Não, o nível 3 já é graduado. Ele já tem uma formação.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Tem a palavra o Vereador Gilson Barreto.*

O SR. GILSON BARRETO - *Qual a média de salário do 1, 2 e 3?*

A SRA. RENATA VEIGA - *Eu não tenho...*

O SR. GILSON BARRETO – *Mais ou menos.*

A SRA. RENATA VEIGA - *Mais ou menos, o nível 1 deve ganhar em torno de... Não tenho certeza, tá? Mas deve ganhar em torno de 800 reais. O nível 2 ganha acho que uns 1.400 ou 1.500. Estou falando mais ou menos, porque não tenho acesso a essa folha. E o nível 3 em torno de 6 ou 6,5, porque já é uma pessoa graduada, com formação.*

O SR. GILSON BARRETO – *Muito obrigado.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Então, se eles cumprem todo esse tempo e voltando ao que a senhora nos falou de 270 mil horas.*

A SRA. RENATA VEIGA - *No contrato são 270 mil horas por mês e nove mil horas por dia. Atualmente, aproximadamente, utilizamos 5.800 ou 6.800 horas por dia e 172 ou 173 mil horas por mês, mais ou menos.*

P – *Então, existe uma gordura aí de? Sobra quanto? Minha conta está errada? Sobram cem mil horas?*

R – *Mas não é pago. Pagamos por hora de P.A logada.*

P- *Mas acho incrível aquele login. Quem liga aquele login?*

R – *Quem se loga são os funcionários.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *A senhora tem a senha?*

A SRA. RENATA VEIGA *– Não.*

P – *Ninguém tem a senha?*

R – *Não.*

P – *Só os funcionários?*

R – *Só ele, que entra com o seu RE, seu registro. Acredito eu.*

P – *Eu vi um monte de login ligado sem ninguém...*

R – *Máquina ligada?*

P – *É, máquina.*

R – *Mas aí precisa ver também se eles estão em pausa, porque, dentro da NR 17, eles têm uma pausa de 22 de 10 e tem pausa banheiro, que é especificado. Então, precisa ver.*

P – *De quanto em quanto tempo a pausa?*

R – *Aí vai de acordo com o horário que ele entra. Depois de "x" horas trabalhadas, já temos que começar a dar as pausas para o funcionário.*

P – *É desse cálculo de horas que estamos atrás. É que no seu caso é mais um gerenciamento.*

R – *Eu coordeno mais os serviços. Os detalhes, infelizmente eu não tenho como, de pronto, passar para o senhor.*

P – *Se eu perguntar ao dono da empresa, ele sabe?*

R – *Acho que seria melhor perguntar ao gerente operacional.*

P – *O gerente conhece o dono?*

R – *O senhor está me fazendo uma pergunta que eu não sei responder. Eu estou falando do meu contato, que é o Bueno e o Fernando.*

P – *O Bueno e o Fernando conhecem o dono?*

R – *Não sei.*

P – *Eles estão nos vendo, estão nos acompanhando. O pessoal de vocês está acompanhando.*

O SR. GILSON BARRETO – *Sr. Presidente, creio que exista um relacionamento bom entre as pessoas. Você nunca teve curiosidade de perguntar?*

A SRA. RENATA VEIGA – *Não tenho essa curiosidade, porque a minha relação é sobre o que o que tange à parte operacional, é o serviço, é o meu dia a dia. Então, eu converso com o gerente de operações e com o superintendente. Esses são os meus contatos.*

P – *Eles ficam lá direto?*

R – *Ficam lá.*

P – *E, dentro desse relacionamento de trabalho, você nunca teve curiosidade?*

R – *Não.*

P – *Está bem.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Sra. Renata, você tem conhecimento dos operadores nível 2, que operam no atendimento do Hospital do Servidor, pelos quais a Prefeitura paga 36,41 por hora logada. Você sabe disso? É isso?*

A SRA. RENATA VEIGA – *É isso. O nível 2 é esse valor.*

P – *Que totalizam uma média de 2.500 por mês. Eles comparecem aos sábados à empresa para logar o sistema? Como eles fazem?*

R – *Eles trabalham para o ativo, Se eles estão fazendo a ligação, eles têm que estar lá.*

P – *Certeza?*

R – *Certeza. Se eles estão trabalhando, eles têm que estar lá. De sábado, o ativo é das 10h às 16h.*

P – *As informações não estão batendo, ou vocês não querem falar. Você tem conhecimento que muitos operadores de nível 1 são logados no sistema sem mesmo terem comparecido à empresa?*

R – *Não, isso eu desconheço.*

P – *Isso é mentira?*

R – *Isso eu desconheço.*

P – *Desconhece?*

R – *Eu desconheço essa informação.*

P – *Trouxemos aqui vocês, funcionários do Município, que ganham pelo Município, para nos ajudarem.*

R – *Eu entendo.*

P – *Você não conhece o dono da empresa, porque, para você, tanto faz como tanto fez, porque, de qualquer maneira, o serviço vai continuar, mesmo cancelando. Agora, que vão ser suspensos os vencimentos. A doutora deve ter muito conhecimento, mas nós estamos trabalhando em cima disso, das pegadinhas do contrato. Português claro, pegadinha do contrato. Está provado, não é?*

- Manifestações fora do microfone.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Não tem como cancelar, suspender, não é? Não tem, não é?*

A SRA. FABÍOLA SENEOR BARBOSA MELLO*(?) – (ininteligível) como cancelar e suspender...*

P – *A senhora trabalha para o município?*

R – *Sim, senhor.*

P – *Eu acho que a senhora trabalha para a empresa mesmo.*

R – *Não.*

P – *Não, eu acho. Eu tenho certeza...*

R – *Não tenho porquê.*

P – *Que a senhora tem assim um carinho especial pelo dono e pela empresa.*

R – *Eu não tenho nenhum carinho.*

P – *Nem carinho? Nenhum carinho?*

R – *Nenhum.*

P – *Então, se a senhora já, imagina, vai suspender os vencimentos?*

R – *Eu não disse isso. O que eu disse, eu repito: O contrato e os pagamentos até então feitos estão aprovados pelo Tribunal de Contas. Foi isso que eu*

disse e repito. Em nenhum momento, eu disse que não seria suspenso o contrato ou que não há qualquer impedimento ou qualquer coisa que, de repente, venha a ser, desconheço...

P – *Agora...*

R – *O que eu sei e que está sendo feito está aprovado.*

P – *Está bom. A senhora, nós, municípios, munícipes estamos precisando de muito mais coisas importantes, além de, não que não é importante o atendimento à população... Um processo, um contrato gigante desse?*

R – *Veja, não concordar com o valor do contrato, eu não posso dizer para o senhor que eu acho um contrato caro e que eu acho que esse contrato não tinha que estar vigente, porque precisa de dinheiro público para outras coisas. Cada início de ano, o senhor sabe melhor do que eu, cada secretaria tem o seu erário para ser utilizado. O erário nosso é para Secretaria de Comunicação. Dentro do nosso erário e da nossa previsão orçamentária, está esse contrato desde então que é prestado o serviço da central 156.*

P – *Hum, hum.*

R – *Há a dotação específica para esse tipo de serviço. Esse dinheiro está disponibilizado, ele é auditado. No final do ano, se ele foi aplicado, de forma devida ou não, se o serviço contratado está de acordo com o serviço prestado. Isso eu juntei para vocês, que foi a auditoria que o Tribunal de Contas fez.*

P – *Hum, hum.*

R – *Se é caro, eu não sei dizer para o senhor, porque foi feita a licitação.*

P – *Tá.*

R – *E as empresas que concorreram, trouxeram preços maiores do que esse. E, por isso, não estão prestando.*

P – *Quem são as empresas que trouxeram preços maiores? A senhora tem de cabeça, como a senhora me passou a primeira lá?*

R – *Se o senhor me der os autos, eu aponto a folha.*

P – *Tá. Outra pergunta: A senhora, esse ano, já se encontrou com o Secretário de Comunicação?*

R – *De Comunicação? Sim, lógico. Por "n" motivos, por "n" assuntos.*

P – *Tá.*

O SR. ABOU ANNI – *Por esse assunto especial?*

R – *Não.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *A senhora nunca tratou esse assunto com ele?*

R – *Da call?*

P – *Sim.*

R – *Não, eu não tenho problema. Para tratar com ele o quê?*

P – *Mas a senhora não... Não foi comentário ali do Secretário, do Sr. Jacinto a respeito dessa comissão?*

R – *Sim, e tudo que vocês pediram, os requerimentos da comissão, vocês têm feito diretamente ao Prefeito. Então, ele entra por SGM-ATL, que é a Assessoria Técnica Legislativa. Deles vem para a gente a solicitação. Eles nos dão um prazo para cumprimento. Nós cumprimos e devolvemos. Eu tive sim contato, na época que vocês ligaram diretamente na secretaria, solicitando as cópias, que ainda não tinham vindo para cá. Eu fui questionar por que essas cópias não tinham vindo. Imediatamente, o Chefe de Gabinete entrou em contato e falou: "Olha, nós mandamos para vocês antes do feriado, antes do 1º de Maio, e essas cópias não estão na Câmara". Por quê? Porque era uma quantidade muito grande. Foi feito junção dessas cópias, para poder encaminhar para vocês, e ela foi disponibilizada. Então, foi sim um assunto que eu conversei, quanto às cópias que vocês estavam cobrando, e eu já tinha providenciado.*

P – *E o site da Prefeitura, aproveitando a Dra. Fabíola, o que a senhora fala do site da Prefeitura?*

R – *Ele foi reformulado há pouco; e assim, eu recebi elogios, recebi críticas, que ele ficou mais difícil. Então, a gente, o portal, a gente vem tentando adequar a ele de uma forma de melhoramento.*

P – *E quem fez esse site? A senhora pode me informar?*

R – *Eu acho que foi a Prodam.*

P – *Prodam?*

R – *É.*

P – *E a Prodam não teria condições de ajudar nesse atendimento 156?*

R – *Não, o serviço é completamente diferente.*

P – *Então, podemos fechar a Prodam?*

R – *Não, a Prodam...*

P – *Não, a Prodam, não. Só nesse serviço que ela não poderia ajudar.*

R – *A Prodam, o serviço deles não é de atendimento à população. O serviço deles é a parte de tecnologia da formação, do portal. O serviço não é a mesma coisa. O objeto é completamente diferente. Eu até assisti uma das*

reuniões de vocês, que vocês falaram que tinha uma empresa que tinha um preço muito menor para serviço com tantos atendentes. Só que o objeto não é simplesmente atender ao telefone. O objeto desse contrato, até que foi reformulado agora em 2013, o objeto cresceu bastante para um melhor atendimento. É isso que o que nós buscamos.

O SR. GILSON BARRETO – *O que acrescentou, em 2013, nesse contrato? Não, o que foi real?*

R – *(ininteligível) página?*

P – *Houve mudanças? Houve aumento de serviço de 2012, 2013?*

R – *Houve uma reformulação do objeto. Não, aumento do serviço, não. Ele foi readequado, tanto que o preço se manteve.*

O SR. ABOU ANNI – *Deixou de prestar algum serviço que já prestava?*

R – *Não, não, ele foi reformulado. Não...*

O SR. GILSON BARRETO – *Mas houve, para a Renata, houve algum serviço novo? Vocês fizeram além do fazia antes?*

A SRA. RENATA – *O que teve no, o que a Dra. Fabíola está falando é que, no contrato que começou, tem um, 2011 para trás e o novo, então, teve a questão dos totens, a questão do portal, a questão do, totem, portal, e o da TV digital ainda está em projeto, não começou a vigorar. De serviços, que o senhor falou se teve algum que saiu, no caso, a CET, ela começou com uma central 1188. Então, a gente faz um atendimento compartilhado. Então, tem assuntos 156 e assuntos 1188. Aquilo que é técnico, por exemplo, há uma rota alternativa, a gente transfere essa ligação para o 1188.*

P – *Mas não onerou nada mais além do que já vinha normal?*

R – *Não, já vinha normal o serviço. Acrescentou o Rede Hora Certa, não é, que foi em 2013, a gente começou com esse atendimento.*

O SR. ABOU ANNI – *É só para contribuir, Vereador. Então, eu queria entender como que se consegue reduzir 20% de um contrato, sendo que possivelmente as atividades, foi reformulado. Então, quer dizer que esses 20% já se tratava de uma gordura do passado, que equacionou agora, a partir do novo Governo. Seria isso o que você entende a princípio?*

R – *Então, essa parte administrativa eu não sei lhe informar. O que eu posso falar é se teve incremento do serviço. Então, em 2012, a gente começou a atender o HSPM. Em 2013, a gente começou a atender o Rede Hora Certa, que é da Saúde. Esses foram os dois incrementos que houve no atendimento, que foi proativo.*

P – *Sim, então, não diminuiu em nada, em razão do 2012, 2011... Então, quer dizer, que Gestão Kassab, Gestão Serra, nós tínhamos uma gordura de, no mínimo, de 20%.*

R – *Não sei que o senhor... Como é uma coisa administrativa contábil, eu não sei te responder isso. Eu posso te falar do serviço.*

P – *Sim.*

R – *Do incremento do serviço.*

P – *Mas você teve essa informação da redução dos 20%?*

R – *Isso acho que foi geral, que foi solicitado.*

P – *Você entende dessa força, dessa forma, doutora, que existe uma gordura de 20%?*

A SRA. FABÍOLA SENEOR BARBOSA MELLO*(?)* ***–*** *Eu não entendo dessa forma.*

Eu não sei de que forma a empresa ofereceu esses 20% de desconto para que, de repente, o serviço continuasse da mesma forma.

O SR. ABOU ANNI – *Até porque a licitação foi por melhor preço.*

A SRA. FABÍOLA – *Foi por técnica e preço.*

P – *Técnica e preço. Interessante, Presidente. Obrigado.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Dra. Renata, estou encafifado. Explique-me de novo. Fazendo a conta, são 170 mil horas.*

A SRA. RENATA VEIGA – *Pelo contrato, são 270 mil...*

P – *Cento e setenta mil?*

R – *Cento e setenta e dois...*

P – *Vamos falar que são 170 mil vezes 26?*

R – *Vinte e seis?*

P – *Sim. Dias.*

R – *Não, são 30.*

P – *São 30 mesmo?*

R – *Sim, porque é ininterrupto o serviço.*

- Manifestação fora do microfone.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *A mesma frequência. Há datas, como, por exemplo, o dia 07/07/2013. Tempo: 678,41. É isso?*

A SRA. RENATA VEIGA – *Ah, do ano passado, eu não vou me recordar. Recebemos em torno de 35 a 40 mil ligações por dia.*

P – *É o mínimo. Qual é o mínimo? Pela história que você está acompanhando, me fale o mínimo.*

R – *Não sei lhe informar isso de cabeça.*

P – *Ah, você sabe.*

R – *Não. Estou lhe falando, Vereador, de cabeça, eu não sei.*

P – *Você conhece tudo disso.*

R – *Eu conheço o serviço, a prestação, como faz para treinar, para acompanhar essa operação. É isso que eu quero deixar claro para o senhor.*

P – *Vocês estão defendendo demais a empresa.*

R – *Não, não estou defendendo ninguém.*

P – *Eu vou ser sincero, como funcionários do Município, vocês estão querendo economizar para o bolso do Município, para a Secretaria de Finanças. Isso vai terminar mal, viu? Não vai terminar bem.*

R – *Deixe-me lhe explicar uma coisa.*

P – *Vocês não estão colaborando.*

R – *Não é questão de não estarmos colaborando. Eu estou falando sobre o serviço que eu faço.*

O SR. NELO RODOLFO – *Sr. Presidente, eu até entendo que as duas funcionárias tenham boa vontade, porque elas participam do trabalho diário. Por isso que eu acho que a intenção, tanto da Renata como da Dra. Fabíola, é boa. Agora, eu acho que só vamos conseguir esclarecer a situação de fato com a convocação de outras pessoas.*

Aproveitando a presença do Vereador Gilson Barreto, eu queria que V.Exa. colocasse em votação o meu requerimento, para chamarmos, já para a próxima quarta-feira, o dono da empresa e os operadores da empresa no dia a dia, que estão junto com a Sra. Renata. Porque, assim, vamos trazer as denúncias que nós temos e podemos fazer um levantamento, porque o portal da Prefeitura é feito pela Prodam, e a Renata disse que o call center é um serviço totalmente diferente.

Como a Prodam está sucateada por sucessivos governos e tendo suas funções passadas para empresas terceirizadas, tenho certeza de que se ela recebesse 13, 333 milhões por mês, ela também teria condições de fazer o call center. O fato é que os governos foram terceirizando o serviço e se a Prefeitura fizesse, por exemplo, esse serviço, Ela contrataria funcionários e faria um serviço melhor do que o que é feito atualmente. Então, Sr. Presidente, queria que V.Exa. votasse agora o meu requerimento.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Nobre Vereador, sempre Presidente, o seu requerimento é trazer, a convite, o proprietário da empresa.*

O SR. NELO RODOLFO – *É trazer aqui. O Vereador Abou Anni coloca outra situação: como é que você tira 20% de um contrato e continua com o mesmo número de pessoas trabalhando? Quer dizer, então aquela gordura que V.Exa. coloca está clara, porque é um contrato muito caro para a Prefeitura de São Paulo, que não tem condições de abrigar um contrato desse tamanho, porque daí vão 13 milhões por mês para a call center, não sei quanto para a tarifa do ônibus. E daí o Prefeito reclama que não tem dinheiro, mas não tem por causa dessas situações, como esse contrato.*

Então requeiro a presença do proprietário do call center, do responsável pela empresa, do Sr. Rodrigo Bueno, que é o responsável pelo sistema, junto com a Sra. Renata, pelo lado da Prefeitura, para que tragamos todas as denúncias. E no momento em que estivermos aqui, Sr. Presidente, podemos ligar para o 156, tendo em vista aquela tese de que o senhor trouxe aqui, de que não funciona. Você está lá no meio lá do trânsito de São Paulo: "Olha, o que eu faço para voltar para casa agora, que o trânsito está complicado?" O operador do call center não vai saber falar, porque ele não tem elementos. Se a própria Prefeitura é obrigada a municiar o call center, com quatro funcionários, para uma cidade de 13, 18... Quantos milhões de habitantes?

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Treze...*

O SR. NELO RODOLFO – *Então, 13 milhões de habitantes, sendo que são quatro do lado da Prefeitura para municiar, para abastecer, que vai ter greve, vai ter isso e aquilo outro. Então está claro que o serviço não é eficiente.*

Agora, a Renata e a Dra. (Ininteligível) não têm culpa nenhuma da situação. Elas foram colocadas lá para acompanhar o trabalho da empresa, do call center.

Então peço a V.Exa. que vote o meu pedido. E, aliás, V.Exa. tinha insistido na vinta da Sra. Renata, entendendo que a Sra. Renata fosse a funcionária do call center.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Não, nobre Vereador. Na minha visita ao call center, junto com os nobres Vereadores Abou Anni, Eduardo Tuma e assessores do nobre Vereador Gilson, eu já sabia, porque eu tive o conhecimento na legislatura passada...*

O SR. NELO RODOLFO – *Mas parece que a Sra. Renata não veio antes... A gente tinha um clima aqui dentro da Câmara que ela não queria vir.*

A SRA. RENATA VEIGA – *Não...*

O SR. NELO RODOLFO – *Eu imaginava que a senhora não queria vir por resistência da empresa. Hoje a senhora esclareceu que não. Pode esclarecer duas coisas, pelo menos para o Vereador, para mim: que a senhora foi operada e que a senhora é funcionária da Prefeitura. Então me parece que V.Exa. está tendo dificuldade em trazer aqui a empresa. Então eu quero reiterar, para que essa comissão tenha algum tipo de êxito, como tivemos na CPI do Trânsito, que nós chegamos... que o valor da passagem poderia ser*

dois... lamentavelmente isso não foi explorado, mas chegamos em R$ 2,57, R$ 2,43, não me lembro, e a passagem é R$ 3,00 e está há dois anos sem ser reajustada. Então para termos sucesso nesse trabalho que V.Exa. iniciou... Conheço V.Exa., sei de sua seriedade, da sua idoneidade, do seu respeito pela cidade de São Paulo. V.Exa. vem aqui quase todo ano. Isso aqui não funciona. Para a gente ter sucesso, a gente tem que trazer as pessoas para completar... na hora, V.Exa. pode até ligar, se quiser ligar agora o senhor vai ver que não vai atender e, se atender, a pessoa vai falar que não sabe te responder. É isso o que é o duro: você pagar 13 milhões por mês por um serviço que não funciona.

(NÃO IDENTIFICADO) – *Mas o senhor entenda...*

P *– Desde 2006,*

R *– Eu corro dia a dia atrás da informação.*

P *– Deixa eu só terminar de falar. A senhora vai falar. A gente fica aqui até meia noite. Não tem problema. Até as cinco horas da manhã não tem problema.*

Mas pagar 13 milhões 333 mil reais para uma empresa que funciona desde 2006, funciona o Call Center?

R *– Não. O 156 funciona desde outubro de 2002.*

P *– Então, desde outubro de 2002, e eu garanto a V.Exa. que 95% dos moradores de São Paulo não sabem que nós temos o 156, e a gente gasta 13 milhões 333 mil por mês para manter esse serviço. Então, o Prefeito está tão preocupado em economizar, que não tem dinheiro para nada, as Subprefeituras esvaziadas, sabe... Por exemplo, você vai andar lá em Santana, na Mooca – não sei onde o Abou Anni mora -, as ruas que não estão no centro do bairro, você não consegue andar, parece que você está dentro de uma carroça. As ruas precisam ser asfaltadas e não tem dinheiro para asfaltar.*

Parece-me que esse tipo de serviço que é prestado à população de São Paulo é extemporâneo. Não é necessário porque ele não serve para nada.

Então, estou pedindo, reforçando isso, porque quero conhecer o dono da empresa. Eu quero conhecer esse Sr. Rodrigo Bueno para a gente poder

entender se esse serviço funciona ou não funciona. Eu tenho a convicção de que não funciona. E saber, também, se esse serviço é necessário ou não, para a cidade de São Paulo nos dias de hoje.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Pela ordem, o nobre Vereador Gilson Barreto.*

O SR. GILSON BARRETO – *Quem toma conta dos funcionários é?*

R *– A empresa.*

P *– A empresa quem?*

R *– A Call.*

P *– Quem aponta as horas?*

R *– Isso vai num relatório. A Call. É isso que o senhor...*

P *– A Call. Tem alguém que aponta as horas...*

R *– Isso, O login e logout dos funcionários, a entrada, a saída, tem tudo direitinho.*

P *– Quem trabalha, quem não trabalha...*

R *– É a empresa que disponibiliza as informações. E é entregue pro... (falas simultâneas)*

P *– A senhora nunca teve a curiosidade de checar isso?*

R *– Não, isso é entregue diretamente ao Cafi. O sistema fica on line, a gente fica olhando. Era isso que eu queria saber se o senhor lembra da tela. Ele fica lá: o nome do agente, o nome da equipe, a hora que ele entrou, a hora da pausa, fica tudo registrado. É isso que a gente acompanha dia a dia.*

P *– Você nunca teve a curiosidade de saber se aquelas horas, que a quantidade de horas trabalhadas, para fazer uma comparação com a que é apresentada?*

R *– Porque a gente está acompanhado dia a dia, menos nos finais de semana, a gente está lá olhando o serviço sendo prestado.*

P *– Nunca teve essa curiosidade?*

R *– Não.*

P *– Está bom. Obrigado.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Pela ordem, o nobre Vereador Abou Anni.*

O SR. ABOU ANNI – *Presidente, primeiro só para registrar que faltam apenas três minutos para iniciar a sessão plenária; segundo, eu questiono a Assessoria da Comissão se já houve aprovação do requerimento convidando o proprietário da empresa Call para comparecer a esta Comissão, bem como a do Sr. Jacinto, gestor do contrato. Então, acho que fica prejudicado o requerimento do nobre Vereador Nelo Rodolfo.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) *– Dentro disso é a minha fala. Esse requerimento, na segunda sessão desta Comissão, foi aprovado o requerimento (ininteligível) do proprietário e agora, com os nomes que foram dados ... (manifestações simultâneas) ...*

O SR. NELO RODOLFO *– Presidente, foi aprovado o depoimento de cada um, a oitiva de cada um aqui dentro.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) *– Sim.*

O SR. NELO RODOLFO *– Não em conjunto.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) *– Não... Mas, ao mesmo tempo... Quando aprovado, nós podemos, no mesmo dia, trazer os três.*

O SR. NELO RODOLFO *– Serem ouvidos ao mesmo tempo.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) *– Serem ouvidos ao mesmo tempo, lógico. Sempre Presidente Nelo Rodolfo, sem dúvida alguma. Temos também no requerimento: o Sr. Rodrigo Bueno e o Sr. Fernando Cunha, que viria junto com o proprietário, cujo nome as senhoras não sabem. No requerimento, nós já temos o nome da pessoa. As senhoras sabem, sim, o nome do proprietário da empresa. As senhoras sabem, sim. É que as senhoras não querem colaborar, mas isso é uma coisa que não vai resolver nada agora. É só uma questão de colaboração. As senhoras não querem falar o nome dele, porque ele é muito conhecido. Mas tudo bem.*

Com os requerimentos do nobre Vereador Nelo Rodolfo, se os senhores concordarem, permaneçam como estão, porque estão inclusos os nomes dos outros dois funcionários da empresa, Sr. Rodrigo Bueno e o Sr. Fernando Cunha. (Pausa) Aprovado.

Também tenho aqui, que quero aproveitar para aprovação, o convite da Sra. Fabíola Seneor Barbosa de Mello.

Nobre Vereador Nelo Rodolfo e os demais Vereadores, o requerimento é do nobre Vereador Eduardo Tuma, para convidar a Sra. Fabíola Seneor Barbosa de Mello para comparecer na data que iremos marcar. (Pausa) A senhora é assessora jurídica do Secom... (Pausa) Muito bem. Se os senhores concordarem com o requerimento, permaneçam como estão. (Pausa) Aprovado.

Agora, requerimento de minha autoria.

- É lido o seguinte: (convite para o Presidente da Sintratel, localizado na Vila Buarque, para esclarecimentos)

***O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu)** – Os Vereadores que concordarem permaneçam como estão. (Pausa) Aprovado.*

Próximos requerimentos.

- É lido o seguinte: (1 - convite ao Presidente da Prodam, localizada na Água Branca, para prestar esclarecimentos à Comissão; 2 – convite à empresa Tel Telemática, para comparecer e prestar esclarecimentos à Comissão)

***O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu)** – Os Vereadores que concordarem permaneçam como estão. (Pausa) Aprovados.*

Tem a palavra o Vereador Gilson Barreto.

***O SR. GILSON BARRETO** – O Sr. Nelson Ricardo Matos e o Sr. Rogério Pelizzari, eles trabalham lá também?*

***R -** O Nelson... Qual é o nome?*

***P -** Nelson Ricardo Matos Guilhamati.*

***R -** Sim, ele trabalha no CAF.*

***P** – CAF?*

***R** – É Secom. É dentro da Secom. É a Comissão...*

***P** – Ele não trabalha lá...*

***R –** Trabalha sim, conosco.*

***A SRA FABÍOLA SENIOR BARBOSA DE MELLO –** Essa é dentro da Secom, e a comissão...*

***O SR. GILSON BARRETO -** Ele não trabalha lá?*

***R –** Trabalha, sim, conosco na...*

***P –** Ele é gerente, ele também é gerente da...*

***R –** Ele é como fiscal na parte interna desse contrato, na parte administrativa dentro da Secom. A Renata é dentro da central; e o Nelson dentro da Secom. Ela aponta as irregularidades para ele e ele submete a Secom.*

***P –** Sr. Presidente, peço que ele seja convocado também, ele faz parte do contrato como gerenciador, os dois...*

R – *O Roger, ele fica lá na central...*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Roger?*

R – *O Rogério Pelizzari.*

O SR. GILSON BARRETO – *É na central do Call?*

R – *Isso, 156.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Então, há um requerimento do nobre Vereador, Vice-Presidente desta comissão, Gilson Barreto.*

- É lido o seguinte: (convida os servidores Nelson Ricardo Matos Guilhamati; e Rogério Pelizzari de Andrade)

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Os Srs. Vereadores que concordarem com o requerimento, permaneçam como estão. (Pausa) Aprovado.*

Sei que temos sessão plenária, mas tenho mais perguntas a Sra. Renata e há também a apresentação. É uma questão de mais dez minutos.

O SR. NELO RODOLFO – *Presidente, vamos remarcar a sessão para depois da sessão plenária.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Iremos ao plenário e depois voltamos?*

O SR. GILSON BARRETO – *Acho que dez minutos é o tempo para abrir os trabalhos, e temos 15 minutos ainda. Acho que poderia o Presidente fazer os questionamentos e, se não der tempo...*

O SR. ABOU ANNI - *Presidente, a minha dúvida é se o Sr. Jacinto Amaral, gestor do contrato, ele virá a semana que vem?*

A SRA FABÍOLA SENIOR BARBOSA DE MELLO – *É dia 4, ele recebeu a convocação para o dia 4.*

O SR. ABOU ANNI – *Obrigado.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Eu, Adilson Amadeu, vou requerer do Prefeito Haddad – e nós estamos aqui com CPI, com comissões -, quero a ajuda do Prefeito para trazer a Dra. Fabíola para esta Casa. (Risos)*

Acho que até abrir a sessão, a gente pode, talvez consiga... Perguntaria a Sra. Renata, os 800 administrativos que há, eles são pagos por ela, e como funciona?

A SRA. RENATA VEIGA – *Não, não, não é operadora. Isso aí é... Os demais são também por hora logada de trabalho, o suporte técnico, hora de informações, o pessoal da monitoria e qualidade. É todo aquele espaço que o senhor olhou naquele dia...*

P – *Por hora alugada.*

R – *É. A parte de treinamento, dos funcionários que fazem treinamento.*

P – *Tudo por hora alugada.*

R – *Isso.*

P – *Dos níveis, a senhora respondeu. Funcionam todos de acordo?*

R – *Funcionam todos de acordo.*

P – *A senhora tem conhecimento de que o representante legal da empresa, classificada em segundo lugar, a concorrência pública vencida pela Call, em 2011, ele presta serviços para a Call?*

R – *Não, não conheço.*

P – *O dono que ficou em segundo é ligado à Call?*

R – *Não, não conheço.*

P – *A senhora sabe?*

R – *Eu desconheço, porque não participo dessa... do pregão, da comissão. Fico só na central, no serviço.*

P – *Sra. Renata, vamos pegando informação e temos que perguntar para a senhora. Fomos informados que a equipe que atendia a área de finanças foi extinta. É verdade?*

A SRA. RENATA – *Não. A Secretaria de Finanças tinha uma célula específica no fundo da operação. Hoje, ela tem o ativo, que é nível 2, e o receptivo é absorvido pelo nível 1. Por que tem o ativo nível 2? Porque se trata de informações que julgamos ser sigilosas sobre IPTU e PPI, para cobrança.*

P – *E não há nenhum atendimento nesse setor hoje?*

R – *Tem. A Secretaria de Finanças tem. Ele está no nível 1.*

P – *Desde quando?*

R – *Olha, essa alteração foi feita neste ano. Não sei dizer prontamente a data. O nível 2 permanece. O nível 1, para Finanças, foi alterado neste ano.*

P – *Quantas pessoas faziam esse atendimento?*

R – *Não sei de cabeça. Geralmente, o operador tem três skills: 1, 2, e 3. Por exemplo, se eu não estou recebendo ligações em Finanças, eu passo a receber ligações da CET e, se não tiver CET, programas sociais. Então, de cabeça, eu não sei o número.*

P – *Você pode mandar para nós o resumo disso?*

R – *Posso. O por skill?*

P – *Sim. Quantas pessoas faziam esse atendimento.*

R – *Só de Finanças?*

P – *Vamos falar de Finanças.*

R – *Posso passar por e-mail.*

P – *Isso. Havia plantões à noite, de madrugada, finais de semana?*

R – *A central funciona 24 por 7. Então, sempre tem gente trabalhando. O senhor está falando de Finanças ou no geral?*

P – *Estou falando de Finanças.*

R – *Só Finanças. Então, eu tenho o pessoal que trabalha.*

P – *E o que foi feito desse grupo? Porque tinha um grupo de trabalho.*

R – *Então, o pessoal continua no ativo, dentro daquele horário, e os demais assuntos, que não sejam cobrança de IPTU e PPI, estão dentro do nível 1. Então, é 24 por 7. Esse pessoal foi absorvido. O pessoal do nível 2 foi colocado, readequamos a equipe para atender a Saúde, porque é nível 2.*

P – *E quem acompanha o nível 3?*

R – *Sabemos a locação deles, mas da empresa está o Bueno, que é o Gerente.*

P – *Bueno do quê?*

R – *Rodrigo Bueno.*

P – *O Rodrigo é o cara.*

R – *É ele que acompanha toda a equipe dele. O que fazemos com os níveis 1, 2 e 3 é a instrução referente ao serviço, ao assunto. Por exemplo, se houve alteração no tipo de atendimento, então temos que chamar os supervisores, os coordenadores, colocamos em sala, explicamos. Se for o caso, temos que tirar, de pouco em pouco, da operação, colocamos em treinamento, fazemos essa reciclagem, damos essa orientação para não corrermos o risco de alguém ligar e obter uma informação que não seja pertinente.*

P – *Trabalhadores de nível 2 e de nível superior atuam no nível 1, com o mesmo salário?*

R – *Não. Eles só estão voltados para o ativo. Então, o nível 2 só faz o ativo, ele não está no receptivo.*

P – *Isso não tem nenhum impacto com pagamentos feitos pela Prefeitura?*

R – *Não, porque é separado, né, nível 1...*

P – *Então, mas o nível 2, hoje, está atuando no 1?*

R – *Não.*

P – *Não acontece isso?*

R – *Não, não. O nível 2 só faz o ativo. Então, são serviços específicos, que é o Rede Hora Certa. Agora, estamos fazendo uma campanha da Saúde, que é o Flávio Gianotti, se não me engano, o nome da campanha, que é uma unidade básica para exames de imagem, que estamos tendo que entrar em contato para poder agendar, confirmar esse agendamento.*

P – *O nível 3, então, eu acompanho só ativo?*

R – *O nível 3 fica voltado para o pessoal do nível 2, porque ele é um suporte desse pessoal. Até que o senhor me falou que ligou e eles não atenderam, mas a ordem é atender.*

P – *Como eu te falei, mas vamos juntar depois, porque isso vai fazer parte de todo o trabalho de nós, Vereadores. Quando aconteceu a greve dos ônibus as informações foram no sentido de que, nas primeiras horas da manhã, ligava no 156 e estava tudo bem.*

R – Não tem como estar, né. Eu estou prevendo já que, no dia 5 de junho, que vai ter greve do metroviário, que a Cidade fica ruim, que tem que entrar sistema Paese.

(NÃO IDENTIFICADO) – *Quando é uma situação assim, funciona. Quando é uma situação do dia, não funciona. Não funciona e vamos até falar com o..., porque o 156, teoricamente, você vai precisar em uma situação de emergência. Se você está em casa, se está sossegado, você não vai procurar o 156. Então, o 156 precisa funcionar quando você está no trânsito, quando você está em uma enchente, quando você está em uma situação excepcional.*

A SRA. RENATA VEIGA *– Quando há um acidente, alguma coisa.*

O SR. NELO RODOLFO *– Então, na semana passada – a senhora não estava aqui -, nós tivemos a situação da greve do transporte. Então, para que o cara vai ligar para o 156? Eu estou aqui na Câmara, eu quero voltar para casa. Aí, eu vejo um trânsito intenso, imenso, eu ligo para o 156 e digo: "Como eu faço para voltar para casa, em Santana?". Essa deveria ser a essência do 156. "O meu filho está com febre; onde tem pronto socorro perto da minha casa?". Agora, que vai ter a greve no dia 5, isso aí você entra na página do Uol, todo mundo já sabe.*

R *– A gente tem essa preocupação.*

P *– Vai lá e até com a sua boa vontade. Não deveria ser essa a sua função no 156. A sua função deveria ser de fiscalizar o tipo de trabalho que está sendo prestado à Prefeitura de São Paulo. E a senhora já colocou que vai lá e abastece o site para os caras.*

R *– Sim.*

P *– É isso que o Presidente, em determinados momentos, ele falou: "Puxa, vida, a senhora está muito do lado da empresa, a senhora está defendendo muito, muito". Por quê? Na verdade, a senhora está deslocada. A sua função seria acompanhar e fiscalizar o tipo de serviço que a empresa está prestando à Prefeitura, não abastecer o site, se preocupar, se esgoelar aqui para tentar explicar um serviço que não funciona.*

R *– Eu vou até dar um...*

P *– Qual é o trabalho, que eu acho, como morador de São Paulo, Vereador da Cidade, qual é o trabalho que eu gostaria que fosse o 156? Estou com uma dificuldade, vou ligar. Qualquer morador desta cidade, qualquer um, tem o 156, para o qual a gente paga 13 milhões por mês, para resolver a situação de momento. Para resolver, por exemplo: "Estou aqui, estou desesperado, acabei de ser assalto, o que eu faço?"; "O senhor vai para a delegacia". "O pneu do meu carro furou, o que eu faço?"; "Chama a rádio patrulha para o policial trocar o seu pneu".*

Então, é isso, Sra. Renata, para a senhora talvez não sair daqui com uma impressão de que a senhora foi inquirida de forma veemente, principalmente pelo nosso Presidente, que é o que mais trouxe aqui essa situação. Sua função dentro da empresa... A senhora não é da empresa. A senhora deveria estar lá, a senhora deveria estar orientada pela Secretaria da Comunicação ou sei lá o quê para fiscalizar o trabalho do 156. Não é sua função abastecer o 156. O 156, pelo que ele recebe por mês, tinha que ter um trabalho igual ao da Uol, tinha que saber tudo: tem buraco ali, tem um lugar onde está vazando água etc. Essa deveria ser a tarefa. Por isso é que o Vereador falou: "Puxa, mas a senhora de um jeito, parece que a senhora está defendendo a empresa". Não é; é porque a senhora está imaginando uma situação, mas está fazendo outra. Então, a sua função lá, e a da Dra. Fabíola também - que está emprestada lá, é uma brilhante advogada e foi até convidada pelo Presidente para trabalhar aqui na Casa -, a função de vocês deveria ser de fiscalização, de acompanhamento do trabalho e de notificação da empresa:

“A Cidade está parada e isso não está registrado no 156 que a Cidade está parada”. Na quarta-feira passada, a Cidade estava parada, mas estava escrito lá que estava tudo bem em São Paulo inteira. É isso a que a gente está tentando chegar. Não podemos, como Vereadores de São Paulo, ficar quietos. Há um serviço de porcaria, que não funciona; o Prefeito fala que não tem dinheiro, mas gasta 13 milhões por mês em uma porcaria dessa. Está errado. Desculpe, Presidente, mas acabei me excedendo.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) *– Nós, desta Comissão, devemos marcar na próxima semana com o Prefeito, porque o Prefeito está sendo o último a saber o que está acontecendo. O Prefeito não sabe o real valor, por isso é que estamos juntando tudo, o Tribunal de Contas, os procuradores trabalhando para irmos ao Prefeito. Porque já que o Secretário não está explicando para o Prefeito... O Secretário tem que explicar, ele é o Secretário do Município, ligado ao PT, tem que explicar. Como esta Comissão tem Vereadores do PDMB, do PV, do PTB, do PSDB e do PT, o Sr. Prefeito vai ficar sabendo um pouquinho da missa, inclusive de quem é a empresa.*

Sra. Renata, me fale: como se comprovam essas horas logadas?

R *– São escritas nos relatórios que eles entregam no Gabinete, no CAF. Tem o login/logout dos funcionários, e isso é entregue diretamente no CAF.*

P *– E quem tira isso? É no sistema?*

R *– É no sistema.*

P *– Lá mesmo no Call?*

R *– Isso.*

P *– Vale a retaguarda também, o pessoal de retaguarda?*

R *– A célula de retaguarda?*

P *– Sim.*

R *– A ala de retaguarda foi extinta, não tem mais. Não entendi a pergunta então...*

P *– Nós vamos pedir a comprovação das horas logadas. Tira-se lá e manda...*

R *– Entrega para o CAF.*

P *– Tá.*

R *– Só complementando o que o Vereador Nelo falou, um exemplo do que aconteceu. A gente está entrando em uma campanha de baixas temperaturas agora. Então, eu estive em reunião com o pessoal da Assistência Social. Faz mais ou menos uma semana que eu, a Rita e a Margarete estamos...*

P *– Quem são Rita e Margarete?*

R *– Trabalham comigo. A gente esta desenvolvendo todo o script, pegando as informações junto com o órgão para poder disponibilizar para a operação. Para vocês entenderem como é que funciona o meu trabalho e o delas lá dentro.*

P *– Renata, me diga o que é GRC.*

R *– GRC é o sistema de gerenciamento do cidadão. É onde a gente faz o registro do munícipe.*

P *– Ele está no sistema de atendentes?*

R *– Tá, ele fica na... Porque tem a parte de telefonia e a parte de dados, né.*

P *– Então... De dados,...*

R *– É o GRC, onde fica o... O operador, ele tem que acessar o GRC para poder buscar as informações, buscar os assuntos, fazer a consulta dos links com as informações que o munícipe está solicitando.*

P *– Tá. E o operador, ele sabe dar todas essas informações?*

R *– Ele é treinado para poder utilizar o sistema e fazer a busca das informações.*

P *– Porque esse é um sistema em que a pessoa em casa pode...*

R *– Não, quando ele vai pela internet, ele faz pelo SAC. Tem uma carinha, né. Agora, para a gente fazer a busca das informações, vai no GRC. Quando a gente vai fazer o registro de um protocolo, ele utiliza o escopo do conteúdo do SAC, que é a parceria que a gente tem com a Prodam. A parte de banco de dados para registro de protocolos fica toda na Prodam.*

P *– Um assunto, nobres Vereadores, mas até importante também, faz parte: vocês estão armazenando naqueles galpões, diesel?*

R *– O quê?*

P *– Diesel para os geradores.*

R *– Tem o gerador que fica lá embaixo, que caso acabe a luz da parte... Ali é uma região, por exemplo, que muitas vezes a gente tem problema de falta de luz na rua, não por problemas às vezes interno. Aí, eles ligam o gerador, mas eu desconheço se eles armazenam o combustível lá dentro.*

P *– Então, como você fica lá, além de mais de mil pessoas que circulam ali, procure ver isso, que é denúncia também.*

R *– Tá.*

P *– Que inclusive nem tem alvará de funcionamento lá. Isso é grave também, nós depois vamos ver; é outro assunto inclusive de outra CPI em que eu estou, de licenciamento. Não tem alvará lá.*

***R** – O prédio?*

***P** – O prédio, licenciamento e funcionamento.*

***O SR. ABOU ANNI –** Pela ordem, Presidente. Mas como a Prefeitura contrata...*

***O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu)** – Então... Isso é uma denúncia. Eu gostaria até - nobre Vereador Abou Anni, teremos CPI amanhã – de verificar. É um perigo. Mas do diesel, imediatamente. Tem pessoal de brigada que fica lá?*

***R** – Tem o pessoal da brigada de incêndio...*

***P** – Manda ver isso imediatamente.*

***R** - ... e também tem o SESMT. Acho que, por lei, eles têm que ter disponível um ambulatório, né.*

***P** – Você veja que nós estamos colaborando. Eu sou íntimo, conheço demais a pessoa que é proprietária da empresa, por isso é que estou colaborando com ele. Sou íntimo dele. Ele não me conhece, mas eu o conheço. Estou colaborando, pois pode acontecer uma desgraça, e o contrato dele é gorduroso. Vamos lá. Depois você faz a apresentação...*

***R** – O senhor vai querer, né.*

***P** – Eu vou querer.*

***R** – A apresentação é bem sucinta, é bem essa conversa que a gente teve.*

***P** – Você pode então nos oferecer ela?*

***R** – Sim. Aqui eu não tenho. Se o Marcelo... (Longe do microfone) Está no pendrive?*

***P** – Tranquilo então. Fala para mim: atendimento em inglês e espanhol já funciona?*

***R** – É a célula da Copa, atendimento bilíngue. Ela já está desde...*

***P** – Eu vou testar, hein...*

***R** – Tudo bem, pode testar. Ele tem o atendimento bilíngue, telefônico e por chat, que, devido à Copa do Mundo, para receber os estrangeiros. Inclusive, uma curiosidade: com esse atendimento, a gente viu a quantidade de bolivianos...*

***P** – Mas ali onde você está...*

***R** - ... que estão entrando em contato para pedir Bolsa Família.*

***P** – Deixa eu lhe falar: você está ao lado da Associação dos Bolivianos, você está ao lado da Feira dos Bolivianos, você está ao lado do transporte para*

bolivianos, você está ao lado de todas as escolas e creches que os irmãos bolivianos usam, você tem funcionárias bolivianas...

***R** – Mas já está em funcionamento.*

***P** – Mas fala para mim: foram contratados novos operadores?*

***R** – Foram contratados novos operadores...*

***P** – Quantos?*

***R** - ... que têm que ser bilíngues. Olha, vou lhe falar aproximadamente, porque quem está cuidando dessa célula em especial é o Roger.*

***P** – O Rogério.*

***R** – Rogério. Desculpe. O Rogério. Acho que são 32 funcionários, que também, na escala de...*

***P** – Quantos?*

***R** – Trinta e dois mais ou menos. Também na escala trabalhada de 6 horas, 24 por 7. Tem o atendimento...*

***P** – Vinte e quatro...?*

***R** – Eu falo "por 7". São todos os dias ininterruptamente.*

***P** – Tá. E foi feito um treinamento específico para esse pessoal.*

***R** – Isso. junto com a SPTuris, que, inclusive, foi ministrar esse treinamento lá para eles.*

***O SR. NELO RODOLFO** – Presidente,...*

***O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu)** – Esse contrato...*

***O SR. NELO RODOLFO** – Presidente, é que nós estamos no... O senhor falou 10 minutos, Presidente.*

***O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu)** – Passaram 10 minutos?*

***O SR. NELO RODOLFO –** Já passou meia hora. A sessão está avançando, e estamos discutindo lá o projeto da educação, muito importante; os professores estão em greve e é muito importante que votemos esse projeto hoje. Sugiro que V.Exa. suspenda a reunião por alguns minutos, ou que a Renata e a Fabíola voltem na próxima semana para continuarmos.*

***O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu)** – Nobre Vereador e sempre Presidente Nelo Rodolfo e nobre Vereador Abou Anni: sem dúvida alguma, vamos precisar da Sra. Renata de novo, e vamos ver uma data, Faremos um requerimento.*

***O SR. ABOU ANNI** – O Sr. Jacinto também, Sr. Presidente.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) *– O Sr. Jacinto saiu de férias, descansou e agora pode vir.*

O SR. ABOU ANNI *– Mais uma novidade, Presidente,...*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) *– Onde está o contrato?*

O SR. ABOU ANNI - *Houve aditivo?*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) *– Onde está o contrato disso?*

- Manifestações fora do microfone.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) *– Dra. Fabíola, por favor: a respeito desse atendimento em inglês e espanhol, há contrato?*

A SRA. FABÍOLA SENEOR BARBOSA DE MELLO *– Foi readequado. Eu falei que quando nós fizemos a readequação do objeto, já...*

O SR. ABOU ANNI *– Em que ato, doutora, foi readequado?*

R *– No aditamento.*

P *– E tem essa previsão?*

R *– Não me lembro, mas o atendimento tem que ser feito, de qualquer forma.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) *– Dra. Fabíola,...*

- Manifestações simultâneas.

O SR. ABOU ANNI – *(Ininteligível, falas simultâneas)... "Deixa que isso aqui eu faço". A empresa é boazinha. "Prefeitura, deixa que isso aqui eu faço. Vou contratar 30...". A que valor mais ou menos?*

- Manifestações fora do microfone.

O SR. ABOU ANNI – *Valor do Nível II... Desculpa... Aproximadamente.*

- Manifestações fora do microfone.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Sim, 36,41 hora. Que dá?*

O SR. ABOU ANNI – *Trinta e dois.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) *– Trinta e seis e quarenta e um...*

O SR. ABOU ANNI – *Presidente, é que está sobrando tanto dinheiro, mas está sobrando tanto dinheiro, que...*

R *– Vereador, está dentro do Nível II. É isso que eu estou dizendo. Não foi feito uma nova contratação. Está dentro do número de funcionários de Nível II.*

- Manifestações simultâneas.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) *– Dra. Fabíola,...*

- Manifestações simultâneas.

O SR. ABOU ANNI – *(Ininteligível. Manifestações simultâneas)... ou demitiu algum? Demitiu 32 e recontratou 32; é isso?*

R *– Foi adequado o objeto conforme a necessidade.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Ótimo. Só que todos são habilitados a falar espanhol e inglês? Nível II. Vamos trazer o Nível II aqui.*

- Manifestações fora do microfone.

P *– Só...?*

R *– Célula Copa.*

P *– Célula Copa...*

- Manifestações fora do microfone.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) *– Bem, nobres Vereadores, estão nos oferecendo... Quero só cópia, se possível. Primeiro, vou fazer a respeito da Célula da Copa. Só para vocês me informarem, está bem?*

R *– Está bem.*

P *– Pode falar para o Secretário Nunzio que ele é maravilhoso, que ele ceda para nós essas informações.*

R *– Vai ser cedido.*

P *– E o melhor: quem vai ajudar são vocês.*

R *– Sem dúvida nenhuma.*

P *– Então, eu agradeço a presença da Sra. Renata Veiga, da Dra. Fabíola, e vamos, logicamente, precisar de vocês num próximo dia aqui.*

Declaro encerrada a presente reunião e convoco a próxima reunião ordinária para 4 de julho, às 13 horas. Agradeço a todos pela presença e àqueles que estão nos acompanhando – do Governo, da empresa. Os senhores realmente estarão sendo auditados, e chegaremos a um final feliz.

Na reunião do **dia 04 de junho de 2014** fora realizada oitiva na Comissão de Estudos, sendo ouvido o seguinte depoente:

- **JOSÉ JACINTO DO AMARAL**

REQUERIMENTO 06-00003/2014

SOLICITANTE: ADILSON AMADEU

LOCAL: CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

DATA: 04 DE JUNHO DE 2014

OBSERVAÇÕES:

- *Notas taquigráficas sem revisão*
- *Orador não identificado*
- *Intervenção, expressão ou palavra ininteligível/inaudível*
- *Manifestação fora do microfone*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Com a presença dos Srs. Vereadores Eduardo Tuma, Nelo Rodolfo e Jair Tatto. Declaro abertos os trabalhos da 8ª reunião ordinária da Comissão de Estudos, para avaliar contratos firmados pelo Executivo, que tange o Call Center 156. Como convidado temos o Sr. José Jacinto do Amaral, Chefe de Gabinete da Secretaria de Comunicação Executiva da Comissão do Município de São Paulo.*

Consulto aos Srs. Vereadores se já tem alguma pergunta formulada sobre o esclarecimento do contrato do Call Center 156 e até deixando, em notas taquigráficas, que o Sr. José Jacinto do Amaral, está à frente da Secretaria de Comunicação do Município de São Paulo, exercício de 2013 até hoje. Tem a palavra o nobre Vereador Eduardo Tuma.

O SR. EDUARDO TUMA – *Tenho alguns questionamentos, consulto a V.Exa. se farei antes ou a posteriori a V.Exa.?*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Pode iniciar, nobre Vereador.*

O SR. EDUARDO TUMA – *Cumprimentar os membros da Comissão. Sr. Jacinto, você é funcionário cargo em comissão da Prefeitura do Município de São Paulo?*

O SR. JOSÉ JACINTO DO AMARAL – *Boa tarde. Tenho 54 anos. Sou funcionário publico concursado da Prefeitura do Município de São Paulo. Ingressei na Prefeitura do Município de São Paulo em 19 de maio de 1983. Iniciei minha carreira no IPREM - Instituto de Previdência Municipal, onde exerci os cargos de encarregados de setor, chefe de secção, Chefe de Gabinete do Departamento dos Negócios Jurídicos. Posteriormente, exerci os cargos de assessor e assistente técnico na Secretaria de Cultura, por duas vezes. Na gestão da Prof. Marilena Chauí, e posteriormente da Gestão do Prof. Marco Aurélio Garcia. Fui Coordenador da Lei de Incentivo à cultura da Cidade de São Paulo em 2002, a chamada Lei Mendonça e estou chefe de gabinete da Secretaria Executiva de Comunicação desde janeiro, ano passado.*

P – Atualmente, qual é sua função na Secretaria?

R – Chefe de Gabinete.

P – Em relação ao contrato que estamos discutidos, que é da Prefeitura do Município de São Paulo, com a empresa responsável pelos serviços 156, qual é sua responsabilidade?

R- Assino todos os pagamentos. Supervisiono toda a coordenadoria administrativa financeira, a qual faz o acompanhamento diário do contrato como de todos os outros contratos. Não sei dizer exatamente, em termos jurídicos, alguns dizem que sou coordenador, gestor, enfim... Mas sou quem assino finalmente, antes do Secretário.

P - Esse contrato é oriundo da gestão passada?

R- Certo.

P – Quando foi feita a licitação?

R – Em 2011.

P – A última licitação foi em 2011?

R – Sim.

P – Antes disso como era feito o serviço?

R - A informação que tenho, pela mesma empresa que havia ganho a outra licitação realizada em 2006.

P – A mesma empresa que ganhou 2006 ganhou em 2011?

R – Sim. Informação que tenho.

P- Quantos aditivos existem nesse contrato desde a sua estada na Secretaria?

R – Não sei precisar, acredito que mais de três.

P – Três?

R – Não sei precisar.

P – Então são três alterações que esse contrato sofreu?

R- Não sei precisar para vocês o número exato. Posso levantar e enviar depois.

P – Porque somente, você assinou a renovação do contrato em julho de 2013, com a Empresa Col Tecnologia? O Secretário não deveria assinar também?

R – Seguiu o que foi determinado pelo analista jurídico e a coordenação administrativa financeira. Acredito que não. Espero que esteja tudo em ordem.

P – Então essa é uma alteração que você não soube precisar, mas essa já é uma alteração? É isso

R – Não sei. Posso verificar.

P – Você assinou essa alteração?

R – Assinei a renovação do contrato e não sei precisar agora para os senhores se assinei algum aditivo. Posso verificar e fornecer essa informação posteriori.

P – Seria interessante verificar. Essa renovação constou em que documento? Qual documento que você assinou? Que tipo de documento? É uma renovação de contrato, um aditivo, majoração do contrato? Diminuição...?

R – Majoração não houve. O que houve, foi mudança em algumas partes do escopo dos serviços prestados para deixar regular os serviços que pretendíamos mudar e acredito que foi um aditivo que assinei ou uma renovação do contrato.

P – Foi aditivo ou renovação?

R – Não sei precisar agora.

P – Mas você assinou?

R – Assinei.

P – Mas não lembra?

R – Não lembro.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Sr. Jacinto, o que o senhor não lembrar, vai ter de nos enviar. O senhor sabe quem é o dono da empresa? O senhor conhece o dono da empresa?*

R – Sei quem é o dono da empresa?

P – Quem é o dono da empresa?

R – O dono da empresa, conforme consta do contrato....

P – O senhor conhece o dono da empresa?

O SR. JOSÉ JACINTO DO AMARAL - *O senhor desconhece se eu já estive com o dono da empresa?*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Sim.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Sim.*

O SR. JOSÉ JACINTO DO AMARAL - *Conheço-o pessoalmente.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Qual o nome dele?*

O SR. JOSÉ JACINTO DO AMARAL - *José Gontijo.*

P – *Tem outro nome?*

R – *Deve ter. Aguarde um minutinho. É José Celso Valadares Gontijo.(?)*

P – *Obrigado.*

R – *De nada.*

O SR. EDUARDO TUMA – *Esse cidadão que o Sr. Jacinto acabou de mencionar está convidado a comparecer à CPI, Sr. Presidente.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Logicamente que, dentro da Comissão, vamos analisando todos os fatos e, sem dúvida alguma, deveremos trazer o proprietário da empresa. Na última reunião, as senhoras que estiveram aqui, que trabalham no Call Center e são funcionárias do Município não conheciam o*

proprietário da empresa. Mas já estou vendo que as pessoas realmente conhecem o proprietário da empresa.

O SR. EDUARDO TUMA – *Quero registrar a presença do Vereador Abou Anni. Sr. Jacinto, apenas para entender: o senhor não se lembra do que assinou em 2013?*

O SR. JOSÉ JACINTO DO AMARAL – *Vereador, eu assinei. Não saberia precisar ao senhor agora. Encaminhamos ao senhor se foi um aditivo de renovação de prazo, de continuidade do contrato original de 2011, certamente não foi um contrato novo. Não sei se foi apenas um aditivo de continuidade do contrato.*

O SR. EDUARDO TUMA – *Contrato novo nem poderia ser.*

O SR. JOSÉ JACINTO DO AMARAL – *Pois é, então.*

P – *O Secretário Nunzio acompanhou essa renovação? Ele foi informado dos detalhes do mesmo? Ele participou da assinatura desse documento que não sabemos o que é? Porque se o senhor que assinou não sabe, imagine nós.*

R – *As decisões da Secretaria são colegiadas. O Secretário é informado de tudo que acontece na Secretaria.*

P – *Então ele sabia de tudo.*

R – *Ele é informado de tudo que acontece na Secretaria.*

P – *Chamou a atenção dos senhores, em algum momento, tanto a sua quanto a dele, o valor elevado do contrato? O seu superdimensionamento? Ou seja, 9 mil horas diárias contratadas para uma necessidade que não chega a 30% disso, de acordo com as próprias constatações feitas em documento encaminhado ao Ministério Público do Estado de São Paulo pelo Vereador Adilson Amadeu?*

R – *É preciso esclarecer de que há uma certa confusão quando se fala isso.*

P – *São horas contratadas, sabemos disso.*

R – *Horas contratadas podem ser horas logadas, horas dedicadas. O contrato não é por preço fechado. Existe uma estimativa e só é pago o que é efetivamente comprovado que foi feito. Quando se diz que um contrato tem 90 milhões, por exemplo, já ouvi isso aqui em outras reuniões no ano passado. Esses 90 milhões aprovados por esta Casa...*

P – *Mas o senhor compareceu a outras reuniões?*

R – *Não, mas os senhores estão transmitindo via web.*

P – *É verdade.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *O senhor estava de férias e acompanhou a reunião?*

R – *Sim senhor.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Muito bom, isso é muito importante.*

O SR. JOSÉ JACINTO DO AMARAL – *Temos de acompanhar.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Por internet, por vários meios de comunicação. Muito bom.*

O SR. JOSÉ JACINTO DO AMARAL – *Dos 90 milhões do ano passado, por exemplo, 82 se referem ao serviço da Call. Os outros 16 se referem ao serviço da Telefonica e os outros 2 se referem a um serviço da Prodam. Há uma certa confusão quando as pessoas falam de um contrato de 90 milhões. Também não quer dizer que o contrato seja de 90 milhões, esse é o valor limite que esta Casa aprovou.*

O SR. EDUARDO TUMA – *É muito, é pouco?*

O SR. JOSÉ JACINTO DO AMARAL – *Depende do serviço que é prestado ao cidadão e que é demandado lá.*

P – *Essa empresa tem algum tipo de diferencial em relação a outras? Tem algum tipo de especialidade maior? É uma empresa no mercado única?*

R – *É uma empresa com uma expertise em atendimento a coisas públicas, por exemplo, eles atendem ao Fundo de Desenvolvimento da Educação do Estado de São Paulo. São os responsáveis pelo Disque 100, que é o Disque-Denúncia do Governo Federal na Secretaria Federal de Direitos Humanos. São os responsáveis pela Embasa, pelo Governo do Estado de São Paulo, pelo Banco Regional de Brasília. Não sei se ainda tem expertise nisso, mas atendiam à Secretaria da Saúde de Curitiba. Têm clientes como Caixa Econômica Federal, Banco Itaú, Banco do Brasil, Seurb, BV Energia, Eletrobras e outros que não conheço, mas tem especialidade em atendimentos a contas públicas.*

P – *Esse contrato assinado pelo senhor na renovação, mas não se lembra do que foi assinado, confesso que não sei, causa-me estranheza, se o senhor que assinou não sabe, imagine eu. O Prefeito Haddad, em algum momento, foi informado dessa renovação. Ele participou de alguma reunião para renovar o contrato?*

R – *Não, senhor.*

P – *Ele não tem conhecimento? Então, a Secretaria de Comunicação o fez sem informar ao Prefeito?*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Um aparte? Sr. Jacinto, o senhor está recebendo mensagem, se quiser ficar mais à vontade para anotar, pode fazê-lo. Quem está nos vendo está passando mensagem para o senhor, deve ser da Secretaria. O senhor fique à vontade para pegar. Ainda há muitas perguntas e será esclarecedor.*

R – *Quando for relevantes, eu farei.*

O SR. EDUARDO TUMA – *Ótimo. Então, o Prefeito não tem conhecimento desse contrato?*

O SR. JOSÉ JACINTO DO AMARAL – *Eu acredito que não.*

P – *Não?*

R – *Não foi discutido com ele. Nem tem porque ser. Só quero esclarecer mais um ponto em que há uma certa confusão.*

P – *O Prefeito não sabe, não conhece.*

R – *Se o senhor me permite, Vereador, quero esclarecer outra confusão que está havendo. A Secretaria é Executiva de Comunicação. Em português, isso quer dizer que a Secretaria é de segunda linha. Andamos recebendo reclamações, por exemplo, dizendo que não mandávamos as demandas direto para cá, coisas do tipo. A Secretaria é subordinada à Secretaria de Governo do Município. Tanto nosso Orçamento, quanto nossa parte Jurídica, quem faz nossas licitações, por exemplo, não é a Secretaria, porque ela é Executiva.*

P – *Mas o Prefeito, então, não sabia da renovação desse contrato?*

R – *Eu não sei. Acho que o senhor tem de perguntar no Gabinete do Prefeito.*

P – *Não, mas estou perguntando ao senhor, que é funcionário da Secretaria.*

R – *Sou Chefe de Gabinete e não sei se o Prefeito ficou sabendo.*

P – *É que o senhor havia afirmado que o Prefeito não participou de nenhuma reunião.*

R – *Não, ele não participou de nenhuma reunião.*

P – *Então, provavelmente, ele não sabe, de acordo com sua declaração.*

R – *É o senhor quem está dizendo.*

P – *Não, de acordo com sua declaração. Se voltar a fita, vamos ver que o senhor disse que ele não participou. Mas não tem problema.*

R – *Não participou de nenhuma reunião.*

P – *E que não sabia da renovação do contrato. O Secretário de Finanças Marcos Cruz participou de alguma reunião? Essa renovação passou pelo crivo dele?*

R – *Não, senhor.*

P – *Pelo Secretário de Negócios Jurídicos?*

R – *Não, senhor.*

P – *Não?*

R – *Não.*

P – *Mas naquela reunião em que estivemos juntos, ele afirmou que sabia. Não houve uma reunião com os Vereadores desta Comissão? Vereadores Adilson Amadeu, Gilson Barreto, Abou Anni e eu, o Secretário Massonetto, o Secretário de Comunicação e o Sr. Jacinto?*

R – *E o Secretário Massonetto disse que sabia?*

P – *Nós não conversamos e ele disse que sim? Disse que estava presente na reunião, que sob os aspectos técnicos não havia problemas e etc?*

R – *Não me lembro.*

P – *O senhor sabe me dizer se nesse processo de renovação havia algum parecer técnico embasando a necessidade dessa renovação?*

R – *Havia um parecer da Assessoria Jurídica da Secom(?).*

P – *Mas o senhor sabe dizer se havia esse parecer?*

R – *Sim, havia. Sempre há um parecer da Assessoria Jurídica.*

P – *Acho que o Prefeito está tentando fazer uma creche aqui, é isso? Pelo que me consta, parece que não existe parecer técnico da renovação desse contrato, pelo menos, não chegou a esta Comissão.*

Como o Jacinto disse que havia, estou dizendo que não havia. Precisa confrontar um pouco essas informações. Peço que a assessoria da Casa nos auxilie.

Existe algum tipo de informação que você possa nos dar, Jacinto, já que você mesmo afirma que o contrato é sempre em potencial, entre o tamanho da contratação e aquilo que é efetivamente utilizado pela Prefeitura?

R *- Não entendi.*

P *- Pelo que nos consta, e pelo que você afirmou, é um contrato que ele pode chegar, no máximo, em 90 milhões de reais.*

R *- É, isso em 2013. Neste ano esta Casa aprovou 60 milhões.*

P *- Mais 60?*

R *- Não. Sessenta para este ano, esta Casa aprovou.*

P *- Então, duas questões: o quanto foi gasto no ano passado?*

***R** - No ano passado, fechou para Call em R$ 81.445.000,00; para a Telefónica, R$ 14.917.000,00 e para a Prodam 1,073 milhão.*

***P** - Quer dizer, a Call recebeu quase que a totalidade da sua parcela.*

***R** - Recebeu boa parte dos serviços executados.*

***P** - Quase que a totalidade: 82 era o total que ela poderia receber, de acordo com o contrato?*

***R** - Não é pelo contrato, é isso que estou tentando...*

***P** - Pelo serviço prestado?*

***R** - Pelo serviço prestado. Ela recebeu 82 milhões.*

***P** - E ela poderia receber quanto, de acordo com o contrato assinado? Porque o contrato também prevê um teto.*

***R** - Pelo número de horas que está escrito no contrato que...*

***P** - Quanto é?*

***R** -...se não me engano são...*

***P** - Em valores reais? Em reais, moeda corrente nacional?*

***R** - Em valores eu não sei informar ao senhor porque também ele é variado.*

***P** - Está bom. Então, só para firmar aqui, pela informação que eu tenho não existia parecer técnico embasando o processo de renovação no documento que o Sr. Jacinto assinou. Parece-me um pouco estranho. Também não existe nenhum tipo de informação sobre, cruzando o contrato e as necessidades da cidade de São Paulo, principalmente no que tange à capacidade técnica da empresa. Estou lendo aqui o que está escrito até pela assessoria.*

Essa empresa, você sabe se ela tem os certificados necessários? Parece que sim, pelo que você acabou de me dizer, não é?

***R** - Ela passou pelo crivo do nosso jurídico.*

***P** - O Prefeito Haddad, em 2013, baixou um Decreto exigindo que todos os principais contratos da Prefeitura tivessem uma redução de, pelo menos, 20% durante o ano de 2013. Isso ocorreu na maioria das secretarias. No caso da Call, como que isso se portou, tendo em vista a obediência ou não do Decreto do Prefeito Haddad?*

***R** - O Decreto dizia que as secretarias deveriam economizar 20% do seu orçamento. Foi negociado caso a caso, contrato a contrato. Alguns conseguimos 20%, outros 17, outros 26%.*

***P** - E o da Call?*

***R** - Da Call não chegamos um acordo, ela queria, inclusive, aumentar o valor. Nós mantivemos o valor. Da operação do 156, de atendimento ao cidadão, nós conseguimos uma redução de 14.59%, no contrato com a Telefónica, e não tivemos redução nem no contrato da Prodam, nem no da Call.*

***P** - Quanto que gastou em 2012 e 2013?*

***R** - Em 2012, não sei informar ao senhor, porque são dados que ou estão arquivados ou devem ser perguntados ao gestor de então.*

***P** - Parece que são 69 milhões. Em 2013? Em 2012, 69. Em 2013?*

***R** - Em 2013 para a Call 82, para a Telefónica, 16.*

***P** - Aumentou quase 13 milhões?*

***R** - Isso. Sendo que o dado que o senhor está me dando, de 2012, não sei se é só para Call ou se é para a operação toda.*

***P** - O senhor sabe que a empresa Call pertence a esse Sr. Gontijo, que o senhor conhece?*

***R** - Sim, já respondi.*

***P** - É conhecedor dessa informação?*

***R** - Sou.*

***P** - O senhor já teve alguma reunião com ele?*

***R** - Tive numa reunião com ele, no ano passado.*

***P** - Qual é a data e qual é o local?*

***R** - O local, foi lá na Secretaria e a data foi em agosto, posso mandar para o senhor com mais precisão. Foi em agosto do ano passado.*

***P** - E quem participou dessa reunião?*

***R** - Eu, o Núnzio, o Lincoln, se não me engano, o Lincoln com certeza, uma outra pessoa que não me lembro o nome e o Prefeito.*

***P** - O Prefeito participou dessa reunião?*

***R** - Participou.*

***P** - E qual foi o assunto tratado?*

***R** - Foi uma reunião só para conhecer o Prefeito, falamos de várias coisas, do trabalho do (Ininteligível).*

***P** - Amenidades?*

***R** - Não, do trabalho da Call, sobre Brasília, o trabalho do Prefeito. Foi uma reunião que aconteceu para ele conhecer a gente e o Prefeito.*

***P** - O Prefeito não conhecia o Sr. Gontijo?*

***R** - Que eu saiba, não.*

***P** - O senhor conhecia o Sr. Gontijo, antes de trabalhar na Prefeitura?*

***R** - Não senhor.*

***P** - Prefeitura não, antes desse último período?*

***R** - Não, não conhecia.*

***P** - O senhor sabe se o Sr. Nunzio conhecia o Gontijo antes desse período?*

***R** - Não sei lhe dizer.*

***P** - A Prefeitura, na verdade, esse é um contrato da Prefeitura. Qual é a obrigação da Prefeitura em relação à empresa Call Tecnologia. Aliás, qual é a obrigação da empresa e qual é a responsabilidade da Prefeitura em relação à empresa?*

O que a empresa tem que dar à Prefeitura, ou fornecer à Prefeitura?

***R** - Ela tem que fornecer pessoal, equipamento e sistemas, para atendimento dos cidadãos, os mais diversos tipos de mídia que hoje nós utilizamos, seja por telefone, seja por totem, seja por aplicativo, seja por portal. Então, ela fornece a mão de obra, os técnicos, inclusive o background para esse atendimento à população.*

***P** - Se eu disser para o senhor que o prédio da Call, o prédio físico, ele está completamente irregular, ou seja, não tem alvará, não tem rota de fuga para incêndio, que isso coloca em risco a vida dos mais de 1.500 funcionários, que são as pessoas que ali trabalham, qual seria a sua avaliação? Se eu afirmasse isso, qual é a sua impressão imediata?*

***R** - Eu não sabia disso. Acho o fim da picada.*

***P** - É o fim da picada. Mas a Prefeitura poderia contratar uma empresa como essa?*

***R** - Vereador, eu não contratei essa empresa. Então, eu não posso responder para o senhor se na época da contratação dessa empresa foi verificado tudo isso.*

***P** - E hoje?*

***R** - Hoje, qual é a pergunta?*

***P** - Hoje?*

***R** - Hoje, se o senhor está afirmando que está irregular, eu acho que nós deveríamos acionar a subprefeitura da região e ali verificar, se estiver irregular, que eles sejam regularizados.*

***O SR. EDUARDO TUMA -** Entendi. Vereador Adilson.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Um aparte, Presidente. Sr. Jacinto, nós temos aqui uma CPI, CPI de licenciamento e de alvarás que o nobre Vereador Eduardo Tuma preside, o nobre Vereador Abou Anni também faz parte e eu também. Veio uma denúncia a respeito que a empresa não teria documentação para estar funcionando. Fora isso, que estavam armazenados lá litros de querosene, alguma coisa assim. Foram lá já fazer a vistoria, o pessoal da Sub da Mooca, mais um técnico de seguro, realmente constatou-se tudo isso. O senhor conhece o local?*

O SR. JOSÉ JACINTO DO AMARAL - *Eu fui uma vez lá conhecer o local.*

P *- Quando que o senhor foi?*

R *- Fui no começo de 2013, para ver se estava funcionando mesmo ou não.*

P *- Então, até para, já está constatado tudo isso, inclusive parece que já tem um auto lá, mas...*

R *- Um absurdo.*

P *-...precisamos tomar cuidado porque lá, passa muita gente.*

R *- Precisa notificar.*

P *- Não é verdade? E mais, e mais, a empresa está preocupada. Exatamente, também, me parece com isso que ela até pôs até advogado já para resolver essa parte da documentação que está irregular, mas a preocupação nossa é com as vidas e com o valor do contrato. Ao mesmo tempo estão vindo informações que precisamos ir apurando e os senhores também devem conhecer para poder resolver da melhor maneira.*

O SR. JOSÉ JACINTO DO AMARAL - *Se os senhores puderem encaminhar essa documentação, se houver alguma coisa dentro do contrato que possamos fazer, faremos.*

O SR. EDUARDO TUMA – *Na verdade, me parece que isso já seria suficiente para suspender o contrato com essa empresa.*

O SR. JOSÉ JACINTO DO AMARAL - *Se houver embasamento legal, podemos caminhar, vamos mandar para o jurídico, vamos submeter.*

O SR. EDUARDO TUMA – *Eu queria finalizar, eu tenho outras perguntas, mas quero dar oportunidade aos meus nobres colegas e depois retomar o meu questionamento. Se a Citotem no contrato, na verdade, uma das obrigações da empresa seria construir o portal do 156.*

R – Exato.

P – E isso não foi feito.

R – Na verdade ele foi feito, mas o projeto apresentado na gestão anterior, que era o portal 156, ele foi novamente apresentado para a nossa gestão no começo de 2013. Nós avaliamos o projeto e chegamos a conclusão de que ele estava muito defasado em relação às necessidades da população e ao tipo de tecnologia que hoje já se dispõe. Pedimos uma reavaliação, um redesenho do portal, e isso foi feito, o portal está no ar já desde outubro do ano passado, se não me falha a memória, e está muito melhor do que era antigamente e muito melhor do que o projeto originalmente apresentado.

P – O meu questionamento é o seguinte, peguei o projeto anterior e peguei o contrato, realmente, existia a cláusula que a empresa tinha que construir o portal do 156. Vi, inclusive, toda a construção do site e, na verdade, o dinheiro foi utilizado para construir o portal da Prefeitura, não do 156.

R – Na verdade, o que houve foi uma junção das duas coisas. Essa administração entende que serviços são amplos e a nossa determinação é que a vida do cidadão seja facilitada. Vou dar um exemplo caro para o senhor, a primeira coisa que fizemos na Secretaria foi transferir a gestão do SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão para o mesmo local onde funcionava o atendimento por telefone porque não havia nenhuma explicação lógica para que houvesse na Secretaria de Comunicação um grupo cuidando do SAC e outro grupo lá cuidando do telefone.

Nós fizemos um novo portal que tem um (palavra ininteligível) onde as informações primordiais dos cidadãos estão na primeira página do lado direito superior, as informações que mudam a todo o momento. Temos um twitter e diminuímos em muito o número de flicks (?) que o cidadão dava antes até de conseguir registrar uma informação. Aliamos a isso a informação da Prefeitura.

O SR. PAULO FRANGE – *O que eu diria é o seguinte: o contrato falava que a empresa tinha de construir o portal do 156, esse é o contrato assinado com a Prefeitura, daí a Prefeitura vira para a empresa e diz que não precisa mais cumprir essa cláusula contratual e, em vez de construir o portal do 156, você desvia essa finalidade e constrói o portal da Prefeitura e nele, que é igualzinho, os dois projetos são idênticos praticamente você não precisa colocar nada do 156 na primeira página, na frente, que foi exatamente o que aconteceu. Se entrar hoje no portal da Prefeitura é igualzinho ao projeto do portal do 156, foi construído pela empresa contratada, mas há um claro desvio, já está constatado, não precisa nem bater muito a cabeça para entender isso. Houve um desvio do dinheiro que era para ser gasto no portal 156...*

O SR. JOSÉ JACINTO DO AMARAL - *Acho que é uma opinião do senhor, eu não concordo com o senhor.*

P – Não é opinião, Jacinto. Se você entrar no serviço 156, você não acha o portal que era para ser feito pela empresa para o 156. Se você entrar no site da Prefeitura municipal de São Paulo, o portal que abre foi construído pela empresa, só que a empresa tinha de ter construído o portal 156, não o portal da Prefeitura, ou se não, se diminuir o contrato, faz-se um contrato para o portal da Prefeitura. Não podemos pegar na administração pública e usar um dinheiro de um contrato para outra finalidade, que foi o que a Prefeitura fez. Isso está constatado.

R – Não concordo com o senhor que foi isso que fizemos. Existia a cláusula de fazer um contrato de prestação de serviços do 156, do portal, e nós pegamos o contrato original e acrescentamos alguma coisa. O senhor entra no portal da Prefeitura, ao lado direito, em cima, está lá o portal 156, o senhor clica lá e registra a sua reclamação.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Tudo o que o senhor está nos passando está sendo gravado e será transcrito para Notas Taquigráficas, então, vou voltar a uma pergunta que o nobre Vereador Tuma fez. Teve uma reunião em agosto do ano passado com os Srs.: Jacinto, Secretário Núnzio, Celso Gontijo e o Lincon, que é representante da empresa, é quem vem na Prefeitura.*

O SR._____ ***-*** *O Prefeito estava nessa reunião?*

P – Qual foi o horário dessa reunião?

R – Posso verificar e mando para o senhor.

P – Quem foi para a França está com a oxigenação arejada.

R – Isso foi há um ano.

P – Vou para Praia Grande e fico feliz. Manhã, tarde ou noite?

R – Foi à tarde.

P – Os senhores estavam na Secretaria, no andar dos senhores, é isso?

R – É.

P – Daí o Sr. Prefeito desceu ou subiu?

R – Nós descemos.

P – Os senhores foram à sala do Prefeito.

R – Sim, senhor. Assim como já fizemos reuniões com o dono da TV Bandeirantes, com o dono da TV Record.

P – O Celso Gontijo é uma pessoa diferenciada de qualquer outra pessoa, é um craque.

R – É que não estou entendendo qual é o grande problema?

P – O Celso Gontijo é um craque, é uma pessoa conhecidíssima. Então teve a reunião, né?

R – Teve, já disse para o senhor que teve uma reunião.

P – E quanto tempo o Pprefeito ficou junto com os senhores?

R – Cerca de 20 minutos, meia hora, por aí.

P – E não falaram de contratos, que era um contrato barato ou caro, do atendimento, há quanto tempo os senhores estão aqui, de que governo para cá?

R – Falamos do contrato, que tinha de melhorar, de reclamamos, que o serviço tinha de ser melhorado, que estávamos implementando o Rede Hora Certa, que precisávamos muito que a empresa se esforçasse para fazer um bom atendimento, falamos de Cinep, que é um serviço que eles prestam em Brasília, enfim, falamos de várias coisas.

P – Porque ele presta serviço no Brasil todo e daí o Prefeito achou que estava tudo bem, essa reunião não tirou proveito para os cofres do Município?

O SR. EDUARDO TUMA – *Pelo que foi apresentado pelo Jacinto, a Telefônica teve uma redução de 20%; a Prodam teve uma redução de 20%, mas a (palavra ininteligível)*

- Manifestações simultâneas.

R – A Prodam não teve redução e a Telefônica foi 14,7%, se não me engano.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Foi uma reunião de 20 minutos, também não dá para falar num contrato desses.*

R – *Foi mais uma reunião para conhecer: . "Oi, sou fulano".*

Como disse para o senhor, fizemos um almoço.

P – *Foi uma reunião ou almoço?*

R – *Essa, com o Sr. Gontijo, foi uma reunião, no ano passado, em agosto.*

O SR. EDUARDO TUMA – *Aí, a renovação do contrato quando foi?*

R – *Foi, geralmente, em março, 28 de março.*

P – *E o Prefeito não sabia?*

R – *Provavelmente sabia.*

P – *Ah, então ele sabia. É porque você falou, no começo, que ele não sabia.*

R – *Não. O senhor me perguntou se o Prefeito tinha conhecimento da negociação. Eu falei para o senhor que não. Ele não acompanha negociação. Foi isso que eu falei.*

P – *Mas ele sabia da renovação?*

R – *Se não, ele não receberia a pessoa.*

O SR. ADILSON AMADEU – *Tem a palavra o nobre Vereador Nelo.*

O SR. NELO RODOLFO – *Boa tarde a todos. Agradeço a presença do Sr. Jacinto, pessoa que conheço há muitos anos e que admiro.*

O SR. JOSÉ JACINTO DO AMARAL – *Obrigado.*

O SR. NELO RODOLFO – *Funcionário exemplar da Prefeitura de São Paulo. Vou repetir algumas perguntas do Vereador Tuma, porque eu queria entender algumas situações. Até o Vereador Abou Anni me falou do valor do contrato e parece que o senhor falou que não sabe se houve aditivo. O senhor tem o valor do contrato? São 90 milhões por ano?*

O SR. JOSÉ JACINTO DO AMARAL – *Ele varia ano a ano o orçamento para atendimento, para os serviços de atendimento ao cidadão. Para o ano de 2013, esta Casa aprovou, para esse tipo de serviço, 90 milhões.*

P – *E houve algum aditivo nesses 90 milhões? Porque, Eduardo, você trouxe, na semana passada, que o total do contrato era de 160 milhões. Era isso ou não?*

O SR. EDUARDO TUMA – *Havia uma previsão no Orçamento de 60 milhões.*

O SR. NELO RODOLFO – *Sessenta mais noventa ou só sessenta?*

O SR. EDUARDO TUMA – *Então, é isso que queremos entender.*

O SR. NELO RODOLFO – *Então, 90 mais um aditivo de 60 ou há previsão de 90 milhões para o ano passado?*

O SR. JOSÉ JACINTO DO AMARAL – *Em 2013, a previsão foi de 90 milhões de reais para a operação toda, Telefonica e Prodam.*

P – *E o quanto foi gasto?*

R – *Na Call, 81.445.500. Na Telefonica, 14.917.660 e na Prodam, 107.381.280.*

P – *O contrato consumiu, então, 97 milhões.*

R – *Isso.*

P – *Então, não há aditivo algum. Na verdade, houve um gasto a mais de sete milhões, sendo que na Call a Prefeitura gastou 81 milhões.*

R – *Isso.*

P – *A duração desse contrato qual é?*

R – *É renovado anualmente e, pela previsão da licitação de 2011, ele termina em 2016.*

P – *Em 2016 ou em 2015?*

R – *Em 2015, desculpe-me.*

P – *E essa empresa está na Prefeitura desde 2006?*

R – *Desde 2006, ao que conheço.*

P – *E foi formada licitação? Como é que foi?*

R – *Que eu saiba, foi um pregão.*

P – *Antes de 2006, quando comelou o serviço do 156?*

R – *Vereador Nelo, pelas informações que eu tenho, esse serviço começou na gestão da Prefeita Marta, se não me engano, na gestão do Secretário José Américo que, hoje, preside esta Casa.*

P – *Ali foi feita a criação do 156. Aí, em 2006,... Você tem o nome da primeira empresa que prestou serviço para a Prefeitura?*

R – *A de 2005?*

P – *Na gestão do José Américo qual foi a empresa? Era outra? Não era a Call Center?*

R – *Só um minutinho.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Um aparte, nobre Vereador. Quando se fala do nobre Colega José Américo, Presidente desta Casa, é contrato que foi, primeiro, uma outra empresa. Estamos falando agora da Call Center que vem de outros Governos e que chegou. Esse contrato é espantoso, será manchete: 800% de aumento de 2006 para cá. Oitocentos por cento de aumento!*

O SR. NELO RODOLFO – *Exato. Então, Jacinto, quer dizer, a gente tinha uma empresa quando foi criado o 156, na gestão Marta.*

O SR. JOSÉ JACINTO DO AMARAL – *Foi em setembro de 2002.*

P – *Certo. Aí, entrou essa Call Center em 2006 e ela deve estar, na Prefeitura, até 2016. Não é 2015, né.*

R – *Dois mil e dezesseis a 2010, depois foi feito...*

P – *Dois mil e quinze, né?*

R – *Dois mil e quinze.*

P – *Então, quer dizer, termina o contrato...*

R – *São cinco anos. Como ele foi assinado em 2011... Até cinco anos, é o que prevê.*

O SR. EDUARDO TUMA – *Um aparte. Jacinto, gastaram com esse contrato 97 milhões no ano passado.*

R – *Isso.*

P – *Houve alguma mudança nesse contrato do ano passado para o ano que está entrando?*

R – *Para este ano de agora?*

P – *É, 14 para 15?*

O SR. NELO RODOLFO – *A previsão deste ano.*

O SR. EDUARDO TUMA – *Catorze para quinze, houve mudança no contrato?*

R – *De 13 para 14?*

P – *De 14 para 15.*

R – *Como 14 para 15!?*

P – *Dois mil e catorze para 2015 o contrato sofreu ou sofrerá alteração?*

O SR. NELO RODOLFO – *Jacinto, qual a previsão para este ano e para o ano para 2015?*

R – *Dois mil e quinze, vamos fazer ainda.*

O SR. EDUARDO TUMA – *O meu questionamento é o seguinte: se contrata o mesmo número de horas, o contrato é o mesmo. Não houve alteração de 2014 para 2015. Em 2014, gastam-se 97 milhões...*

R – *Em 2013.*

P – *Em 2013. No ano seguinte a previsão é de?*

R – *A previsão orçamentária para os serviços, os senhores aprovaram 60 milhões de reais.*

O SR. NELO RODOLFO – *Então, foi reduzido o contrato?*

R – *Foi reduzido. É uma loucura isso!*

(Risadas)

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Vocês dão risada! Vocês vão ver como é que vai ficar ruim se o Ministério Público... Vocês estão dando risada de uma coisa que está faltando para as finanças de São Paulo! Não dá para entender: 82*

milhões e agora abaixa! Sabe, acontecem umas coisas que os senhores que conhecem perfeitamente essa área de comunicação, os senhores estão levando todo esse trabalho de 156 como: "Gasta-se à vontade". Cem mil horas são gastas e queremos provar onde estão essas cem mil horas. É o senhor que conhece tudo de comunicação! Estamos querendo saber o seguinte: se estava vindo errado, por que continua errado?

O SR. JOSÉ JACINTO DO AMARAL – *Como estava vindo errado? Não entendi.*

P – *O valor do contrato. É um contrato que qualquer outra empresa faz muito mais barato.*

R – *Vereador, o contrato é pagamento mensal, é por estimativa. Os senhores aprovaram... Então, ele não tem 60 milhões.*

P – *Quem é a pessoa que cuida, faz a medição e faz o pagamento?*

R – *Há uma equipe na Coordenação Administrativa Financeira que cuida desse contrato, que cuida das medições.*

P – *Sim, quem são as pessoas?*

R – *Temos lá...*

P – *Dê-me os nomes, porque vamos trazer todos aqui. Por favor. Quem são, Sr. Jacinto?*

R – *A Coordenadora é a Diana Amélia...*

O SR. EDUARDO TUMA – *Gastou 97 para o número de horas e o tamanho do serviço. Aí, depois, no ano seguinte, gasta 60 sem alteração do contrato!*

R – *Primeiro, que não gastou 60. A previsão...*

O SR. EDUARDO TUMA – *Pior ainda, Jacinto. São números, matéria exata.*

P – *Não é verdade que não mudou nada no serviço. Nós implementamos...*

P – *Pior. Se você implementa, para eles é mais caro!*

P – *Nós implementamos o serviço do Hora Certo, do telefonema para as pessoas. Isso aumentou o número de pessoas do nível 2 que fazem as ligações. Isso explica o aumento do contrato no passado. Nós colocamos os totens para funcionar. Isso explica, também, mais contratações de pessoas, mais horas logadas, mais horas trabalhadas e mais horas pagas. Não é verdade que o serviço não mudou. Ele mudou. Nós implementamos o Hora Certa. O Hora Certa foi premiado, no ano passado, no Brasil, como o grande avanço nesse segmento de atendimento cidadão e, hoje, está sendo premiado como o melhor da América Latina. Então, houve uma alteração no contrato. Coisas que existiam no contrato passaram a ser feitas, que não eram feitas antes. Portanto, houve um aumento no pagamento.*

O SR. NELO RODOLFO – *Eu queria saber o seguinte, em 2013, a Câmara aprovou a previsão de 90 milhões. No ano passado, a Câmara ou a Prefeitura reduziu esse valor para 60 milhões?*

R – *Neste ano de 2014?*

P – *É, 2014?*

R – *Foi aqui, né.*

P – *Quer dizer, o serviço foi reduzido pela Câmara para 60 milhões.*

R – *Sim, senhor.*

P – *Você não tem o quanto foi gasto neste ano? Até junho?*

R – *Até junho, não. Nós gastamos 31 milhões. Não sei dizer se até junho ou até maio.*

P – *Até junho?*

R – *Não sei se até maio ou junho, mas 29.895...*

P – *Ao todo, são 30 milhões.*

R – *É.*

P – *Agora, mudou, insistindo no que o Vereador Eduardo falou, em relação, estamos em 2104, em relação a 2013, metade do ano teríamos gasto 45 milhões. Mudou alguma coisa no serviço, do ano passado para cá?*

R – *Nós implementamos uma célula de atendimento ao turista, em inglês...*

P – *Então, aumentou o serviço.*

R – *Sim, aumentou, sem dúvida.*

P – *A empresa suportou essa... Porque foi cortado 1/3 do contrato praticamente.*

R – *Mas é isso que eu estou dizendo, não foi cortado o contrato. O contrato existe e está lá: você tem um número X de horas/mês e um número X de horas/ano que nós não atingimos ainda e vamos usando. Conforme usam, nós vamos pagando. Então, assim, eu chamo a Call e digo: "Eu preciso de uma célula de atendimento ao turista. Tem que falar inglês e espanhol. Tem que ser uma pessoa de nível superior e tem que trabalhar 24 horas por dia". As pessoas treinam, colocam o profissional e mandam a fatura e a gente paga.*

P – *Agora, você assumiu lá, Jacinto, a Chefia de Gabinete da Secretaria de Comunicação em janeiro de 2013. Eu queria que você nos estabelecesse como que era o 156 quando você assumiu e se mudou algo em relação a agora. Os serviços do 156, quando você assumiu, os que estavam previstos no contrato, eles eram feitos ou não?*

R – *Só a parte da ligação ativa e da ligação passiva.*

P – *E o que não era feito, então?*

R – *Por exemplo, os totens que estão previstos no contrato para atendimento ao cidadão, a Administração anterior aprovou a compra. Se não me engano, foram comprados 170 totens e estavam todos armazenados em um galpão. Nós entendemos que era um serviço que deveria ser executado e implementamos. Começamos a por os totens para funcionar.*

P – *Mas a Prefeitura... O novo contrato foi em 2011.*

R – *Isso.*

P – *Na outra gestão.*

R – *Na gestão anterior.*

P – *Aí, o novo contrato... Tem aí o que previa todos os itens e o que era feito e o que não era feito, o que era pago e o que não era pago?*

R – *Não, eu não tenho aqui, mas posso encaminhar para o senhor. Posso dizer o que não acontecia. Por exemplo, o portal não foi implementado; os totens não foram implementados; o serviço SMS, de disparos de SMS para os munícipes, não foi implementado. Além disso, implementamos um serviço dentro do que já existia...*

P – *Então, só para entender, quando você assumiu estava lá o contrato. A Prefeitura estava pagando o contrato todo mês, mas a maior parte do serviço, que estava previsto no contrato, não era executado. É isso?*

R – *A Prefeitura, até aonde sei, pagava pelo que era executado.*

P – *Mas pagava a mais ou não? Por exemplo, os totens estavam lá armazenados por quê?*

R – *Porque a Administração anterior não julgou necessário implementar o serviço.*

P – *Mas, mesmo assim, a empresa recebia?*

R – *Não sei lhe dizer.*

P – *O portal, por exemplo, aquela assessora do senhor veio aqui, na semana passada, ela falou que a gente não tinha o portal da Prefeitura, o 156.*

R – *Não, acho que não tinha. Desconheço.*

P – *Não tinha, mas era para ter.*

R – *Era para ter.*

P – *Então, me fala, Jacinto, o que funcionava no 156 até janeiro de 2013, até essa nova Administração assumir?*

R – *Bom, o serviço de atendimento propriamente dito, a pessoa ligar e reclamar e pedir informações; o serviço de atendimento ao Hospital do Servidor Público Municipal, que é uma célula à parte de uma decisão da Administração anterior de incorporar esse serviço; e o serviço SAC, que é o Serviço de Atendimento ao Cidadão via a rede de computadores.*

P – *E agora funciona o quê?*

R – *Agora têm esses serviços e tem mais. Instalamos 42 totens nos terminais de ônibus da Capital; instalamos, agora, para a Copa do Mundo, mais 40 totens de informações turísticas, de movimentação e de segurança para a Copa do Mundo; iniciamos o disparo das 25 mil mensagens de SMS. Hoje, estamos, se não me engano, na última contagem, com cinco mil cidadãos cadastrados, que querem receber os SMSs da Prefeitura, e instalamos a célula que atende ao projeto 156, que é aquele projeto que liga para as pessoas para confirmar as consultas agendadas.*

P – *Agora, a Administração anterior para por esses serviços e os serviços não eram feitos ou não?*

R – *Acredito que não. Acredito que eles pagavam como nós pagamos, pelo serviço realizado.*

P – *Paga pelo serviço realizado, não pelo que está previsto no contrato?*

R – *É, a previsão do contrato, o que está previsto aqui só é pago quando realizado. Eu acredito que a Administração anterior seguia a mesma lógica.*

P – *O quanto o serviço 156 hoje é importante para a Prefeitura de São Paulo? É um serviço essencial ou, por exemplo,... Porque, quando você estava falando que... Lembro-me que o Prefeito baixou uma portaria no ano passado, em maio, junho, determinando que todas as empresas que prestassem serviços para a Prefeitura tinham que ter o contrato reduzido em 20%. E você disse aí que a Telefonica reduziu em 14%. Por que a Call Center não reduziu também?*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Só dentro do raciocínio, uma pergunta também: a renovação desse contrato, no ano passado, o senhor que fez a renovação? O senhor que assinou?*

R – *Sim.*

P – *Porque não precisava renovar. Por que o senhor renovou?*

R – *Eu vou deixar a população sem o serviço do 156?*

P – *Tá, o senhor renovou, e o senhor pediu para testar em outros lugares o valor do contrato? Qual a informação que o senhor "fez" para renovar?*

R – *Eu não entendi a sua pergunta. Testar...*

P – *Eu renovando um contrato, estou pagando esse absurdo que é. Comprovadamente isso vai ser absurdo. Os senhores sabem que é absurdo.*

R – *Não sei...*

P – *Sabe, sim. O senhor vai ver como depois o senhor vai falar que realmente era um absurdo. E aí os senhores não fizeram uma cotação para ver que empresa que podia fazer um pouco mais barato com o mesmo serviço?*

R – *[silêncio]*

P – *Não, eu estou lhe perguntando: como os senhores fizeram uma cotação?*

R – *Mas tem que haver cotação? O serviço não mudou de preço. O valor já foi...*

P – *Como não mudou? Eles não deram um desconto que era permitido.*

R – *Isso é uma coisa. Mudar de preço é uma coisa, não dar desconto é outro.*

P – *Tá bom. Tá bom. Mas mesmo assim o senhor achou que o valor estava correto? Estava correto, aí o senhor renovou?*

R – *Sim.*

P – *Tá. Obrigado.*

R – *De nada.*

O SR. NELO RODOLFO – *Jacinto, esse trabalho do 156 é importante para a Prefeitura hoje?*

O SR. JOSÉ JACINTO DO AMARAL – *Ele é o canal de comunicação que o cidadão tem com a Prefeitura – um dos vários. Se o senhor me permite, eu digo ao senhor: é um serviço que é muito bom? Não, não é. É um serviço que precisa ser melhorado? Precisa ser melhorado, e muito. Agora, é um serviço que é quase de utilidade pública, então reputo como muito importante.*

P – *Agora, nessa situação que o serviço precisa ser melhorado, na semana passada estávamos com duas funcionárias da Secretaria, e elas me disseram, sobre essa situação de melhorar, que não tem como cobrar a empresa. Por que, Jacinto? Elas falaram que tem uma série de mudanças para fazer, mas elas, por exemplo, estão no turno trabalhando, uma funcionária faz alguma coisa errada e elas não podem chamar a atenção porque a funcionária é da empresa, não da Prefeitura.*

R – *É, elas têm de se dirigir, pelo que está no contrato, ao preposto da empresa, e este, sim, tomar as atitudes contra os servidores. Elas são uma espécie de fiscal in loco do contrato. Elas, não; ela – a Renata e mais duas moças que ficam lá.*

P – *E isso não acaba atrapalhando, prejudicando a Prefeitura, que paga um... O Presidente estava falando que esse trabalho que pagamos hoje é um preço de mercado, o call center. Por exemplo, o Governo Federal...*

R – *Existem muitas empresas, sim.*

P – *É um preço médio normal. Mas o que tem que ser melhorado nesse 156? O que a gente tem recebido aqui, Jacinto, é que o serviço não funciona como precisa funcionar. Então, por exemplo, hoje nós não temos trânsito na Cidade. Então quem estiver com problema de trânsito não vai ligar para lá. Mas se eu estiver parado aqui em cima do viaduto e ligar lá, o funcionário não vai saber responder, me dar uma solução para eu me safar do trânsito. Essa é a causa dessa comissão de estudos.*

R – *Sim. Bom, eu fico muito feliz que vocês estejam fazendo essa comissão de estudos, que eu acho que vai ajudar muito a Prefeitura, porque esse é um assunto que está mobilizando a Prefeitura inteira. A Secretaria de Planejamento, a Secretaria de Comunicação, a Prodam, todos nós estamos trabalhando para aprimorar o serviço de atendimento ao cidadão. Esperamos que esta comissão produza um relatório que nos ajude. Existem outros modelos em outras cidades que a gente está avaliando de como funciona ou não: a Prefeitura Aberta da cidade de Porto Alegre; o 1746, implementado no Rio de Janeiro...*

P – *Agora, quem tem que fazer esse estudo para aprimorar? Nós, da Prefeitura, ou a empresa que está prestando serviços para gente?*

R – *Acho que somos nós da Prefeitura porque nós é que sabemos da nossa necessidade. O que eu diria ao senhor, que é a minha opinião pessoal, José Jacinto de Amaral, do que precisa ser melhorado no serviço 156.*

Primeiro de tudo: não há a ponta, nas Secretarias e nas subprefeituras, pessoal qualificado que responda às demandas do cidadão, insira as respostas no JRC, que é o sistema utilizado, para que possamos devolver ao cidadão. Então muitas vezes o cidadão liga lá e fala: "Tem uma árvore na minha rua; vai cair". Isso é registrado pelo atendente, passado para a subprefeitura da área, que toma as suas providências. A resposta e a providência, o que foi feito, não volta. Então o cidadão fica sem saber. Vai saber se cortou a árvore ou não porque vai ser na frente da casa dele, mas não tem essa volta. Esse é o primeiro aspecto que eu mudaria, mas isso não tem nada a ver com a empresa, tem a ver com a Prefeitura, que deveria ter equipes nas subprefeituras e nas secretarias para cuidar disso.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Um aparte...*

O SR. NELO RODOLFO – *Deixa eu só terminar.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Eu fico espantado que os senhores realmente acham que está tudo bem, e sabemos que não está, pagando...*

R – *Eu não disse que está tudo bem.*

P – *Não, o senhor é funcionário de carreira, está há muito tempo. O senhor estava em Brasília, né? O senhor trabalhava em Brasília?*

R – *Não, senhor.*

P – *Eu pergunto o seguinte: a Prodam, então, não podia nos ajudar nesse sistema todo para economizar?*

O SR. JOSÉ JACINTO DO AMARAL – *A Prodam cuida do sistema, não faz atendimento ao público.*

Aproveitando a sua pergunta, se o senhor me permite. Outro aspecto que precisa ser mudado e aperfeiçoado: a Secretaria de Saúde usa um sistema de internet, a Prefeitura usa outro, o Hospital do Servidor Público usa outro, a Secretaria de Finanças usa outro. Quando você migra tudo isso, por exemplo, para a central 156 passar a fazer a ligação para as pessoas do Hora Certa, você tem que converter o sistema de armazenamento de dados da Secretaria de Saúde num outro sistema que converse com o sistema que é usado pela Call. Então uma outra melhoria que temos de fazer é a unificação e simplificação dos sistemas da Prefeitura. Terceira melhoria que temos de fazer: quem paga esse contrato? Quarenta e dois por cento das ligações que o 156 recebe diz respeito a itinerários de ônibus, linhas de ônibus, linhas de metrô. Enfim, eu estou aqui no Viaduto Maria Paula e quero ir para a Ricardo Jafet. Que ônibus eu pego?

P – *Se eu ligar agora é capaz de eles me mandarem para a Cidade Tiradentes, porque no dia que teve dos ônibus, nós ligamos lá, ao vivo e a cores, e a informação é de que estava tudo normal na cidade de São Paulo. Nós falamos com a senhora que veio aqui.*

R – *É mesmo?*

P – *É mesmo. É mesmo.*

R – *Há uma falha. Temos de apurar (?).*

P – *Não, nós temos alguns dados aí. Depois eu tenho uma série de pergunta. É lógico, o nobre Vereador Nelo tem as perguntas, mas a gente começa a ficar*

indignado com tanta coisa que nós vimos. Inclusive os totens, ligados, e ninguém lá. É que tem uma senha. Aquilo lá produz o quê? Horas, que você paga.

***R –** Uma senha? Como assim uma senha?*

***P –** O totem, para ligar, tem uma senha.*

***R –** O usuário?*

***P –** Não, o funcionário.*

***R –** Ah, sim.*

***P –** Ele fica lá funcionando sozinho. Ele ligado sozinho.*

***R –** Mas a ideia é que ele fique lá disponível 24h por dia.*

***P –** Não, mas precisaria ter um funcionário lá.*

***R –** Quando tem algum problema, é acionado um funcionário, que vai lá e conserta.*

***P –** Nós temos a filmagem, temos todas as gôndolas, cada uma... Totem e as baias em que os funcionários ficam.*

***R –** Não, não fica funcionário.*

***P –** Na baia.*

***R –** Ah, na baia.*

***P –** Na baia. Ligado. Vamos falar que aquilo lá é o atendimento, o computador ligado.*

***R –** Ah, lá na central?*

***P –** Na central, ligado, várias. Em cada corredor tinha pelo menos 20 vazios, e ligados.*

***R –** E logado?*

***P –** Logado. A palavra certa é logado.*

O SR. NELO RODOLFO – *Presidente, o Jacinto estava explicando essa questão da ponta, tudo, e deve ter outras situações para melhorar. Eu queria que o senhor encaminhasse por escrito todas essas...*

R – *O que a gente acha que deve melhorar?*

P – *É, o que deve melhorar.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *O que tem que melhorar é essa empresa.*

O SR. NELO RODOLFO – *Presidente, eu queria que fosse feito um convite. Como o Jacinto assumiu em 2013, eu queria saber mais desse contrato, como feita a licitação. A senhora Maria Isabel que cuidava disso tudo?*

R – *Vereador, a informação que eu tenho é que o...*

P – *Ela que era chefe de gabinete?*

R – *Ela era chefe de gabinete. E que as decisões eram colegiadas, tomadas pelo Secretário Marcus Vinícius Sinval, a Sra. Maria Isabel Araújo da Silveira Cintra, chefe de gabinete, e o Sr. Maurício Montané Comin, que era o coordenador administrativo financeiro e pregoeiro da Secretaria.*

P – *Sr. Presidente, eu queria convidar essas três pessoas para virem à comissão de estudos.*

Na semana passada, ouvimos aquelas duas funcionárias da Secretaria que estão sucedendo... o Núnzio está no lugar do Marcos Vinícius... a Maria Isabel, você está no lugar dela, não é isso?

R – *Sim, senhor.*

P – *E o Maurício...*

R – *O Maurício Comin é o coordenador do CAF (?), e agora quem coordena o CAF é a Diana Rocha.*

P – *Então eu queria que você convidasse essas três pessoas para virem aqui. E eu queria saber se o Sr. Gontijo... Eu conheço esse nome, não sei da onde. O Gontijo também vai ser chamado aqui?*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Sem dúvida.*

O SR. NELO RODOLFO – *Então eu faço esses quatro requerimentos: o Sr. Marcus Vinícius Sinval, a dona Maria Isabel, o Sr. Maurício e o Sr. José Celso Valadares Gontijo.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Muito bem. Nós vamos já deixar os requerimentos apontados, e vamos fazer a votação deles...*

O SR. NELO RODOLFO – *Não, já pode votar agora.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Vou votar nesse momento...*

O SR. EDUARDO TUMA – *Só para que a gente não incorra em erro regimental, tendo em vista que no período da abertura a reunião pode acontecer de acordo com o Regimento, como uma reunião de trabalho. Mas no que tange à deliberação de requerimento, como não havia quatro Vereadores no momento da abertura, eu temo que esses requerimentos ficarão prejudicados no que tange à sua legalidade. Não me oponho a nenhum deles, mas sugiro a V.Exa. que os faça na próxima sessão.*

O SR. NELO RODOLFO – *Data vênia, este Vereador, que tem me ensinado tanto com a sua juventude. Eu concordo com V.Exa.: quando se abre a reunião, se faz a aprovação dos requerimentos, tudo, mas em casos excepcionais, quando vão aparecendo novidades durante o depoimento da pessoa que foi convocada, nós podemos fazer o pedido, e a Comissão, de ofício, pode fazer a aprovação do requerimento.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Assessoria, por favor, nos ajude para que possamos não pecar.*

Eu sei que o nobre Vereador Nelo Rodolfo também está em outra comissão. Eu gostaria que antes que fosse, isso é um documento da Comissão que nós

deveremos encaminhar no dia de hoje. Que pudesse, depois, ler e deixar já preparado, que nós iremos ver a entrada hoje ainda.

O SR. EDUARDO TUMA – *Presidente, pela ordem. Nós vamos escutar a Assessoria da Casa? Acho que faltou essa questão.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Eu pedi para a Assessoria falar a respeito. Quando nós fizemos a abertura...*

O SR. EDUARDO TUMA – *Eu posso, nesse ínterim, fazer uma pergunta ao Jacinto?*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Sem dúvida. Vários perguntas, depois.*

O SR. EDUARDO TUMA – *Ah, é verdade. Então vamos escutar a Assessoria.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Mas também tem o nobre Vereador Abou Anni.*

O SR. EDUARDO TUMA – *Como julgador dessa egrégia Casa de Leis se manifesta?*

O SR. MÁRIO - *No caso da situação apontada, eu recomendo que se aguarde a deliberação para a próxima reunião.*

O SR. NELO RODOLFO – *Eu não concordo. Presidente, se nós não podemos... Eu já participei aqui de 300 comissões de estudos, 300 CPIs, e eu acho que nós temos que ter mobilidade. Se a gente vai jogar esses requerimentos para a próxima reunião... Aliás, a próxima reunião é dia 11, véspera da Copa do Mundo.*

O SR. EDUARDO TUMA – *O Itaquerão não tem alvará.*

O SR. NELO RODOLFO – *Se a gente não convoca as pessoas que estão nesse processo, principalmente o dono da empresa, as pessoas que contrataram a empresa, então a gente pode até deixar de votar. Mas eu estou fazendo esse requerimento.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Eu gostaria de não pecar, e por isso peço que a Assessoria desta comissão me fale.*

O SR. MÁRIO – *Mário, da Procuradoria da Casa. Nós entendemos que como não havia quórum no início dos 15 minutos da...*

O SR. NELO RODOLFO – *Mas não havia essa situação de agora. Eu não tenho uma bola de cristal para saber que ia acontecer isso agora. Aliás, eu não entendo por que ainda o dono da empresa não foi chamado. Os funcionários da Prefeitura vêm aqui, esclarecem a situação da atual Administração, mas eu quero chamar também as pessoas da outra Administração.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Nobre Vereador Nelo Rodolfo, nós estamos numa trajetória de levantamento de dados. Por exemplo, nós devemos trazer aqui o Secretário de Finanças, o Dr. Massonetto. E devemos, sim, sem dúvida alguma, trazer essas pessoas: o dono da empresa, o Sr. Igor (?), que responde...*

O SR. NELO RODOLFO – *O senhor tem que votar o requerimento agora.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Eu não tenho nenhuma condição de não votar. Vamos pôr em votação. Só esperar o nobre Vereador e Relator Eduardo Tuma. Foi embora? Então tá. Então eu acho que, de qualquer maneira, temos de colocar em votação. Vou colocar em votação os requerimentos que já foram falados.*

Se os senhores Vereadores concordarem com esses requerimentos, permaneçam como estão. (Pausa) Aprovado.

Muito bem, nobre Vereador Abou Anni, as suas perguntas, que depois eu tenho algumas.

O SR. ABOU ANNI – *Obrigado, Presidente. Primeiro eu quero agradecer o comparecimento do Sr. Jacinto a essa Comissão. É importante esclarecermos, até para entendermos um pouquinho mais do contrato, uma vez que o senhor é gestor do contrato.*

No momento de transição de governos, que o senhor recebeu o contrato para gerir, o senhor identificou algumas irregularidades quanto ao contrato?

O SR. JOSÉ JACINTO DO AMARAL – *Não, senhor.*

P – *Em nenhum momento?*

R – *Não.*

P – *E nem mesmo na forma como foi realizada a licitação, por pregão?*

R – *Vereador Abou, eu não estava aqui. Fui procurar como foi feita a licitação. Ela foi aprovada pela então Secretaria de Negócios Jurídicos pela Secretaria do Governo anterior, passou pelo crivo de todo mundo, então não tenho como contestar um contrato que está em vigor e que foi aprovado.*

P – *Entendo. O senhor entende sobre as modalidades, tem uma noção?*

R – *Tenho uma noção.*

P – *Como vemos um contrato de grande vulto e que não é um serviço comum, até porque tínhamos a Central de Libras, que até hoje não conseguiram.*

R – *É, quem inclusive foi retirada no ano passado do contrato.*

P – *Mas quando se retira a Central de Libras você não fere o contrato? Mesmo que reduza o valor, não se fere o contrato? Porque o contrato foi com essa previsão.*

R – *Mas regularizamos essa modificação, porque foi uma demanda da própria Secretaria, que anteriormente havia pedido a inclusão no contrato, que foi a Seped (?). Com a nova Seped, foram realizados outros testes com a ferramenta que a Call havia desenvolvido, a nova Seped entendeu que não funcionava, pediu que fosse retirado do contrato, foi devolvido o dinheiro para aquela Secretaria e foi ajustado no contrato que não há mais essa necessidade, que ele foi incluído por uma demanda da Seped lá em 2011.*

P – *Então isso aí já demonstra que não é um contrato de serviço comum. Sendo um contrato de grande vulto e sendo um contrato que não é de serviço comum, necessariamente tinha que ser através de uma concorrência, e não um pregão. Então percebemos que já houve um vício desde o início. E quando eu pergunto se na transição isso não foi identificado pela gestão atual, é que não foi observado,*

que eu acredito que não é possível não observar um contrato desse tamanho, e se admitiu a continuidade de uma irregularidade, do meu ponto de vista e da minha assessoria jurídica, que está estudando o contrato ainda. Ainda não conseguimos ver por concreto.

P – *Esse contrato foi considerado que estava regular e tal. Uma outra contratação, também por pregão, que a Secom havia feito, para a contratação de empresas de prestação de serviço de assessoria de imprensa, nas quais a Secom anterior mantinha 11 contratos em vigor, nós analisamos, durante a transição, e julgamos que aquilo estava errado, e não renovamos nenhum dos contratos – todos os anos (?), os contratos foram suspensos. Este passou. Todos os contratos passaram por um... "Isso aqui está correto? Essa licitação foi benfeita, o contrato de publicidade, o contrato de carros?" E esse foi julgado normal. Deveria ter sido feita uma licitação, uma concorrência, pelo valor, sim?*

R – *Sim. Foi feito desse jeito, mas não há nada irregular. O outro, por exemplo, julgamos que não se sustentava, e nenhum dos 11 contratos das 11 assessorias de imprensa que prestavam serviço para a Secom foram renovados.*

P – *Não, mas isso foi uma avaliação da Administração. Agora, de acordo com a Lei 8.666, que rege as licitações, isso se trata de uma improbidade administrativa. Está havendo uma improbidade administrativa em razão do contrato em vigência.*

Bom, mas eu acho que esse contrato nós podíamos discutir em outra oportunidade, questioná-lo no Tribunal de Contas, no Ministério Público, e dar novos caminhos a essa discussão.

Eu também fiquei muito... não vou dizer perplexo, mas confuso, nobres Vereadores Adilson Amadeu e Nelo Rodolfo. Quando estivemos na empresa Call, havia vários terminais logados. Se passa, se é pago por uma medição, quer dizer, a Administração Pública está pagando a Call sem ela estar exercendo, prestando o serviço. E isso não é um ou outro terminal, eram vários. Então acredito que se conseguirmos uma permissão da Call, da Prefeitura, e colocarmos as assessorias de todos os Vereadores para ficar 30 dias lá, 24 horas, vai reduzir a medição. Mas vai reduzir muito essa medição. A Cidade vai economizar muito, porque eram

muitas baias que a gente pôde observar. Mas isso é só uma observação que constava dos relatórios, das notas taquigráficas.

Voltando à questão do contrato.

O senhor sabe informar se a empresa Call se submeter a uma prova de conceitos da plataforma GLC? Isso que eu estou lendo é uma previsão do item 16.1.3, Anexo I do Termo de Referência. Essa é uma prova de classificação da proposta. Se isso ocorreu, de que consistiu essa prova? Que prova é essa?

***R –** Eu não sei informar, Vereador, eu não participei do processo de escolha da empresa e contração.*

***P –** O Vereador Nelo Rodolfo tem total razão. Vamos trazer a gestão passada aqui. É importante, Vereador Adilson Amadeu. Trazer a gestão Kassab, a gestão Serra. Temos que trazer, porque o objetivo desta comissão é apurar os valores, o contrato, e isso vem viciado, pelo que nos aparenta.*

***O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) –** Realmente vem de governo a governo, e estão achando que está tudo certo o que estão pagando no contrato deles, sendo que o Sr. Jacinto renova o contrato dessa maneira.*

***O SR. ABOU ANNI –** O senhor sabe nos informar quantos ajustes, desde a sua vigência, o contrato sofreu?*

***R –** Da vigência? De 2005... Só um minutinho.*

***P –** Só para facilitar, porque são muitos volumes, mas nós vamos continuar estudando.*

***O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) –** Nobres Vereadores, até aproveito a oportunidade, e, sem dúvida alguma, devemos aprovar depois um novo requerimento – depois vamos ainda nos reunir –,não no dia de hoje, mas no momento certo. E nós vamos pedir mais uma vez o convite ao Sr. Jacinto para explicar um pouco melhor, porque eu tenho mais ou menos umas 40 perguntas para a fazer, e talvez algumas não terão condição de resposta hoje. E nós vamos trazer, depois, de novo, o Sr. Jacinto, a convite, para que ele possa nos ajudar.*

R – *Eu não tenho aqui, mas posso encaminhar ao senhor. Mas de 2010 para 2011, houve um reajuste... não um reajuste, mas a utilização, em 2010: esse contrato consumiu 17 milhões e 500 mil reais; em 2011, 38 milhões e 700 mil reais.*

P – *Isso foi em razão de uma reformulação do objeto contrato, seria isso?*

R – *Pelo histórico que conseguimos contratar, foi agregado ao contrato algumas outras coisas que...*

P – *A porcentagem dessa agregação não tem como ser avaliada?*

R – *Não tenho aqui, mas posso mandar para o senhor. Tem aqui: 20 milhões de ligações, tem a Ura (?), que foi remanejada, tem o tal do JRC (?).*

P – *Presidente, eu vou fazer o requerimento, através da minha assessoria, para que seja encaminhado. Até porque, de acordo com a Lei 8.666, como já citei, se houver uma supressão de 25% do contrato... Que dizer, burla. Você não pode alterar o contrato acima de 25%. Então temos que observar também esses detalhes aí. É que é trabalhoso, por isso que fazemos essas perguntas. E eu entendo que o senhor não tenha, de cor, todas as informações. Mas vamos estar aí, e eu ajudando também. A nossa assessoria está debruçada sobre esses contratos.*

R – *Ok, obrigado.*

P – *A medição do serviço da contratada é através dos equipamentos logados?*

R – *Exato.*

P – *É a única forma que se faz essa medição, ou tem alguns...*

R – *Não, nós, na Secom, fazemos um cruzamento com a conta apresentada pela Telefônica e também fazemos uma verificação in loco de como está funcionando.*

P – *E consta as cinco pessoas lá da Secom, conforme está previsto no contrato?*

R – *Sim, senhor. Uma delas momentaneamente não está lá, porque pedi que viesse nos ajudar no projeto da Copa do Mundo.*

P – *Não, sim, mas sabe o que me incomoda? É que tem cinco pessoas lá que deveriam estar fiscalizando os terminais, e isso pelo que aparenta não está ocorrendo. Então, quer dizer, está jogando contra a casa.*

Tem várias questões, perguntas oportunas.

A Call, em algum momento, já sofreu desconto no pagamento efetuado pela Prefeitura em razão de alguma penalidade?

R – *Ela foi apenada, se não me engano, em 2011.*

P – *O senhor sabe em razão do quê e o valor da punição?*

R – *Só um minutinho. O valor, não, mas o motivo foi porque ultrapassaram várias vezes a cláusula dos 30% de abandono de ligação.*

P – *Pelo o que o nobre Vereador Eduardo Tuma mencionou, e outros Vereadores também mencionaram, é que houve um aumento do valor contrato. O senhor sabe se foi substituída a garantia contratual?*

R – *Não tenho certeza, mas me parece que sim. Pedimos para que todos os contratos, ano passado, renovassem as garantias contratuais, as cartas de fiança todas.*

P – *Consta dos...*

R – *Enviamos uma cópia.*

P – *Eu vou pôr mais essa no requerimento.*

- Manifestação fora do microfone.

P – *Você já identificou a garantia? Em razão do aumento? Está.*

A Central de Libras já comentamos aqui.

O senhor sabe explicar quanto à evolução "que vislumbram dos valores" que a Prefeitura pagou pelo serviço de 2006 a 2013? Iniciou com qual valor o contrato?

R – *Só um minutinho. Em 2006, 10,7.*

P – *O quer seria isso?*

R – *Milhões.*

P – *Mês?*

R – *Não, deve ser ano. Eu imagino que seja ano.*

P – *Ano? Nossa! Eu pensei que era ao mês.*

R – *Terminou em 17,5 milhões.*

P – *E ao que o senhor atribui esse grande aumento? Foi em razão de novos serviços?*

R – *Acho que sim. O que posso responder para o senhor é do ano passado para cá: acrescentamos vários serviços, acrescentamos outros tipos de atendimento, acrescentamos novas células, e isso tem de ser pago.*

P – *E pelo que demonstra, se avaliarmos 10,7 milhões, houve realmente uma superação dos 25%. Consequentemente, é uma pena de burla essa questão, Presidente.*

R – *Não, mas o 10,7 que eu disse ao senhor é do contrato de 2006, no contrato anterior. No contrato atual...*

P – *Ah, esse foi renovado, é isso?*

R – *É, aí teve outra legislação. Eles ganharam novamente.*

P – *Em 2011.*

R – *Em 2011. Eu estou sem o valor inicial. Em 2011, ele parte de 38,7.*

P – *E hoje estamos concluindo com 82...*

R – *Ano passado, 82.*

P – *Então 2011-12-13. Presidente, a princípio, seria isso.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Nobre Vereador Abou Anni, Sr. Jacinto, a Sra. Renata falou que saiu algum serviço. Ela passou aqui. Estamos com o disquete aí de apresentação relativo a algum serviço, e aí entrou outro serviço.*

R – *Sim.*

P – *E aí continuou o aumento do preço?*

R – *[silêncio]*

P – *Bom, é só na pergunta que ele fez, que falou que saíram alguns serviços. Entraram alguns serviços.*

Sr. Jacinto, o senhor tem algum parente trabalhando na Call?

R – *Não, senhor.*

P – *O senhor não indicou ninguém?*

R – *Não, senhor.*

P – *O senhor conhece o dono, como o senhor falou, da Call, que esteve com o senhor uma vez?*

R – *É, não conheço, estive com ele uma vez.*

P – *Na Prefeitura?*

R – *Na Prefeitura.*

P – *Tá. E na ocasião em que o senhor esteve na Prefeitura, foi numa reunião?*

R – *Sim, senhor.*

P – *O senhor, o Secretário...*

R – *O Lincoln, uma outra pessoa da qual não me recordo o nome e o Prefeito.*

P – *Presença do nobre Vereador Gilson Barreto.*

Muito bem. As suas funções na Secretaria de Comunição: o senhor falou que uns falam que o senhor é coordenador, outros que o senhor é tudo...

R – *Eu sou como (?) o chefe de gabinete.*

P – *Então referentemente a esse contrato que o senhor assinou o ano passado, quais são as suas responsabilidades quanto a ele?*

R – *Eu sou o gestor final e encaminho os pagamentos e todas as demandas que giram em torno do mesmo.*

P – *O senhor pode me explicar como o senhor recebe os serviços executados pela Call?*

R – *Isso é enviado para a Coordenadoria Administrativa Financeira da Secretaria, lá ele é analisado pelo grupo de técnicos, eles produzem um relatório, enfim, e submetem numa reunião para mim: "Está tudo correto, isso aqui está errado, isso aqui precisa ser refeito". Depois que tudo estiver pronto, mandam no processo para assinatura.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *E esses técnicos, o senhor poderia me oferecer o nome deles, então?*

O SR. JOSÉ JACINTO AMARAL *- Posso.*

P *- Por favor, o senhor oferece para esta Comissão?*

R *- Lógico.*

P *- No e-mail. O senhor conhece esse relatório?*

R *- Sim, senhor. Conheço.*

P *- São, esse aqui tem, pode mostrar.*

R *- São assim todos.*

P *- São assim todos? Não tem nada de mudança? Só para a gente...*

R *- É esse mesmo.*

P *- É esse mesmo. Em cima disso eu posso me basear, o Tribunal de Contas pode se basear, o Ministério Público vai se basear. Em cima desse relatório?*

R *- Isso. O senhor pode recolher, vai ter da nossa secretaria também o que é produzido lá, obviamente.*

P *- O senhor entende que todo o processo desse pregão, o contrato, renovação, assinado pelo senhor está ok? A minha pergunta é básica.*

***R** - Eu me baseio no parecer do jurídico. O jurídico disse que está ok, o Tribunal de Contas analisou esse contrato, em 2011, e disse que ele é ok.*

***P** - Na última assinatura eles levaram para o senhor e falaram: pode assinar.*

***R** - Está ok, pode assinar.*

***P** - Então, está ok. O contrato está ok.*

O senhor, dentro do que nós estamos falando, e não foi dado desconto, o senhor acredita que teria uma condição, ainda agora, de chamar a empresa para reduzir esses valores?

***R** - Nós tentamos no ano passado não logramos êxito na negociação para diminuição de valores.*

***O SR. GILSON BARRETO -** Pela ordem, Presidente.*

***O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) -** Pela ordem, nobre Vereador*

***O SR. GILSON BARRETO -** Não logrou êxito na redução, mas logrou êxito no aumento?*

***O SR. JOSÉ JACINTO DO AMARAL** - Como assim?*

***P** – (Ininteligível) eram 30 e poucos milhões, agora chegou a 80 e poucos.*

***R** - Vereador, não aumentou o preço, aumentou o volume de serviço.*

***P** - O volume de serviço? Com a mesma quantidade de pessoas?*

***R** – Não é a mesma quantidade de pessoas.*

***P** - É mais?*

***R** - Sim, senhor.*

***P** - Aumentou quantos?*

***R** - Não sei precisar agora, mas posso mandar para o senhor. Nós implementamos a célula de nível dois, são pessoas de formação universitária, para atendimento do Programa Hora Certa, por exemplo.*

***P** - Está. O senhor acha que esses 80 e poucos milhões/ano está sendo normal?*

***R** - Não. Como eu disse antes da sua chegada, acho que esse serviço tem muito a ser aprimorado. Estou muito feliz que os senhores montaram uma comissão de estudos, espero que os senhores produzam um relatório que nos ajude a melhorar o serviço de atendimento ao cidadão, por telefone, por e-mail, por tablet, por totem, por todas as mídias hoje disponíveis.*

***P** - O senhor acha que pelo valor, hoje, que é pago não seria melhor parar tudo e recomeçar tudo de novo e nós vamos pagar não chega a 40 milhões/ano?*

R *- Eu não tenho apego nenhum a esse contrato.*

P *- Isso é importante o senhor falar.*

R *- Então, é importante dizer que se a conclusão desta Comissão é que esse contrato não funciona, que deve ser refeito, que o modelo está errado, os senhores encaminhem, será avaliado e, se for essa a conclusão, será feita uma nova licitação no novo modelo.*

Como eu disse no começo da sessão, o senhor não estava aqui, nós estamos avaliando outros modelos. A Prefeitura de Porto Alegre tem um trabalho que se chama Prefeitura Aberta, que se pode acessar pelo celular o contrato de qualquer secretaria. Pode também pedir serviços e informações.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Sr. Jacinto, eu passei o aparte, mas eu preciso... Eu não quero saber de Porto Alegre, quero saber de São Paulo. E se não fosse esta Subcomissão os senhores não iam parar com isso e as coisas iam continuar. Não é esta Subcomissão só, vou deixar muito claro: é o Ministério Público, Tribunal de Contas e esta Subcomissão.*

O SR. JOSÉ JACINTO DO AMARAL *- Tudo bem.*

P *- Aí os senhores vão acordar, vocês não acordaram até agora. O senhor assinou um contrato no ano passado. Estamos pagando três vezes mais em serviços que poderiam estar bem menor, bem mais barato. Vai ser provado isso daí.*

O SR. ABOU ANNI - *Pela ordem, Presidente.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *São 800% de aumento desse contrato que teve nesses longos anos.*

O SR. ABOU ANNI - *Presidente, em razão do novo contrato, de 2011 para cá, fica latente, fica claro, que houve uma supressão de 25%. Isso já demonstra total irregularidade. A (Ininteligível) de não admite isso. E houve, porque de 31 para 82, não tem outro caminho.*

Obrigado, Presidente.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Nobre Vereador Gilson, me desculpe até.*

- Manifestações simultâneas.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Está bom o seu raciocínio, é que a gente vê que o aumento do contrato se torna gigante. Graças a Deus que apareceu o Sr. Jacinto, aqui, que conhece o dono da empresa. Aliás, o dono da empresa já esteve*

reunido com eles aqui, em São Paulo, no ano passado, antes da assinatura do contrato.

***O SR. JOSÉ JACINDO AMARAL** - Não.*

***P** - Depois? Depois da assinatura do contrato.*

***O SR. GILSON BARRETO -** Eu posso saber quem é?*

***O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) -** Sr. Celso Gontijo.*

***O SR. GILSON BARRETO -** Ah, está. Muito obrigado.*

***O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) -** José Celso Gontijo.*

Então, mas nós vamos ajudar, sim, porque é em conjunto.

***O SR. JOSÉ JACINDO AMARAL** - Isso, é muito bom.*

***P** - É em conjunto, nós vamos chegar lá. Dentro das falhas que tiveram já na Call, atendimentos, nós mesmos já andamos ligando e não tem uma resposta das perguntas que são feitas, temos já vídeos gravados, pessoas que vieram fazer denúncias, tudo isso são documentos que estamos guardando, qual a penalidade que teve já, na Call?*

***R** - Tenho uma informação de que houve uma penalidade.*

***P** - Uma?*

***R** - Como disse o Vereador Abou, em 2012, referente a várias vezes eles terem excedido o percentual de 30% de abandono das ligações.*

***P** - E aí o que foi?*

***R** - Não tenho, vou encaminhar.*

***P** - O senhor vai encaminhar. O senhor não tem de cabeça mais ou menos como foi?*

***R** - Não, não tenho. Sei que a causa foi essa, não sei o valor.*

***P** - Fale para mim, o departamento jurídico que o senhor fala, que trouxe para o senhor: está tudo bem esse contrato, pode assinar. Vai a sua assinatura e de quem mais? Eu vi lá, tem vários que assinam. A Dra. Fabíola?*

***R** - É a responsável pela...*

***P** - É a responsável?*

***R** - Pela... Ela produz o parecer sobre a legalidade do contrato, dos documentos apresentados que está inclusive juntado no contrato que foi enviado para cá.*

***P** - Está. Quando o senhor assumiu esse trabalho a Dra. Fabíola já vinha lá de trás...*

***R** - Dr. Adílson, só três pessoas, na verdade, quatro pessoas, saíram da Secretaria: o Dr. Sinval, a Dra. Maria Isabel e o Maurício Gomin.*

***P** - Os outros todos funcionários já acompanhavam essa empresa, esse contrato? Porque a Dra. Fabíola...*

***R** - Não sei se acompanhavam esse mesmo contrato, mas já estavam (Ininteligível)*

- Manifestações simultâneas.

***R** - ...quando eu cheguei.*

***P** - Elas falaram como a Sra. Renata, também.*

***R** - Isso.*

***P** - Vem desde 2006.*

***R** - A Renata, me parece, que sempre trabalhou no 156.*

***P** - E fale para mim, a Dra. Renata encontrava também com o Lincoln, com o Celso, não?*

***R** - Não sei dizer.*

***P** - Porque a Dra. Fabíola também não conhece o dono da empresa.*

***R** - Não sei dizer, imagino que...*

***P** - Ela falou.*

***R** -...com o Lincoln eu sei.*

***O SR. GILSON BARRETO -** A Renata é gerente do contrato também, não?*

***O SR. JOSÉ JACINDO AMARAL -** A Renata é.*

***O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) -** É.*

***O SR. JOSÉ JACINDO AMARAL -** Ela fica na Central 156. É a coordenadora.*

***O SR. GILSON BARRETO -** Mas é gerente também do contrato?*

***O SR. JOSÉ JACINDO AMARAL -** Não sei como ela...*

***O SR. GILSON BARRETO -** Ao menos ela assinou.*

***O SR. JOSÉ JACINDO AMARAL -** Não sei como está essa denominação, gerente, fiscal, mas, enfim, ela é a responsável.*

***O SR. GILSON BARRETO -** Está bom, Presidente.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *O senhor sabe se a municipalidade já respondeu a algum inquérito civil ou foi questionado pelo Ministério Público sobre esse contrato?*

O SR. JOSÉ JACINTO DO AMARAL – *Sobre esse da Call? Não sei dizer. Sobre o ano anterior, de 2002, tem um processo no Ministério Público Estadual.*

P – *No de 2002?*

R – *Isso. De 2006 em diante, não sei dizer ao senhor.*

P – *Em 2002 quem era o Secretário de Comunicação?*

R – *Agora o senhor me pegou. Quem foi o primeiro? Era da gestão da Marta. Não sei se era o Presidente da Casa hoje ou se era o Garreta. Era um desses.*

- Manifestação fora do microfone.

R – *Quem era?*

P – *Sr. Jacinto, como foi a formatação? Foi embasando para renovação do contrato? Quanto tempo demorou para chegar assim ao senhor? O senhor assumiu essa pasta em 2013, em janeiro, o senhor e o Secretário de Comunicação. Ele convidou o senhor?*

R – *Sim, senhor.*

P – *O senhor já havia trabalhado com ele?*

R – *Nós nos conhecemos quando eu trabalhei na Petrobrás e ele na Infraero.*

P – *O senhor é filiado ao PT?*

R – *Não, senhor.*

P – *A algum partido político?*

R – *Não, senhor.*

P – *Aí, ele convidou o senhor, vários contratos no setor de Comunicação.*

R – *Isso.*

P – *Aí esse contrato apareceu na sua frente?*

R – *Isso.*

P – *Como o senhor conhece bem essa área...*

R – *Não tão bem quanto gostaria, mas conheço.*

P – *Não, conhece. O senhor pediu para o pessoal analisar técnica e juridicamente para trazer para o senhor?*

R – *Isso, fizemos algumas reuniões para saber como estava funcionando, o que tinha dentro do contrato, o que não tinha. Fizemos a negociação, que não logrou êxito e eu diminuí. Andou tudo correto, o serviço precisa funcionar, porque, reputo esse serviço quase como de utilidade pública. Acredito que todas as Prefeituras têm de ter um canal de comunicação com o cidadão. Como não havia nenhum óbice, foi assinada a renovação do contrato. Foi isso.*

O SR. ABOU ANNI – *Esse é o maior contrato, me perdoe, Sr. Presidente?*

O SR. JOSÉ JACINTO DO AMARAL – *Da Secretaria?*

P – *Da Secretaria.*

R – *Este ano, dependendo como for, talvez seja. Mas, em outros anos, não. O maior é o da Agência de Propaganda. Temos duas agências contratadas: a Nova S/B e a Lua, que também foram herdadas. O contrato com essas empresas, no ano passado, foi de 107 milhões.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Sr. Jacinto, qual o critério utilizado para manter os funcionários à frente da Call? Que prestam serviço internamente? Como é o caso da Renata e tal. Qual o critério? Vem, é uma nova gestão, chamam os funcionários que já trabalharam na empresa, mesmo em Governos diferentes, qual é o critério entre vocês?*

O SR. JOSÉ JACINTO DO AMARAL – *Primeiro, quando chegamos, não tínhamos intenção e nem condições de mandar ninguém embora, porque como estávamos chegando, precisávamos da memória da Call e de como funciona aquele lugar. Durante esse um ano e cinco meses que convivemos, a Renata tem se mostrado uma pessoa muito séria, muito eficiente, muito dedicada, mesmo quando tem problemas de saúde. Ele tem um problema de coluna muito sério e quando isso acontece, ela trabalha de casa. Eu não tenho do que me queixar da Renata. Então, não havia motivo algum para que ela não continuasse trabalhando. Nós não demitimos ninguém na Secretaria, quando entramos.*

P – *Não, mudou muita gente.*

R – *Não por vontade do Secretário ou minha. Que fique claro isso. Nós mantivemos a equipe que lá estava. Quem saiu o fez por vontade própria.*

P – *O senhor faz a gestão do contrato, sem dúvida alguma, conhece bem o teor desse contrato.*

R - *Não tão bem como deveria, mas conheço.*

P – *O senhor conhece... O senhor até assinou a renovação dele. Se o senhor não conhecesse, não iria assinar, aliás, nem sei o que vai acontecer. O senhor sabe tudo que a Call tem de oferecer nesse contrato?*

R – *Sei por alto os itens que ela tem a oferecer.*

P – *O senhor poderia me explicar sobre os níveis de atendimento?*

R – *O senhor diz dos atendimentos do telefone?*

- Manifestações simultâneas.

R – *São três tipos. O nível 1 que é composto por pessoas de escolaridade de nível médio, que fazem o atendimento mais geral. Os de nível 2 são pessoas que tem de ter nível universitário e aí há uma diferenciação dependendo do trabalho que elas forem executar, entre quais carreiras são escolhidas. Por exemplo, procuramos na Hora Certa, sempre que possível, contratar pessoas da área de medicina, sejam enfermeiros ou paramédicos para saberem do que estão falando. No nível 3 são pessoas que já tem – se não me engano – mestrado e que ficam de suporte para os níveis 1 e 2 e tratam de questões específicas como Secretaria de Finanças e outros.*

P – *Com relação à Secretaria de Finanças, eu tinha até uma observação, que é interessante. Eles dão uma informação direcionando a outro site, mas isso não vem ao caso agora.*

R – *Esse é um dos problemas que até gostaria de apontar. Estava falando sobre isso com o Vereador Nelo. Esse é um assunto que tem mobilizado a Prefeitura: essa melhoria à busca do atendimento ao cidadão. No meu entender de Jacinto Amaral, temos muita porta de entrada e pouca porta de saída. Então, assim, o cidadão pode entrar direto na página da Secretaria que ele está procurando, o cidadão pode entrar no portal da Prefeitura, ele pode ligar no 156 e as reclamações e/ou buscas se multiplicam de maneira absurda. Acredito que devemos caminhar para um novo modelo de atendimento ao cidadão.*

P – *Num dado momento, o senhor falou da Hora Certa, de uma economia ou não, falou de 37 milhões, o que seria?*

R – *Disse para o Vereador Abou Anni que o valor investido em 2011 foi 37 milhões. Não tem nada a ver com a Hora Certa.*

P – *Todos esses níveis de atendimento funcionam bem, me fale sobre isso?*

R – *Funcionam razoavelmente bem. Não diria para o senhor que funcionam muito bem.*

P – *E há procura em todos os níveis?*

R – *Há procura, pelo menos até onde eu saiba.*

P – *Inclusive nesse dos universitários, por exemplo, da área de Finanças?*

R – *Há um pico, não é? Num determinado momento, por exemplo, em torno da questão do IPTU, é mais acionado um nível do que no ano todo. Por isso é pago por serviço efetivado. No da Hora Certa, não é uma procura, é uma ação ativa da Prefeitura, que liga para a pessoa para dizer: Sra. Maria, a senhora está agendada na AMA tal, no dia tal.*

P - *O senhor se lembra de quais foram as empresas que participaram do certame da Call?*

R – *Não, senhor.*

P – *Não se lembra?*

R – *Não posso lembrar porque não estava aqui.*

P – *Está certo. Mas, dentro dos documentos que o senhor tem da renovação, não houve curiosidade por sua parte para ver quem participou?*

R – *Não, mas posso encaminhar.*

P – *O senhor conhece a empresa Tel Telemática?*

R – *Não, senhor.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Não?*

O senhor tem conhecimento que o representante legal da empresa classificada em segundo lugar, na concorrência pública, vencida pela Call, em 2011, é advogado da própria Call?

O SR. JOSÉ JACINTO AMARAL *- Não. É? Não sabia.*

P *- É. O senhor não sabia? Mas é.*

R *- Ele era funcionário da outra e foi para Call, é isso?*

P *- Tem uma empresa, também. É o que o senhor fala, nós estamos ajudando. Se os senhores também não ajudarem, se o Secretário também, que é uma pessoa querida, que o Prefeito Haddad gosta muito, tanto que é que falou para ele que estava em Brasília para vir para cá juntos. Não é isso? Se vocês não ajudarem, realmente, fica difícil.*

R *- Estamos aqui para ajudar.*

P *- O pessoal vem aqui e quer bater na gente, porque a gente não consegue resolver nada. Vou começar a mandar lá para vocês, vocês vão ver. Vou pegar (Ininteligível) e vou mandar procura-lo, para economizar. Não é, Desembargador? Fica difícil.*

Eu sei que estou passando do horário, mas é que eu tenho algumas perguntas aqui. Preciso, pelo menos, ter alguma informação. Essa do advogado o senhor não sabe?

R *- Não sabia disso.*

P *- O senhor sabe também que a empresa Call participou do corte proposto pelo Prefeito de todos os fornecedores. Foi aquele Decreto, não foi?*

R *- A gente já falou sobre isso.*

P *- Esse Decreto aí, e aí que não conseguiu sucesso.*

R *- Isso. Exatamente.*

P *- Do cálculo que eu fiz e outros fizeram, desde que iniciou o contrato, até hoje, de 800%, o senhor já chegou a fazer esse cálculo?*

R *- Não senhor.*

P *- Então, é básico. Você pega do início do contrato, faz as medições, tudo, e começa a fazer uma análise, 800%. O que dá hoje para você ganhar 800% de lucro? Não existe.*

Com a Call foi pedido, pelos senhores do Governo e eles não aceitaram?

R *- Exato.*

P *- Como foi lá? Quem foi: o Lincoln ou o Celso Gontijo?*

R *- Não. O Celso Gontijo nunca. Não sei nem se foi o Lincoln. Preciso ver, tem uma ata da reunião lá, posso mandar.*

P *- Essa ata o senhor pode oferecer para a Comissão?*

R *- Lógico, com todos os...*

P *- Mais ou menos me conte como foi, para a gente ter..*

R *- Nós chamamos empresa por empresa e dissemos: “Olha, temos aqui que cumprir o Decreto do Prefeito, qual a possibilidade que o senhor tem de diminuir o valor aqui?”.*

P *- O senhor falou e o senhor não tinha de cabeça o valor da garantia desse contrato. Da garantia, o senhor sabe da garantia desse contrato?*

R *- Não, de cabeça não sei. Vou encaminhar para o senhor.*

P *- Mais ou menos, tem ideia? Num contrato desses, dessa envergadura, o senhor sabe mais ou menos quando precisaria?*

R *- Vereador, um contrato ele não tem um valor. Ele tem um mínimo e um máximo de horas logadas e o valor individual dessas horas, pelos níveis, pelo tipo de pessoas. Então, ele é pago pelo serviço executado. É preciso entender isso. A gente não está falando de um contrato que está escrito assim: “Este contrato custa 10 milhões.”.*

P *- É por medição. Está o mínimo, vamos falar que esse contrato fosse o mínimo, quanto seria um depósito de garantia? Uma fiança?*

R *- Coisa de cinco milhões, dez milhões. Não sei, porque precisa fazer a conta do mínimo. Não sei dizer aqui para o senhor agora.*

P *- Quer dizer, essa fórmula é em cima da medição?*

R *- Não sei lhe dizer.*

P *- O senhor pode também nos oferecer, para que a gente possa...*

R *- É lógico, Vereador, tudo o que o senhor pedir, vai ser enviado.*

P *- A empresa, isso aqui é para entender, eu acho que o senhor vai entender perfeitamente: é o mínimo que a gente quer saber, é que quando você, ninguém ligou para o call center, mesmo assim, tem uma garantia?*

R *- Imagino que sim, vou verificar e encaminho para o senhor.*

P *- Está. A empresa Call cobra da Prefeitura de São Paulo, mensalmente, somente as horas logadas ou paga o valor cheio da hora contratada?*

R *- Depende do tipo de serviço que a pessoa está fazendo. Horas logadas são os atendimentos lá, aí a outra é: o pessoal que faz desenvolvimento, o pessoal que faz manutenção, o pessoal que faz os scripts, depende de como está.*

P *- Então, essas nove mil horas/dia, independentemente das chamadas, como que é? Tem nove mil horas/dia, qual é o cálculo que vocês fazem?*

R *- Tenho que ver Vereador, não tenho de cabeça aqui. Preciso ver se eu acho aqui.*

P *- Vê se acha aí para deixarmos já em cópias taquigráficas. Porque nove mil horas/dia, são horas, heim!*

R *- É mais é o uso de "até" nove mil horas.*

P *– "Até".*

R *- Não é de "obrigatoriamente" nem "mínimo". É "até" nove mil horas. Mas eu não tenho o valor aqui.*

P *- O edital previa um quadro profissional de retaguarda ou administrativo. Isso, você pode me explicar, quais são esses cargos, dentro da sua tabelinha?*

R *- Só um minuto. (Pausa) Três gerentes, 11 coordenadores...*

P *- Espere aí: três gerentes?*

R *- Onze coordenadores.*

P *- Hã.*

R *- Setenta e seis supervisores.*

P *- Setenta e seis supervisores? Você sabe o valor de cada supervisor?*

R *- Não. Não sei. Vinte e oito monitores de qualidade, 1.317 atendentes.*

P *- Esse é?*

R *- Essa é a estrutura básica da Central 156.*

P *- Que vai em vários cargos, não é? Fale para mim, a Prefeitura contratou a quantidade de 2,5 milhões de mensagens telefônicas, por mês. Bate isso?*

R *- Mensagens telefônicas?*

P *- É.*

R *- Não. No contrato tem a previsão.*

P *- Tem uma previsão?*

R *- Não sei precisar para o senhor agora. Mensagens ou ligações?*

P *- Mensagens. A um custo de R$ 0,27.*

R *- O senhor está confundindo, perdão, mas mensagem. Envio de mensagem?*

P *- É, envio de mensagem.*

R *- São 25 mil envios de SMS.*

P *- Está.*

R *- Isso. Só isso. Dois milhões é uma previsão para envio de mensagem de voz. Nesta agora...*

P *- Mas quantas mensagens então, efetivamente, acontecem?*

R *- De SMS, hoje, nós estamos hoje, que aceitaram receber os SMS da Prefeitura, quatro mil e poucas pessoas. Que receberam o disparo acho que nós fizemos quatro ou cinco disparos, porque, de novo, para atender bem o cidadão e para não ser um serviço de péssima qualidade, nós enviamos uma sms para a pessoa, assim: " você gostaria de receber informações da Prefeitura através de sms? Se concordar aperte 1", então, enviamos 25 mil, alguns responderam. Eu imagino que nós fizemos isso umas cinco vezes, o que dá 125 mil envios e tivemos o aceite de 4.700 pessoas.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *E como é controlado isso?*

O SR. JOSÉ JACINTO DO AMARAL - *Como assim, como é controlado?*

P – Essas mensagens, como vocês...

R – Tem uma equipe que faz o script da mensagem, tem uma equipe que gera um relatório para quem telefonou e tem a conta de telefone.

P – Vocês batem com a conta de telefone?

R – Sim, senhor.

P – Nós estamos pedindo as contas também.

R – Tudo que o senhor pedir, Vereador, fique a vontade.

P – E se tem uma sobra, o que faz?

R – Sobra? Não há sobra. Só é pago o que é usado.

P – O senhor tem conhecimento da existência de operadores nível 2, que a Prefeitura paga 36,41 reais por hora rodada?

R – Não tenho o valor aqui, não trouxe, achei que isso já estava esclarecido.

P – É no total da 2 milhões e meio por mês?

R – Se é nível 2 é a equipe que cuida das coisas mais complexas, por exemplo, hora certa, finanças e coisas do tipo.

P – São detalhes que no dia a dia estão passando para os senhores, mas tem informações importantíssimas que os senhores precisavam rever. Vai ser uma lição grande porque não dá para manter esse valor do contrato pelas informações que estamos tendo. E estamos oferecendo uma auditoria que vai imediatamente apurar, até para ajudar.

R – Vocês vão contratar uma auditoria?

P – Já está contratada, só não sei...

R – Que maravilha.

P – Maravilha para ajudar os senhores.

R – Acho ótimo, muito bom.

P – Daí se der eu vou com o senhor para a França.

R – Comprometo-me a botar uma mesa lá...vamos, com prazer.

P – Daí já resolveu, não precisaremos trabalhar muito.

R – Maravilha. Comprometo-me a deixar uma sala da Secom disponível, se a auditoria e consultoria precisarem de ir lá para trabalhar.

P – Nós vamos ajudar e, quando terminar todo o trabalho, vai para os senhores. O senhor tem informações dos operadores de nível 1, que são logados ao sistema sem sequer terem comparecido na empresa? Tem essa informação?

R – Não, não recebi.

P – Na denúncia que nós temos fala disso também.

R – O senhor poderia me encaminhar...

P – Não, primeiro é para o Ministério Público e o Tribunal de Contas, depois os senhores.

R – Sim, mas se o senhor puder fazer simultaneamente, a gente manda apurar.

P – Porque nós não somos adivinhos, nós começamos o trabalho, eu registrei, na verdade, uma CPI e não deu certo, daí nós fomos para a Comissão. Eu venho atrás disso desde 2009, mas eu não esperava que nesse governo os senhores iam continuar do jeito que os senhores estão.

R – Vereador, se o senhor tem uma denúncia e puder encaminhar nós vamos apurar.

P – No momento está em poder dessa comissão.

R – Se a comissão puder encaminhar, nós vamos apurar.

P – No momento está com funcionários, estamos adiantando isso.

R – Se o senhor puder encaminhar para a Secom a gente vai adiantando a apuração e as possíveis punições também.

P – Já começa uma delas, que o senhor precisa sair daqui e ver direito é que lá estão trabalhando sem licença de funcionamento, sem nada.

R – Eu pedi para o Vereador Eduardo Tuma encaminhar os documentos.

P – O senhor tem conhecimento de alguns funcionários da empresa que são registrados como operadores e analistas de nível 2, logados no sistema, mas que exercem funções administrativas para a empresa Call?

R – Não senhor, não tenho essa informação.

P – Estão gravando lá para o senhor? Quem está acompanhando lá, Dra. Fabílola, todo mundo está acompanhando lá, acho que estão, até fico feliz que eles estão me vendo. Chega um momento que temos de nos juntar para o melhor.

R – Também acho, para melhorar o serviço.

P – A título de comparação, contrato com início em 2006, custava aos cofres públicos a importância de 10 milhões. Está correto?

R – Na primeira vigência, de 2006 a 2010, foram 10 milhões e 700 mil reais.

P – Os aumentos gradativos ao longo dos últimos anos fechou o exercício de 2013 custando aproximadamente 82 milhões, sem incluir o custo de telefonia, bate isso?

R – Sim, são os números que eu dei para o senhor no começo.

P – Isso significa um aumento, não vou falar a palavra que colocaram porque é...astronômico de 800%.

R – É o que nós estamos debatendo desde o começo. Primeiramente, a licitação de 2005, que é o contrato de 2006, tem um escopo e ela custou 10.7, eu não sei dar detalhes para o senhor e sugiro, e acho até que se o senhor está nessa desde 209, essa comissão já devia ter sido implantada desde então, que se chamem os responsáveis do governo Kassab e Serra para que expliquem como foi feita essa licitação, como foi montado esse contrato. Não dá para comparar o contrato de 2006, com o de agora, até porque o de agora houve uma nova licitação em 2010 e o contrato passou a valer em 2011.

P – E como foi a licitação?

R – Também não sei lhe dizer, já lhe passei o nome do Secretário Marcos Sinval, da chefe de gabinete Maria Isabel e sugiro que os senhores chamem esse povo também para que esclareçam como foi feita a licitação e o que mudou. Só para esclarecer, não dá para fazer assim, eram 10 milhões, agora, são 80 milhões. É preciso analisar o que estava contratado e que chegou a se pagar 10 milhões, que tipo de serviço era e o tipo de serviço que tem agora.

P – Eu posso adiantar que um tipo de serviço desse qualquer empresa do Brasil, inclusive, as que fazem a CEF não custaria 40 milhões por mês.

R – Eles atendem a Caixa Econômica.

P – Então...

R – Eu não tenho essa informação.

***O SR. ABOU ANNI –** Nós temos que levar em consideração, Sr. Jacinto, que o contrato de 2011, aproximadamente 31 milhões e hoje estamos em 82, então, é gritante também, não é de 10 milhões para 82. Vamos avaliar o contrato que está nesta gestão, que está em andamento, que está dentro do prazo, de 31 para 82, nós estamos falando de 51 milhões. O que acrescentou tanto para que houvesse esse aumento gritante de 51 milhões. Se for no serviço, houve uma alteração de 25% na contratação, o contrato é notório que está irregular.*

Agora, eu pergunto para o senhor, em razão da discussão aberta nessa comissão, que o senhor pode participar hoje, o senhor avalia que esse contrato hoje está no mínimo estranho?

***O SR. JOSÉ JACINTO DO AMARAL -** Defina estranho, o que o senhor acha que é estranho?*

***P** – Os valores são estranhos de 31 para 82 é muito feio. O que acrescentou para 30, lembrando que nem temos a Central de Libras! Nem houve a Central de Libras. A doutora que esteve aqui, na reunião passada, disse que, se não me engano, contratou 35 bilíngues para atender a questão da Copa, mas estamos falando de 51 milhões de reais! É muito dinheiro, então temos que levarem consideração, sim.*

O SR. JOSÉ JACINTO DO AMARAL – *Como já me comprometi com os Vereadores Adilson Amadeu e Eduardo Tuma, vamos enviar para cá um detalhamento do que era feito. O Vereador Nelo Rodolfo pediu a mesma coisa, o que foi feito em 2011, 2012, 2013 e o que está sendo feito em 2014. Aí, eu acho que as equipes vão poder avaliar se justificam ou não o aumento. É isso. Só estou dizendo aqui que não dá para sermos muito diretos: "A, era 10 e agora é 80. Aumentou". Eu tenho que ver se aumentou mesmo, se aumentou o serviço, se mudou o perfil das pessoas. É isso.*

Mas, assim, eu só quero reiterar: a Prefeitura está empenhada. É um assunto que nos interessa: melhorar esse atendimento ao cidadão. Estamos aqui para colaborar com os senhores. Recebemos com uma grata satisfação esta Comissão de Estudos. Fico feliz por vocês terem contratado uma consultoria, uma auditoria. Estávamos lá discutindo como contratar uma consultoria que pudesse fazer um desenho do novo modelo. Porque é preciso entender que uma coisa é a realidade do mundo em 2006, onde você não tinha aplicativo, não tinha tablet, e outra coisa é o mundo hoje. Esse tipo de atendimento tem que ser sempre, sempre, sempre aprimorado. E é algo difícil para a Administração Pública conseguir seguir os aprimoramentos e a velocidade que essas coisas têm. Eu vi que em uma das reuniões anteriores o Vereador Nelo Rodolfo, por exemplo, falou que não tem lugar algum em que você pode saber instantaneamente se está chovendo, se está alagado. Nós desenvolvemos uma ferramenta que é o twitter da Prefeitura, o @saopaulo_agora. Já estamos com 25 mil pessoas seguindo. Então, isso tudo tem um custo, isso tudo vai sendo acrescentado. Então, é preciso aprimorar isso.

O SR. ABOU ANNI - *Mas nós tivemos, na área de tecnologia, algumas pessoas. Não questionamos a competência de ninguém. Mas mesmo que tenha todas essas pessoas e toda essa tecnologia, continuo achando que... Bom, tudo bem.*

Obrigado.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Quantos aditivos foram feitos?*

O SR. JOSÉ JACINTO DO AMARAL – *Agora, desta renovação?*

P – *É.*

R – *Não tenho isso de cabeça. Vou mandar isso para o senhor.*

P – *Mas sabe explicar algum aditivo?*

R – *Tivemos a renovação que, acredito, tenha sido um aditivo do contrato-mãe. O que não me lembro é se tivemos mais algum, mas vou enviar para o senhor.*

P – *Estava previsto no contrato 1,5 milhão de chamadas. Contudo, verificamos uma média de cerca de 600 mil chamadas. Da mesma forma, de nove mil horas rodadas previstas para serem utilizadas diariamente. Foi observado o uso de três mil horas em média. O que você pode dizer sobre isso?*

R – *Posso dizer que as nove mil são até nove mil. Não é obrigatório fazer as nove mil e que as que forem efetivamente feitas são as que são pagas. Não se paga por serviço não feito.*

P – *Então, seria um erro... Não se paga, então não vai haver erro aí.*

R – Acho que não.

P – Acha ou tem certeza?

R – Não tem erro. Até nove mil, repagar acima de nove mil. Como não tem nove, tem três mil...

P – No contrato você sabe o que fala sobre isso?

R – A cláusula de cabeça, não! Não sei. Sei que temos, como li aqui para o senhor...

P – O senhor até fez uma conta mais ou menos aqui...

R – Sim. Qual foi a conta?

P - Dificuldade de compreensão das formas de pagamento da empresa fornecedora. Esse contrato robusto se refere ao custo total das horas de posição de atendimento logada, nível 1, que totaliza 6 milhões, 403 mil 699,20 por mês, montante de 251, 521 horas. Sem incluir o custo da telefonia. É isso?

R – Deve ser. De que mês é isso?

P – Vamos falar que é do mês de março.

R – Deve ser. Posso verificar. Não sei qual foi o mês que eles se debruçaram e chegaram. Depende de quantas horas eles ficaram. Dependem quantas ligações eles receberam. Isso que estou tentando explicar. Não é uma coisa que todo mês é a mesma coisa.

P – Se começa a fazer o cálculo, inclusive dos empregados, mesmo 150 empregados, nível 1. Por isso que auditoria vai nos apresentar de uma maneira para gente ir batendo com vocês. Fizeram também uma conta simples, constatamos... São 1150 operadores, é isso?

R – Só um minuto. São 1317.

P – Trabalham seis horas e tem um intervalo?

R – Intervalo de - se não me engano - 20 minutos para ir ao banheiro. Coisas do tipo?

P – Os cálculos não estão...É que a medição de tudo isso, vai vir a comparação da empresa que vai nos ajudar com as contas telefônicas. Você foi uma vez só lá?

R – Uma vez só lá...

P – Todas as vezes que tive lá - eu estive uma - têm pessoas que foram mais vezes lá olhar, chegam a conclusão de que continuam sempre vazio. As maquininhas ligadas e os corredores vazios. Pode ser a mudança de turma.

Jacinto, a convite, no momento certo, pedimos que você venha novamente e esses dados que você tem, os quais você se comprometeu passar para a comissão.

R – Com certeza. Se precisar estou aqui.

P – Pelo menos você teve a sinceridade de falar que conhece o dono da empresa, como os outros funcionários que são do município, falam que não conhecem e não sabiam nem o nome do dono da empresa. Uma bobagem.

A assessoria da Comissão e os Assessores dos Vereadores, tem algumas perguntas vamos enviar.

Encerro a presente reunião agradecendo todos os presentes e a próxima reunião está marcada para 11 de junho às 13hs. Estão encerrados nossos trabalhos.

Na reunião do dia **11 de junho de 2014** fora realizada na oitiva da Comissão de Estudos, sendo ouvido o seguinte depoente:

- **NELSON RICARDO MATTOS GUILHAMATI**

REQUERIMENTO 06-00003/2014

SOLICITANTE: ADILSON AMADEU

LOCAL: Câmara Municipal de São Paulo

REUNIÃO: ORDINÁRIA.

DATA: 11/06/2014

OBSERVAÇÕES:

- *Notas taquigráficas sem revisão*
- *Orador não identificado*
- *Intervenção, expressão ou palavra ininteligível/inaudível*
- *Intervenção simultânea ininteligível/inaudível*
- *Manifestação fora do microfone*
- *Documento lido a ser encaixado pela Secretaria da Comissão*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Com as presenças dos Srs. Vereadores Eduardo Tuma, Gilson Barreto, Abou Anni, Nelo Rodolfo e Jair Tatto, estão abertos os trabalhos da 8ª Reunião Ordinária da Comissão de Estudos para avaliar os contratos firmados pelo Executivo, no que tange a Call Center 156, com serviços, pela Call Tecnologia de Serviços LTDA no Município.*

Informo que essa reunião está sendo transmitida através do Portal da Câmara Municipal de São Paulo www.camara.sp.gov.br link auditórios on-line.

Na pauta apresentação e aprovação de requerimentos e o depoimento do Srs. Nelson Ricardo Mattos Guilhamati e Rogério Pellizário de Andrade, funcionário da Secretaria Executiva de Comunicação.

O Sr. Nelson, está presente e o Sr. Rogério Pellizário de Andrade, no dia de hoje, ás 12h05, a Sra. Fabíola nos enviou um e-mail que passo a ler.

"Prezados, boa tarde! Conforme consta no ofício 174 do Gabinete o Sr. Rogério Pellizário de Andrade, não poderá comparecer no horário marcado por essa Casa. Haja vista, seus préstimos, previamente agendados no Centro Aberto de Mídia - CAM, até às 14hs. O servidor supra, foi convidado a comparecer perante essa Comissão de Estudos, de um dia para o outro."

Mentira, Sra. Fabíola! A senhora está me vendo e acompanhando. Não verdade. Foi um requerimento aprovado de alguns dias. A senhora não está falando a verdade. "Não tem tempo hábil para redistribuir os serviços, de suma importância para a Cidade no tocante da Copa do Mundo Fifa. Assim caso, não haja possibilidade de oitiva do Sr. Rogério Pellizário de Andrade, por volta das 15h., sugere que seja agendado previamente outro dia para o seu comparecimento mesmo porque se trata de um convite."

Nesse sentido, devemos fazer a convocação desse senhor para que ele venha. Copa do Mundo é o mês todo, ele precisa, ao invés de ver o serviço da Copa, que deve ter muita gente no Call trabalhando, para que ele venha já com convocação.

Tem a palavra o nobre Vereador Eduardo Tuma.

O SR. EDUARDO TUMA – *Apenas para deixar bastante claro, existe requerimento do nobre Vereador Gilson Barreto, datado de 28 de maio, de 2014, há quase 15 dias que esse requerimento foi encaminhado a um servidor público. Estranho essa dificuldade, esse embarreiramento do servidor estar aqui conosco. Seguindo a orientação de V.Exa. faço um novo requerimento convocando o funcionário - se preciso for, creio que não seja necessário – com condução coercitiva da Polícia Militar.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Acredito que Dona Fabíola que deve organizar todo esse pessoal que trabalha com ela. Ela passa às 12h05. Temos prazo, nessa Comissão. E hoje no plenário devemos discutir o Plano Diretor.*

Mas temos o Sr. Nelson, que pelas informações conhece tudo do sistema e vamos ter as perguntas a fazer e vamos até o horário que tiver condições.

Se todos concordarem fica a convocação do Sr. Rogério Pellizário de Andrade, para a próxima quarta feira, dia 18 de junho.

Há sobre a mesa requerimentos que serão lidos:

- São lidos os seguintes: (Oficiando a Secom, referente a plataforma GRC; solicitando copia do alvará de funcionamento e autoria Vereador Abou Anni...)

***O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) -** Tem a palavra o nobre Vereador Abou Anni.*

***O SR. ABOU ANNI –** Sr. Presidente, apenas para justificar os requerimentos. No contrato, essa plataforma de sistema de gestão de relacionamento com cidadão, é um condicionante para classificação da empresa em razão para gerir o contrato. E o segundo requerimento, acredito que V.Exa. já tenham o feito, por meio da CPI dos alvarás, só queria deixar condicionado nessa comissão também, acrescentando ao seu requerimento naquela ocasião, o AVCB, porque quando essa comissão esteve in loco, visitando a Call Center, identificou produtos, se não em engano, óleo diesel, coisa do gênero, que comprometia a segurança dos funcionários lá estabelecidos naquela ocasião.*

***O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) –** Parece que já tem a subprefeitura da Mooca, fez a vistoria, já está com auto de infração, que realmente no contrato eles precisavam ter cumprido tudo isso e não está em ordem a empresa com mais de 1000 funcionários que trabalham no dia-a-dia.*

Tem um requerimento de minha autoria.

- É lido o seguinte: (oficiando a Secom, a encaminhar cópias dos aditivos contratuais ...)

***O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) –** A votos os requerimentos. Os Srs. Vereadores favoráveis permaneçam como estão. (Pausa) Aprovado!*

Tem a palavra o nobre Vereador Gilson Barreto.

***O SR. GILSON BARRETO –** Sr. Nelson Ricardo Mattos Guilhamati, peço que se apresente.*

***O SR. NELSON RICARDO MATTOS GUILHAMATI –** Sou servidor concursado da Prefeitura do Município de São Paulo, desde abril de 2003; trabalhei na Secretaria de Serviços e Obras, Limpurb; há oito anos estou trabalhando na Secom; desde julho trabalho como fiscal administrativo do contrato 156 de julho de 2013.*

P – O senhor é gerente do contrato? Consta aqui no contrato que o senhor é o gerente.

R – Não. A cláusula foi posta como gestor/fiscal. Eu faço a ...

P – Gestor?

R – Barra fiscal. Sou fiscal. Faço a juntada de documentos de pagamentos no processo e notifico a empresa de ajuste de conduta, de penalidade, se caso haja.

P – O senhor assinou como gestor. Consta aqui na cláusula 3, gestora do contrato. Gestora, ajustes de alteração para constar da designação do Sr. Nelson Ricardo, Sra. Renata e o Sr. Rogério os quais caberão o gerenciamento da execução dos serviços durante a vigência. O senhor é gerente. Está aqui como gerenciamento. O senhor não é só um fiscal. Está aqui na cláusula gestora do contrato. Como o senhor pode explicar que fica só como fiscal. O senhor tem responsabilidade, o senhor assinou.

R – Não assinei essa cláusula. Fui posto como gestor fiscal. Gestor do contrato é o St. José Jacinto.

P – Então acho que o senhor deveria requerer à Secretaria, que retifica o contrato retirando o senhor dessa clausula que consta como gerenciamento da execução. O senhor está como corresponsável desse contrato. É bom o senhor precaver isso, em função do que está existindo, e das comprovações que a comissão tem, pode comprometer o senhor nessa situação do que consta do contrato. Se não deram ciência para o senhor, é complicado.

O senhor, como fiscal, o que faz lá?

***O SR. EDUARDO TUMA –** Nobre Vereador permite um aparte. Não entendi essa colocação agora, que ele tem desconhecimento, de ser o gestor. Esse contrato foi assinado por quem, nobre Vereador?*

***O SR. GILSON BARRETO –** Foi assinado pela Sra.Leila, Secretária Executiva de Comunicação, em exercício, e o Sr. Lincon de Souza Pereira, diretor técnico.*

***O SR. EDUARDO TUMA –** Quer dizer então que o Sr. Nelson não assinou esse contrato?*

***O SR. NELSON RICARDO MATTOS GUILHAMATI –** Não assinei.*

***O SR. EDUARDO TUMA –** E que tipo de documento, há, designando você como gestor/fiscal?*

***O SR. NELSON RICARDO MATOS GUILHAMATI -** Esse Termo Aditivo.*

***O SR. EDUARDO TUMA –** Então, por que você não questionou o Termo Aditivo se ele o direcionou como gestor e você está dizendo que não é o gestor do contrato. Por que não foi questionado isso? Se não questionou, você tem aquiescência com o contrato. Desculpe-me chamá-lo de você, é porque fica mais coloquial.*

***O SR. RICARDO MATOS GUILHAMATI -** Tudo bem, Excelência, pode me chamar de você.*

***O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) –** Quero informar ao Sr. Nelson Guilhamati que, além das gravações, existem cópias taquigráficas. O senhor procure falar a verdade.*

***O SR. RICARDO MATOS GUILHAMATI -** Vim para falar a verdade, Excelência.*

***O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) –** Exatamente. Fale corretamente, porque o Ministério Público e o Tribunal de Contas já estão cuidando do caso. Estamos*

com uma auditoria e os senhores, que estão acompanhando esse contrato desde o início, falem a verdade. Outras pessoas que aqui estiveram falaram meia verdade e essa meia verdade vai custar caro para os senhores.

O SR. ABOU ANNI – *Nobre Vereador Gilson Barreto, me permite um aparte para dar continuidade ao raciocínio?*

O SR. GILSON BARRETO – *Pois não.*

O SR. ABOU ANNI – *Quando V.Exa. perguntou a função do Sr. Nelson, ele disse que fazia pagamento no processo. O que seria isso?*

O SR. NELSON RICARDO MATOS GUILHAMATI – *Não. Eu pego a documentação fiscal, os relatórios de execução do serviço. A Renata Veiga aponta o que foi e o que não foi executado e eu passo para o Sr. Jacinto dizendo o que foi executado para ele autorizar o pagamento.*

O SR. ABOU ANNI – *Então, o senhor faz a medição?*

O SR. NELSON RICARDO MATOS GUILHAMATI – *Isso, a medição.*

P – *Foi muito questionado na reunião passada e quando estivemos lá em visita constatamos que muitos computadores estavam logados, é isso que se diz, nobre Vereador Eduardo Tuma.*

O SR. EDUARDO TUMA – *Exatamente.*

O SR. ABOU ANNI – *E quando esse computador está logado, ele está prestando o serviço sem o funcionário? Como funciona? Isso faz parte da medição? Entra ou não na medição?*

R – *Quando o computador está logado e o funcionário está atendendo alguém, entra na medição. Agora, não sei se a pessoa estava em pausa, porque existem várias pausas permitidas pelas cláusulas trabalhistas que o funcionário tem de tirar durante o exercício da função. Aí o funcionário põe o computador em pausa, ele fica ligado e o funcionário vai para o seu descanso.*

P – *Dessa forma não computa as horas perdidas?*

R – *Não computa, é uma pausa trabalhista. Não sei dizer ao certo como isso funciona.*

O SR. ABOU ANNI – *Obrigado, Vereador.*

O SR. GILSON BARRETO – *Para ficar registrado, porque eu estou um pouco confuso com essa questão de gerente e de fiscal. Quero saber se o senhor foi designado pelo Diário Oficial, se foi verbal ou por escrito para o senhor assumir como fiscal. Além disso, quero uma descrição do que o senhor faz na realidade.*

O SR. NELSON RICARDO MATOS GUILHAMATI – *O Termo Aditivo foi publicado no Diário Oficial. O que eu faço é o que falei ao Vereador Abou Anni. Pego a documentação que vem da Call, os relatórios de pagamento. A Renata Veiga me*

manda a informação do que foi executado, junto essa documentação no processo de pagamento e encaminho para o Sr. Jacinto aprovar o pagamento do mês.

O SR. GILSON BARRETO – *Então, o seu cargo é de Gerente, pelo Diário Oficial? Quem falou para o senhor: vai para lá ou fica aqui? O senhor fica lá ou não?*

O SR. NELSON RICARDO MATOS GUILHAMATI – *Não. Eu fico no Secom.*

P – *Não vai lá?*

R – *Não.*

P – *Quem pediu para o senhor fazer esse trabalho? Ou se saiu no Diário Oficial, o senhor é obrigado a ir?*

R – *Foi a equipe do Sr. Jacinto que me disse que eu faria essa parte da fiscalização, a partir de julho de 2013.*

P – *Foi verbal?*

R – *Isso. Saiu no Diário Oficial como Termo Aditivo, a cláusula meio confusa de gestor/fiscal.*

P – *Vou passar a palavra ao Presidente, que passará aos demais Vereadores. Posteriormente, se houver mais perguntas, vou fazendo a intervenção.*

O SR. ABOU ANNI – *Só uma questão. O senhor não fica na Call Center?*

O SR. NELSON RICARDO MATOS GUILHAMATI – *Não, eu fico na Secom, no Gabinete do Secretário.*

O SR. ABOU ANNI – *O senhor sabe quantas pessoas ficam na Call Center e nomes?*

O SR. NELSON RICARDO MATOS GUILHAMATI – *Tenho uma média acho que de mil pessoas.*

P – *Não, não, funcionários da Prefeitura.*

R – *Funcionários da Prefeitura?*

P – *Isso.*

R – A *Renata Veiga com duas auxiliares, a Margareth e a outra que não me recordo o nome.*

P – *Que são funcionárias também?*

R – *São funcionárias da Prefeitura. E o Roger que, no momento, foi desviado para atender a Copa do Mundo.*

P – *São quatro?*

R – *São quatro pessoas lá que verificam a execução do serviço diariamente.*

P – *Então, está faltando uma pessoa. Imprime o contrato, regula cinco pessoas não é isso? Está bom. É só para deixar registrado, Vereador.*

O SR. GILSON BARRETO – *De 2013 até agora, quantas vezes o senhor foi à Call Center?*

O SR. NELSON RICARDO MATOS GUILHAMATI – *Fui conhecer a empresa uma vez em reunião, depois voltei para informar algo ao Sr. Fernando, alguma mudança de relatório, alguma coisa que a gente achava que deveria completar as informações.*

O SR. GILSON BARRETO – *Chegou o relatório para o senhor, tem fé pública?*

O SR. NELSON RICARDO MATOS GUILHAMATI – *Se eu assinar, sim. Eu sou servidor público.*

P – *Não, a empresa manda a documentação, o senhor pega e como fiscal não vai conferir?*

R – *Quem confere é a Renata Veiga, que é a Gerente de Operações.*

P – *Fica lá?*

R – *Fica lá. Ela confere diariamente e manda os apontamentos do que foi ou não executado. Baseado na informação dela, eu olho o relatório, as informações que devem estar no contrato se estão lá e eu mando para o Sr. Jacinto aprovar o pagamento.*

P – *Se mandarem 2 mil funcionários, para o senhor está tudo certo?*

R – *Não posso outorgar sobre isso, Excelência. Isso não é da minha parte.*

P – *Mas o senhor não é fiscal?*

R – *Sou fiscal, mas a execução do serviço e quem determina quantos funcionários têm de ter é o Sr. Jacinto com a Renata Veiga para atender à demanda do cidadão.*

P – *Quer dizer, passou de poucos milhões para 82 milhões e, para o senhor, está tudo certo?*

O SR. JAIR TATTO - *Pela ordem, posso aproveitar o gancho?*

O SR. GILSON BARRETO – *Pode.*

O SR. JAIR TATTO - *O senhor falou de tantos milhões para tantos milhões, o senhor consegue detalhar?*

O SR. GILSON BARRETO – *Consigo sim. Em 2010, eram 10,700 milhões. Em 2011, foi para 31 milhões. Em 2013, foi para 82 milhões. Foram 800% de aumento no custo dos serviços do 156.*

O SR. JAIR TATTO - *O senhor me permite continuar interrogando junto?*

O SR. GILSON BARRETO – *Não há problema. O Presidente será nosso mediador.*

O SR. JAIR TATTO – *Na oportunidade, vocês conseguiram até por força de me ajudar, pois é a primeira intervenção que faço. Esta Comissão solicitou o número de atendimentos realizados em 2010, 2011 e 2013; a quantidade de ligações – não sei qual o termo que se usa lá.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Nobre Vereador Jair Tatto, me permita, é importante sua presença até pelo senhor ser membro do PT e esse contrato vem de muitos anos.*

- Manifestações simultâneas.

O SR. JAIR TATTO – *Vereador Adilson, isso não importa, se sou membro do PT ou de outro partido.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Não, a Comissão é formada por Vereadores de vários partidos.*

O SR. JAIR TATTO – *Sou membro da Comissão.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *É membro da Comissão sim, do PT.*

O SR. JAIR TATTO – *E o seu é o PTB.*

- Manifestações simultâneas.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Nobre Vereador, é muito positiva sua presença aqui. A minha preocupação é que esse contrato vem de vários Governos.*

O SR. JAIR TATTO – *Não estou fazendo essa pergunta.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Mas eu quero deixar claro. E aí está vindo muito e foi alavancando cada vez mais. Já requeremos todas as informações e estão chegando, aliás, de horas logadas, de tudo.*

O SR. JAIR TATTO - *Não chegou, então, está chegando.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Não, porque eles mandam muito fatiado. Se eles quisessem querer ajudar este Governo, porque o Secretário que está lá, o Secretário Sr. Nunzio, ele é aliado do PT. Ele está lá e poderia nos ajudar muito mais. Mas não está nos ajudando, como o Sr. Jacinto não ajudou.*

Como o senhor, também, Sr. Nelson, o senhor não acha nem estranho que o senhor está como gerente, quem assina é a Sra. Leila e o Sr. Jacinto e não o Secretário.

Então, nobre Vereador Jair, nós estamos querendo buscar alguma coisa que venha errado desde lá de trás, e continua errado. Está continuando errado. Estamos pagando muito mais do que precisaria.

O SR. JAIR TATTO - *Pela ordem.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Pela ordem.*

O SR. JAIR TATTO - *Então nós não temos ainda...*

- Manifestações simultâneas.

O SR. JAIR TATTO - *Esta Comissão tem todas as informações de valores de aditamento. O número de ligações de 2010, 2011, 2012 e 2013 esta Comissão ainda não tem.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Nobre Vereador Jair, vê a dificuldade que nós estamos. O primeiro requerimento aqui aprovado era a respeito disso. Eles mandaram fatiado o contrato, não mandaram... Tanto é que nós requeremos aqui e foi aprovada, uma auditoria particular, que seria da Fipe, seria da GV, para nos ajudar. Fora isso, nós já estamos com toda documentação, boa parte dela, no Tribunal de Contas. Para que o Tribunal de Contas que falou de irregularidade no ano de 2011, para que bata, entendeu?*

O SR. JAIR TATTO - *Muito bem.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Nós estamos querendo mesmo: o Governo precisa economizar.*

O SR. JAIR TATTO - *É eu estou aqui solicitando com urgência, posso fazer um requerimento, que nós tenhamos todas essas informações.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Vai nos ajudar muito.*

O SR. JAIR TATTO - *Eu tenho uma informação na área da Saúde que eu posso colaborar com vocês.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Essa que eu gostaria também. Do Hora Certa, não é?*

O SR. JAIR TATTO - *Olha, são 5.936.000 ligações a mais - eu queria já informar a esta Comissão - só na área da Saúde.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Cinco milhões?*

O SR. JAIR TATTO - *Essa eu adianto para a Comissão.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Não, mas vamos pedir, então, vamos requerer para que venha oficial. Vamos pedir para que venha tudo oficial.*

- Manifestações simultâneas.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Com essa gerência que está aí hoje a gente está tendo muita dificuldade. Que bom que...*

O SR. JAIR TATTO - *Eu quero diminuir essa dificuldade. Nós precisamos sentar nesta Comissão com essas informações. Se foi solicitado - precisa verificar o prazo aqui - e se não chegou ainda, nós precisamos, de maneira enfática, solicitar qual é a evolução, não apenas dos valores, mas a evolução do número de ligações, de telefonemas.*

- Manifestações simultâneas.

O SR. JAIR TATTO - *Eu prefiro diferente, eu prefiro ter os dados na mão, porque não adianta eu convidar aqui vários colegas, eu ficar aqui questionando eles.*

O SR._____ - *Pela ordem, Presidente.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Não, não. Nós vamos, nobre Vereador.*

- Manifestações simultâneas.

O SR. JAIR TATTO - *Esta é a quarta reunião? É a quarta?*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *A quarta reunião.*

O SR. EDUARDO TUMA - *Vereador Jair, Presidente.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Mas as reuniões estão muito saudáveis. Porque eles vêm aqui e não falam a metade do que sabem. Aí, nós estamos caminhando diferentemente do que eles podem imaginar.*

Haja vista que hoje deveria ter vindo aqui o Sr. Roger, que é muito importante que ele venha, mas ele não teve condição por algum motivo que – no português claro – deram um drible – como é a Copa do Mundo – deram um drible. Mas vai vim, porque já aprovado, ele está convocado.

Quando a gente, até dentro do seu raciocínio, nobre Vereador Jair Tatto, nós estamos confrontando as contas telefônicas. Nós vamos confrontar. Porque aí nós vamos ver esses 5 milhões, 4 milhões de horas e vamos confrontar com contas telefônicas. Imagino, é gerente do contrato a Sra. Renata, que veio aqui, manda para ele e ele caneta. Vou fazer várias perguntas, quero saber como ele analisa tudo isso.

O SR. EDUARDO TUMA - *Pela ordem, Presidente.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Posso passar pela ordem, do nobre Vereador Jair Tatto, para o nobre Vereador Eduardo Tuma.*

- Manifestações simultâneas.

O SR. JAIR TATTO - *Desculpe, Gilson Barreto, interrompi, o Vereador Gilson (Ininteligível).*

- Manifestações simultâneas.

O SR. EDUARDO TUMA - *Presidente, na verdade, talvez um pouco no calor da emoção, Vereador Jair, o Presidente tem esse costume mesmo de mencionar o nome do Vereador e do partido, mas isso mostra que é uma Comissão diversificada e os partidos têm representatividade aqui. Isso é muito salutar.*

V.Exa. tem razão quando diz que nós precisamos dos dados. Os dados foram encaminhados a esta Comissão o contrato foi encaminhado, não me lembro de ter sido encaminhado.

- Manifestação fora do microfone.

O SR. JAIR TATTO - *Me permita? Os dados foram encaminhados esta Comissão?*

O SR. EDUARDO TUMA - *Eles estão aqui, os contratos...*

- Manifestações simultâneas.

O SR. JAIR TATTO - *O pessoal me disse que foi solicitado e que não chegaram.*

O SR. EDUARDO TUMA - *Não, mas deixe eu concluir o raciocínio: o contrato mãe, que é o contrato inicial, encontra-se nos anais desta Comissão, junto à secretaria da Comissão de Estudos. E o porquê das oitivas? O Sr. Nelson, na verdade, vem numa sequência de oitivas, a Sra. Renata foi ouvida na sessão passada e agora o Sr. Nelson que, inclusive, na sua própria rede social profissional no Linkedin, disse que é gestor do contrato.*

Começa a me estranhar um pouco o seguinte: se ele é gestor do contrato ele tem responsabilidade civil e penal sobre o contrato, em primeiro lugar, e é ele quem faz as medições do contrato, ou seja, é ele quem autoriza para a Renata e ela autoriza para a Secretaria o pagamento. Aí é que está, parece-me, uma grande questão que nós temos que desvendar, ainda é um mistério. Ainda existe muita dúvida nesse sentido.

Queria só esclarecer isso, Presidente. Devolvo a palavra a V.Exa.

O SR. GILSON BARRETO - *Mais um complemento só.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Nobre Vereador Gilson Barreto.*

O SR. GILSON BARRETO - *Nobre Vereador Tatto, o que nós estamos vendo aqui com as arguições, quantidade de pessoas e horas, a quantidade de serviço não bate. Com as informações que nós temos, mesmo verbalmente, e com as informações que temos extraoficial, a coisa não está batendo. Não chega a esse valor.*

Na realidade, o que se concluiu, o que nós já temos, é que esse serviço não chegaria à metade, 50% do valor que a Prefeitura está gastando e esse aumento, quando o Prefeito pediu para todo mundo reduzir 20%, que foi um Decreto, aqui é ao contrário, aqui aumentou uma faixa de mais de 200%.

Então, essas questões é que estão em pauta, inclusive, para serem elucidadas. Estamos preocupados com isso. É só para...

- Manifestações simultâneas.

O SR. JAIR TATTO - *Me falta uma informação, Gilson.*

O SR. GILSON BARRETO - *V.Exa., aqui na Comissão, para nós é um prazer muito grande, principalmente...*

O SR. JAIR TATTO - *Me faltou um valor de 2012.*

O SR. GILSON BARRETO - *De quê?*

O SR. JAIR TATTO - *Do aditamento do contrato. Vocês me passaram 2010, 2011 e 2013. Talvez eu me perdi aqui na anotação.*

O SR. GILSON BARRETO - *Dois mil e treze, é quando foi renovado o contrato.*

O SR. JAIR TATTO - *Dois mil e doze (Ininteligível)*

O SR. GILSON BARRETO - *Dois mil e treze.*

O SR. JAIR TATTO - *Dois mil e doze o senhor tem para mim?*

O SR. GILSON BARRETO - *Não, não tenho aqui, mas de 2010, saltou de 2011, que era de 31, para 2013 - que foi a renovação, é aditamento - para 82 milhões.*

O SR. JAIR TATTO - *Está. Você me permite? Dois mil e dez, 10,7 milhões; 2011, 31 milhões; 2012, a Comissão não conseguiu me dar informação.*

O SR. GILSON BARRETO - *Oitenta e dois milhões.*

O SR. JAIR TATTO - *Não, 2013, 82 milhões.*

O SR. GILSON BARRETO - *Mas a questão não é a Comissão dar a informação, aí já se trata de V.Exa. como...*

- Manifestações simultâneas.

O SR. JAIR TATTO - *Eu preciso dela.*

O SR. GILSON BARRETO - *Nós vamos estar, está aí à disposição e V.Exa....*

- Manifestações simultâneas.

O SR. GILSON BARRETO - *Dentro de mais oito dias...*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Nobre Vereador, já passou, (Ininteligível) nobre Vereador, já está no sistema, viu, a sua assessoria acho que tem mais condição, como a minha, de levantar, rapidamente, e trazer esses dados.*

Mas, de qualquer maneira, como nossos assessores conversam muito, e tecnicamente, conhecem profundamente, gostaria que o meu assessor e os outros assessores, junto com o assessor do nobre Vereador Jair Tatto, já informassem, até para que fique, todos nós aqui, da Comissão, tenhamos os mesmos dados para que a gente possa fazer as perguntas.

O SR. JAIR TATTO - *Muito bem, quero reafirmar que 2010, eu tenho uma informação de 10,7 milhões.*

O SR._____ - *Como que está nosso tempo aqui. Quanto tempo nós temos?*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *O nosso tempo é até às 15h.*

O SR. ARSELINO TATTO - *Então, ainda tem bastante tempo. Posso continuar arguindo. Estou pela ordem?*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Mas, no momento, o senhor está arguindo a Comissão ou o convidado?*

O SR. JAIR TATTO – *Convidados e Comissão. Sinto-me nesse direito.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Nós trouxemos o Sr. Nelson exatamente para ver se ele fala o que os outros não falaram: a verdade. É para falar a verdade.*

O SR. JAIR TATTO – *Vou fazer uma pergunta ao Vereador Eduardo Tuma. O senhor é o quê? É da Comissão ou o senhor é convidado?*

O SR. EDUARDO TUMA – *Eu fui convidado para fazer parte da Comissão.*

O SR. JAIR TATTO – *Sim, mas neste momento você está em que condição?*

O SR. EDUARDO TUMA – *Em condição de Vereador, senhor.*

O SR. JAIR TATTO – *Não, mas em nome da Comissão...*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Srs. nobres Vereadores, gostaria que fôssemos objetivos. Eu, pelo menos, tenho 29 perguntas e temos pouco tempo.*

Voltando às perguntas, o senhor conhece o proprietário da empresa?

O SR. NELSON RICARDO MATOS GUILHAMATI – *Não conheço.*

P – *Nem ouviu falar?*

R – *Não.*

P – *Ninguém sabe o nome dele? Alguém falou, um dia, quem é o dono?*

R – *Não.*

P – *O senhor nunca o viu, também.*

R – *Nunca o vi.*

P – *Sr. Nelson, a sua formação.*

R – *Eu me formei em Tecnologia de Processamento de Dados.*

P – *O senhor é funcionário efetivo?*

R – *Sou.*

P – *Há quanto tempo?*

R – *Eu entrei na Prefeitura em abril de 2003.*

P – *Quais são os departamentos em que o senhor trabalhou antes do Secom?*

R – *Trabalhei na Limpurb e, depois, fui transferido para a Secom.*

P – *O senhor trabalhou na iniciativa privada?*

R – *Antes da Prefeitura, sim.*

P – *Qual a empresa?*

R – *Prestei serviço para o Metrô; para a Cosesp, fui estagiário da Cosesp; fui autônomo; trabalhei em Desenvolvimento de Sistema para lojas de calçados.*

P – *O senhor é filiado a algum partido?*

R – *Não.*

P – *Possui algum parente no serviço público?*

R – *Sim.*

P – *Quem?*

R – *Minha tia é enfermeira concursada. Tenho uma outra tia que é psicóloga concursada do Estado.*

P – *No Município?*

R – *Minha tia é enfermeira concursada do Município.*

P – *Na Call o senhor indicou alguém? Possui alguém que trabalha lá, que seja parente, amigo?*

R – *Não, nunca fiz isso.*

P – *Nunca indicou alguém?*

R – *Não.*

P – *O senhor não conhece o dono da Call?*

R – *Não, não conheço.*

P – *O senhor sabe quem é o senhor Celso Gontijo?*

R – *O senhor falando... Acho que o Jacinto falou na semana passada. Eu estava ouvindo.*

P – *O senhor estava acompanhando?*

R – *Acompanhando.*

P – *As suas funções, agora eu quero que o senhor conte direitinho como o senhor faz o dia a dia.*

R – *No caso da Call, eles enviam o relatório de pagamento, o relatório de execução do serviço para a Secom. Eu notifico a Renata Veiga para ver se houve alguma pendência, algum problema na execução desse mês. Ela manda uma avaliação assinada, dizendo que está tudo em ordem e eu encaminho para o Sr. Jacinto assinar o pagamento. Eu e uma equipe fazemos a análise dos relatórios para ver*

se não houve algum problema de faltar dados, informações. Até sugerimos algumas mudanças de relatórios para melhorar a feição do pagamento.

***P –** Então, são os senhores que têm a caneta para liberar o pagamento.*

***O SR. GILSON BARRETO –** Sr. Presidente, só uma intervenção. Nessa fiscalização, o senhor percebe algum aumento, variação de atendimento quando o senhor faz? Porque o senhor faz a parte contábil e financeira, pelo que o senhor está falando;*

***R –** Não. Eu faço a parte administrativa. Eu vejo se os relatórios estão condizentes com o contrato.*

***P –** Mas o senhor não olha os números para ver?*

***R –** Não. Isso quem faz é a Contabilidade da Secom.*

***P –** A quantidade de páginas, só.*

***R –** Sim. Eu faço a juntada de páginas. Vejo se o relatório..., foi feito o serviço. vejo se houve alguma inexecução, com orientação da Renata Veiga e, aí, encaminho para o Sr. Jacinto fazer o pagamento.*

***P –** Obrigado.*

***O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) –** Diga-me o nome e a função das pessoas da equipe que ajuda o senhor, que os senhores têm a caneta para liberar o pagamento.*

***R –** Não. Quem libera o pagamento é o Sr. José Jacinto. Só o orientamos.*

***P –** Os senhores são os orientadores desse contrato?*

***R –** Sim.*

***P –** Só não assina nada.*

***R –** Eu assino uma coisa...*

***P –** Sabe que a responsabilidade vai cair em cima do senhor, né. Mas, vamos lá. Lá na frente os senhores terão que se defender. Quem é a equipe?*

***R –** Na Contabilidade temos o José Antonio, Igor Cavalcanti, o Contador Nelson Machado. Antes, tinha...*

***P –** Fala os que estão agora, desde que foi feito o novo contrato.*

***R –** Desde que foi feito o novo contrato, mudou muito.*

***P –** Então, me fala depois.*

***R –** De 2013 para cá. Quem entrou em 2013 vem fazendo isso. Eu, que faço essa conferência documental. Agora está trocando funcionário, mas tinha a Alessandra Lima, está entrando outra que me ajudará a fazer essa conferência documental, que ainda nem comecei a mostrar como funciona o serviço.*

P – *Ela chegou quando?*

R – *Chegou nesta semana.*

P – *Ela é contratada ou efetiva?*

R – *É comissionada.*

P – *Qual o nome dela?*

R – *Patrícia, mas eu não sei o nome completo dela. Mas ela nem começou a fazer ainda. É só essa a equipe que faz a verificação. A verificação contábil, como o Sr. Gilson Barreto solicitou, é feita pela Contabilidade da Secom.*

P – *Neste ano o senhor encontrou algum erro operacional?*

R – *Sim.*

P – *Vai descrevendo a respeito de erros que o senhor pegou.*

R – *De cabeça eu não vou ter os erros. Também tem a equipe da Renata Veiga, que faz toda essa conferência.*

P – *Quem são as pessoas?*

R – *A Margareth; a outra, eu não consigo me lembrar do nome; a Renata Veiga. Elas apontam as deficiências. Uma deficiência que pegamos e pedimos para apurar a responsabilidade foi das portas de URA, que estavam oscilando.*

P – *Por quê?*

R – *Está em análise, no Jurídico, para penalidade, porque não pode ficar sem as portas de URA atendendo o cidadão.*

P – *O que seria isso? Explique-nos, você que conhece perfeitamente.*

R – *Não conheço, trabalho nele. A porta de URA é o atendimento eletrônico que faz, que atende o cidadão e depois encaminha para o atendimento humano.*

- Gravação prejudicada.

P – Quanto tempo que isso não está sendo colocado regular.

R – Foi verificado agora no final do ano e foi mandado para a apreciação com outras irregularidades que eles cometeram, de não atender índices de contratos.

P – E nós estamos em junho.

R – Sim, o processo foi montado e está em apreciação jurídica.

P – Esse, no seu conhecimento, no seu entender, é o erro mais grave?

R – Não, teve outros erros, se não me engano, eles não cumpriram o índice de NR, tiveram diversos erros pontuais que foram levantados em relatórios.

P – Poderia falar dos erros pontuais, pois você já falou do atendimento.

R – Teria que lembrar. Posso até mandar para o senhor, mas de cabeça não vou ter.

P – Você pode selecionar isso, comprometendo-se com essa comissão.

R – Claro, sem problema nenhum.

P – Queremos saber onde está o erro para poder acertar.

R – Eu notifiquei eles, informei que não estavam cumprindo meta de contrato e, mesmo eles corrigindo, teve a falha que está sendo apurada se vai penalizar ou não.

P – Mesmo com as falhas, os senhores continuam pagando o contrato?

R – Sim é obrigação de a Prefeitura pagar.

P – Não, não, não. Está errado.

R – Estamos levantando a penalidade para multá-los.

P – Qual o valor da multa?

R – Não sei, ainda está sendo apurado.

P – Vocês apuraram um dos erros em janeiro, estamos em junho.

R – Tem um processo em apuração e nesse processo estão sendo juntadas todas as falhas sistêmicas para a apuração de penalidades.

P – (palavras ininteligíveis) esse sistema da Call é bom?

R – Nós tentamos...

P – O senhor é formado nessa parte de tecnologia.

R – Sou formado em tecnologia.

P – Em que faculdade?

R – Pela faculdade Pentágono.

P – O senhor acha, com todo o seu conhecimento, que a empresa, a maneira que está sendo desenvolvida...

R – Tem melhorias para se fazer. Sempre estamos sugerindo, pedindo as documentações pertinentes aos sistemas para ver as melhorias que podem ser feitas.

P – O senhor tem alguma empresa a parte?

R – Não tenho empresa nenhuma.

P – Auditoria, vocês chegaram a fazer?

R – Pegando o contrato da (palavras ininteligíveis), como falei, fui na Call perguntei alguns itens, como funcionava, porque não tenho cultura em 156 para poder aferir a execução de serviço, mas a auditoria, que eu tenha tido conhecimento, não foi feita. Estamos verificando como funciona o serviço para tentar melhorá-los.

P – Secretário, Senhor Jacinto, vocês tiveram uma reunião a respeito do que está acontecendo nessa comissão?

***O SR.**_____ **-** Não, nunca.*

***O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) –** Ninguém fala nada sobre isso?*

R – Comigo não.

P – O senhor nem sabia dessa comissão?

R – Sabia dessa comissão, fiquei sabendo que o Sr. Jacinto veio, vi o depoimento dele aqui.

P – E da Dra. Renata?

R – Também ouvi o depoimento recentemente e agora que fui convocado...

P – Então, os senhores estão acompanhando.

R – Eu estou acompanhando, mas lá não tem motivo para gente ficar fazendo reunião por causa da comissão. Vocês estão tentando melhorar um serviço da Prefeitura, acho isso importante.

P – Em termos de valor de contrato, o senhor acha que está dentro da média?

R – Eu ia responder ao Dr. Barreto, mas não tive oportunidade, entrei em 2013 eu não acompanhei a evolução antes do contrato.

P – Como o senhor hoje está no contrato, o senhor tem ciência de como começou e como está.

R – Se você falar documentalmente, o contrato começou com 90 milhões.

P – Quando, em 2003?

R – Em 2011.

***O SR. NELSON -** Em 2003 foi quando entrei.*

P – O contrato não começou com esse valor.

R – A execução do contrato eu não acompanhei, inclusive, os processos já foram arquivados, eu nem cheguei a ver.

P – Nós estamos desarquivando tudo. Auditoria, Ministério Público, vocês vão ter de explicar muito. É bom o seu conhecimento e ir falando. O senhor até precisa ver esses dados que o nobre Vereador Gilson Barreto passou do senhor como gerente. Imagine que o Ministério Público vai te levar lá para esclarecer direitinho tudo.

Fale do seu contato com a Sra. Renata Veiga, quando o senhor chegou. O senhor chegou para trabalhar nesse contrato quando?

R – Em julho de 2013.

P – Bem no momento em que estava sendo feita a assinatura do contrato.

R – Sim.

P – O senhor conheceu quem? O que aconteceu?

R – A Renata é gerente operacional, ela é quem fiscaliza a operação para a Secom, tem a Margarete e a colega da Margarete que ajudam a Renata na fiscalização. Elas, para não ficarem vítimas, não ficarem sendo olhadas, comunicam para mim...

P – O senhor falou a palavra "vítimas".

R – Porque elas estão lá de frente. Elas comunicam para mim alguma irregularidade e eu comunico a Call para que seja corrigida a irregularidade e, quando foge da minha outorga, eu passo para o Sr. Jacinto para comunicar a Call sobre qualquer possível irregularidade para correção.

P – O senhor chegou em junho de 2013, está fazendo um ano. Quem apresentou as pessoas?

R – Eu já conhecia elas, eu não estou na Secom desde 2013, vem de antes, só que eu estava em outra função, fui realocado para fazer essa fiscalização do contrato.

P – O senhor conhecia elas de onde?

R – Da Prefeitura mesmo, do gabinete, elas estão lá no gabinete faz um bom tempo.

P – Elas ficaram felizes que o senhor veio, pelo seu conhecimento, e o senhor se reporta mais ao Sr. Jacinto ou ao Secretário.

R – Ao Sr. Jacinto, não tenho muito contato com o Sr. Secretário.

P – O senhor ficou no lugar do Sr. Jacinto, que viajou?

R – Não, foi o Roger.

P – Mas, me fala da Renata, quero saber os passos, o senhor chegou e começou a cuidar do contrato com a Sra. Renata e quem mais o senhor conhece da Call, dos que ficam em Brasília?

R – De Brasília o Lincon, responsável pelo nosso contrato preposto, que é ele que informa junto com sua equipe, que é o Fernando e o Rodrigo Bueno, se não me engano, sobre alguma coisa que tenha de ser corrigida na execução do contrato.

P – Então, o Lincon, o senhor encontra com ele?

R – Encontrei com ele uma ou duas vezes para verificar a execução do contrato.

P – Onde foi esse encontro? Já encontrou eles fora?

R - Na Secom e provavelmente no Call Center quando fui visitar, ou quando fui fazer alguma vistoria lá.

P – O senhor está completando um ano, quantas vezes o senhor foi no Call Center?

R – Uma duas ou três vezes para ver a operação.

P – O que o senhor viu no prédio todo? O que o senhor conhece de lá?

R – Eu conheci a operação do 156, os servidores que armazenam nossas informações, a equipe de apoio e a gerência de retaguarda.

P – Quantos têm na gerência de retaguarda?

R – Não policiei isso. Posso até levantar.

P – Quando vem o relatório, o senhor vai e faz as medições?

R – Vem o relatório, eu converso com a Renata Veiga para ela...

P – Fique a vontade para responder mensagens.

R – Quem monitora diariamente a equipe da Renata Veiga... nós nos apoiamos no que essa equipe fala, monitoramos o relatório junto com as informações da Renata Veiga e passamos para o Sr. Jacinto liberar o pagamento.

O SR. ABOU ANNI – *Sr. Nelson, como que funciona o turno de serviço dos funcionários da Prefeitura. São quatro?*

O SR. NELSON – *São oito horas por dia.*

P – Os quatro permanecem lá dentro?

R – Sim.

P – E à noite?

R – Não temos equipe monitorando.

P – É bom deixar registrado nas Notas Taquigráficas porque o contrato prevê um funcionário 24 horas e também não quatro e cinco, então é bom para fazer constar do relatório. Outra questão, pelo que o senhor se apresentou a essa comissão, seu currículo profissional, o senhor não tem experiência em call center?

R – Nunca trabalhei com call center, nunca sequer entrei num call center, foi a primeira vez que presenciei um call center e como funciona.

P – Presidente, esse contrato tem de ser cassado, não é possível. Porque tem previsão também contratual de experiência mínima de cinco anos para poder fazer parte da gestão do contrato, então, o senhor vê que o contrato está irregular de ponta a ponta desde a sua criação porque o ato que gerou esse contrato, através de pregão, já não era possível. O aumento que teve na prestação nos valores, de

11 milhões para 82, houve um aumento de mais de 25% do contrato, é outra irregularidade prevista na Lei 8.666, então, acho que não tem mais o que discutir nesse contrato.

Essa comissão tem de concluir e pedir a cassação da prestação de serviço. É o que tem que acontecer e denunciar tudo para o Ministério Público porque nada bate com o que está no contrato, essa é a realidade. É só para deixar registrado nas Notas Taquigráficas e auxiliar o relator.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Muito importante a sua fala, nobre Vereador Abou Anni, são dados importantes que os nobres outros colegas que estão em outras comissões para acompanhar junto com todos nós. O senhor podia me explicar, Sr. Nelson, os níveis de atendimento?*

O SR. NELSON – *Como assim?*

P – Tem vários níveis, né?

R – Sim: nível 1,2,3.

P – Fala do nível 1.

R – É o atendimento generalista, toda a ligação que cai para o atendimento humano, que sai da URA para o atendimento humano são eles que recebem em primeira mão.

P – Que nota o senhor dá para o nível 1?

R – Eu não acompanho isso, mas os relatórios de monitoramento tem uma nota adequada, pelo menos é o que se vê nos relatórios de pagamento, de monitoramento do atendimento deles tem uma nota adequada, apesar de que a Renata Veiga por diversas vezes falou para reclamar na Call porque tal atendente não está cumprindo as normas, não está atendendo direito, ela monitora isso pontualmente o que estão fazendo.

P – E o nível 2?

R – O nível 2 são funcionários de nível superior que fazem um atendimento mais especializado e fazem o call back, fazem a Rede Hora Certa, ligam para o munícipe.

P – O que mais de serviço?

R – O nível 3 são profissionais da área com algum expertise para atender o munícipe em dúvidas que os outros níveis não conseguiram suprir.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Por exemplo, quais são?*

O SR. NELSON RICARDO MATTOS GUILHAMATI – *Advogados, enfermeiros. Se eu não me engano, tem engenheiros para explicar sobre calçados, sobre alguma multa de estrutura. São profissionais de um certo gabarito para estarem tirando dúvidas do munícipe sobre alguma coisa que os outros níveis não conseguiram atender.*

P – *Funcionários contratados pela Call?*

R – *São todos funcionários contratados pela Call.*

P – *O nível 3 qual é o valor do funcionário?*

R – *Mais de 120. São 128 e alguma coisa, se eu não me engano, por hora.*

P – *É por hora?*

R – *Por hora logada.*

P – *E a Hora Certa? Como funciona?*

R – *Eu não tenho a cultura desse serviço. Eu sei que o nível 2 liga para o munícipe para agendar e informar sobre consulta. É esse o conhecimento que eu tenho desse Hora Certa. Não entrou na minha alçada o detalhamento desse serviço.*

P – *Tá. E quando vocês começaram a se preparar para atendimento da Copa?*

R – *Eu não sei ao certo se não foi no final do ano que o Roger começou com esse projeto Copa.*

P – *O Roger é o que não veio aqui hoje, é isso?*

R – *É.*

P – *Você o conhece bem?*

R – *Trabalhamos todo o dia.*

P – *Ele estava sem condições de vir hoje?*

R – *Tinha uma coisa no centro de mídia, eu acho, alguma coisa assim, que ele tinha que estar lá.*

P – *Tá. Então fala da Copa. Como foi, então? Começou no final do ano?*

R – *Não, começaram os preparativos. O atendimento vai começar agora, ou começou semana passada, para atender as pessoas que estão vindo de fora.*

P – *E vocês fizeram reunião com quem para fazer esse tipo de trabalho e atendimento?*

R – *Eu não participei de uma dessas reuniões?*

P – *Quem é que cuidou disso?*

R – *O Roger e o Jacinto.*

P – *O Roger e o Jacinto, antes de virarem o ano, tiveram essa encomenda de atendimento para...*

R – *De preparar para atender os turistas que estão chegando da Copa.*

P – *E mais ou menos o que seria? Inglês, francês, espanhol?*

R – *Não, inglês e espanhol.*

P – *Se eu ligar agora e pedir uma informação...*

R – *Em inglês, vai ter gente atendendo.*

P – *Em espanhol também?*

R – *É, pelo menos é para ter.*

P – *É que eu estou mandando ligar. A pessoa que está me ouvindo está mandando ligar.*

R – *Pode ligar.*

O SR. ABOU ANNI – *Houve algum aditivo para fazer a contratação dessa mão de obra especializada?*

R – *Não, foi uma readequação da equipe. Tinham funcionários de nível 2 e nível 3 que falavam inglês que foram readequados para fazer esse atendimento.*

P – *Obrigado.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Já eram funcionários?*

R – *Sim. Pelo o que eu tenho conhecimento, sim.*

P – *Quem falou para o senhor isso?*

R – *Os relatórios que chegam não tiveram aumento expressivo de funcionários.*

P – *Não, mas algum que faz parte da sua equipe. Ninguém falou: "Nós vamos pegar o Joãozinho e o Antônio..."*

R – *Sim, o Roger orientou que iria estar reformulando as equipes para fazer o atendimento do nível 2.*

P – *Quem que o senhor entende que é o maior conhecedor desse contrato? Quem é o papa do contrato, a não ser os que estão em Brasília?*

R – *Eu não sei lhe dizer, Excelência, porque a maioria das pessoas que estão nesse contrato entrou em 2013, tirando a Renata Veiga, que é operação desde o início, que eu tenho conhecimento disso, e a Dra. Fabíola, que é assessora jurídica que participou de todo o certame.*

P – *Então me fala. Se mudou todo mundo, a Renata é uma figura que está há muito tempo.*

R – *Sim.*

P – *A Dra. Fabíola também.*

R – *Sim.*

P – *Desde o começo. Quem, quando você chegou, que você conheceu e foi imediatamente trocado?*

R – *Foi trocado na gestão que eu cuidava desse contrato o Maurício Montané...*

P – *Quem mudou?*

R – *O Maurício, que saiu da Prefeitura.*

P – *Maurício...?*

R – *Maurício Montané Comin.*

P – *Montané Comin. E ele saiu por quê? Ou tiraram, "saíram" com ele?*

R – *Não, ele passou num concurso do Banco do Brasil, ou de outro banco, que eu não me lembro ao certo.*

P – *Aham.*

R – *A dona Maria Isabel, que era chefe de gabinete, que cuidava pessoalmente do contrato.*

P – *Maria Isabel, que estava no governo do...*

R – *Do Sr. Prefeito Kassab.*

P – *Ela cuidou do contrato também?*

R – *Cuidava.*

O SR. ABOU ANNI – *Presidente, seria interessante, numa próxima oportunidade, nós aprovarmos um requerimento para convidar esse pessoal que saiu, que de repente tem uma informação que podemos comparar com a atual gestão e a gestão passada. É só uma sugestão.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Mas do governo passado nós temos várias pessoas.*

R – *Que eu tinha conhecimento eram esses dois, Excelência. Eu não tinha muito conhecimento do contrato, quem cuidava deles antes.*

P – *Então, tecnicamente... Nobre Vereador Abou, com algumas perguntas, e depois volto com as minhas.*

O SR. ABOU ANNI – *Eu não tenho muitas perguntas, Presidente, até porque fui contemplado com as de V.Exa. Mas eu tenho só mais uma última questão.*

A empresa Call já sofreu desconto de pagamento efetuado pela Prefeitura em razão de penalidades?

R – *Sim. Eu tive conhecimento de que no início de 2013 havia uma penalidade...*

P – *Dois mil e treze? Início?*

R – *É, isso. Havia uma penalidade que vinha de 2012, e ela foi terminada no início de 2013. Não sei ao certo o que eles deixaram de cumprir.*

P – *O senhor não sabe dizer qual foi a incidência, a razão dessa pena?*

R – *Não sei, não acompanhei esse processo.*

P – *O custo disso, o senhor sabe o valor dessa penalidade?*

R – *Eu posso até levantar para o senhor, V.Exa.*

P – *Nós gostaríamos, sim. Por gentileza, só para subsidiarmos os relatórios. O senhor tem informação de quais são as infrações contratuais?*

R – *De cabeça, não. São índices que tem no contrato que eles deixaram de cumprir. Foi levantado pela equipe da Renata, a gente apontou e está em análise agora para...*

P – *E isso foi em que ano que deixaram de cumprir? Identificaram essa falha agora, no começo do ano, é isso?*

R – *Estamos verificando essas falhas já há três meses. Está sendo apontado e está sendo encaminhado para penalidade.*

P – *Entendi. O senhor tem informação se foram realizadas auditorias técnicas em segurança e qualidade na empresa?*

R – *Não tenho essa informação.*

P – *O senhor está de 2013, de julho...*

R – *Julho de 2013.*

P – *Julho de 2013 para cá. Não tem essa informação, né?*

R – *Não, não tenho. Não teve essa auditoria. Pelo menos eu não fui reportado.*

P – *Acompanhando essa comissão, que vocês acompanham via web, bem como também... já que não se conforme, conforme o senhor mencionou, mas, acompanhando o andamento dessa comissão, o senhor consegue identificar, nesse contrato, irregularidades?*

R – *As irregularidades que nós identificamos, como eu já falei para o senhor, é que estamos levantando penalidade. Agora, as outras que os senhores levantaram?*

P – *Na gestão entre valores, entre...*

R – *Essa parte do valor posso até fazer um questionamento formal lá na pasta. Mas as penalidades que vimos, que eu consegui ver, eu apontei, em conjunto com a Renata, e foi encaminhado para penalidade.*

P – *Está bom. Obrigado. Obrigado, Presidente.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Nelson, é o tipo do negócio. Qualquer padre, arcebispo conhece o papa, porque é a figura máxima da igreja. O senhor não conhece o papa?*

R – *O meu papa é o Fernando Haddad. Eu conheço ele.*

P – *Então o arcebispo? O senhor eu vou colocar como padre, aí temos o arcebispo. Quem seria? O papa é o Fernando Haddad? Que, aliás, a gente já comunicou ao Prefeito, e há mais de presente para vocês: a Corregedoria do Município já abriu a sindicância. Está sabendo?*

R – *Não, não fui informado.*

P – *Mas o Prefeito da Cidade já está sabendo do que está acontecendo. É o que o senhor pegou bem andado, chegou bem no momento... trouxeram o senhor para alavancar algo que vinha errado. Estou falando que vinha errado porque as informações que a gente tem e as pessoas que estão analisando.*

O custo do serviço o senhor conhece?

R – *Em média, hoje, uns oito milhões...*

P – *Mês?*

R – *Mês.*

P – *O senhor acha razoável?*

R – *Não sei precisar, Excelência.*

P – *Esse ano, né? Estamos falando de uma média de oito milhões... Dá para entender. Mês, oito milhões?*

R – *Sim.*

P – *Tá. O senhor conhece quem ficou em segundo lugar na concorrência pública vencida pela Call?*

R – *Não sei, eu não fiz parte do certame. Eu nem acompanhei. Não conheço essa empresa.*

P – *Então, aqui a gente tem uma... que veio e que nós estamos perguntando, que é bem dentro do... do serviço Hora Certa eu perguntei, do custo do serviço.*

R – *Eu posso até levantar qual é o custo do serviço Hora Certa.*

P – *O senhor não quer ligar agora para perguntar? A quem que o senhor pode perguntar? Eu gostaria que o senhor falasse. Porque eles estão todos de prontidão lá. Eles já vão dar o... da Copa não tem custo. Vamos ver se o Hora Certa tem custo.*

Se você quiser ir ali, deixar o microfone, fique à vontade. É mais para o senhor trazer a informação.

- Pausa para fazer a ligação.

O SR. ABOU ANNI – *Não, estamos aqui olhando esse contrato, e cada vez que a gente o olho, arrepia mais ainda. Cada vez que eu olho eu me arrepio. É lógico que estamos batendo o olho, temos de fazer um estudo mais apurado. Mas aqui tem uma das empresas que participaram do pregão, a Contax, e o valor mensal da prestação do serviço seria 7 milhões, 907 [mil], e o da Call Center, que ganhou o pregão, 8 milhões, 939 mil mensais, à época. Quer dizer, a carta proposta já entrou perdendo. E o mais interessante é que eles ganharam. Que nem a assessoria me diz aqui no pé do ouvido que tem os lances verbais, por se tratar de um pregão, mas é uma coisa para se começar a apurar.*

- Manifestação fora do microfone.

O SR. ABOU ANNI – *Aí, está vendo, a Prefeitura é uma mãe.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Nobre Vereador, tem algum pergunta?*

O SR. ABOU ANNI – *Não, Sr. Presidente, eu só comentava quanto ao pregão, que é questionável. Mas isso aí a assessoria vai apurar com maior precisão.*

Mas, Presidente, eu não vou dizer que estou contemplado, porque a cada vez que olhamos esse contrato vamos nos arrepiando. Quer dizer, não é mais nem perplexidade, é uma coisa realmente grosseira o que está sendo feito nesse contrato de prestação de serviço.

Quero informar a V.Exa. que no momento não temos quórum para deliberar...

P – *Nós temos o nobres Vereador Eduardo Tuma, o Relator...*

R – *Mesmo assim acho que não dá quórum, Presidente. Mas este Vereador vai propor uma reunião...*

P – *Tem um requerimento aqui, que depois vou pedir ao Relator (?).*

R – *Vou pedir a rescisão do contrato. Muita irregularidade. E mandar para o Prefeito, e que ele tenha a coerência de rescindir esse contrato.*

P – *Sim. Nobre Vereador Eduardo Tuma, Relator.*

O SR. EDUARDO TUMA – *Presidente, só para deixar registrado que estive na Comissão de Constituição, Justiça e Legislação Participativa, e por isso da minha ausência temporária.*

P – *Até me permita: quanto à sua saída, eu achei que o senhor estaria já indo vistoriar a obra do estádio do Corinthians, e até em clima de Copa do Mundo, com verde e amarelo. Eu me preocupei com isso. Mas não foi bem isso, não é, nobre Vereador?*

R – *Eu estava na Casa. Essa diligência será feita a partir das 16h30 na data de hoje. Mesmo a contragosto, nós iremos. Já confirmado com a Polícia Militar, com a Guarda Civil Metropolitana, com os fiscais da Prefeitura. Só para atestar o bom trabalho que a Secretaria Especial de Licenciamento, com a sua Secretária Paula*

Mota, vem desenvolvendo. Então, na verdade, nós faremos sim. Agradeço a oportunidade de mencionar isso, inclusive.

Presidente, o meu requerimento é direcionado à própria Comissão, à própria Casa. Eu solicito à V.Exa. que o delibere mesmo assim, e, sendo aprovado, eu sei que o pedido que foi feito aqui será atendido.

P – *Inclusive, ontem falei com a diretora da Divisão de Taquigrafia também falando sobre isso.*

- É lido o seguinte: (requerimento que solicita, com urgência, ao Setor de Taquigrafia desta Casa todas as notas taquigráficas das reuniões que aconteceram até o presente momento, de autoria do Vereador Eduardo Tuma).

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *E temos ofícios pendentes que também a Comissão já deliberou.*

- São mencionados os ofícios (001-012, 14, 20-27)

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Para que realmente possa dar todo um andamento para esta comissão.*

Sr. Nelson, a informação está chegando. Estão levantando lá.

R - Estão levantando.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Então eles não estavam atentos. Hoje eles não estavam acompanhando.*

O SR. EDUARDO TUMA – *Talvez devido ao clima de Copa.*

O senhor vai deliberar, Presidente.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Assessoria, podemos fazer a votação do requerimento?*

- Manifestação fora do microfone.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Então os nobres Vereadores Eduardo Tuma, Abou Anni e este Vereador, que pede esta gentileza da Taquigrafia. Se estão de acordo, está aprovado.*

Nobre Relator, alguma pergunta ao Sr. Nelson?

O SR. EDUARDO TUMA – *Na verdade, vou acompanhar as notas taquigráficas. Não sei se V.Exa. tem outras perguntas.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *O senhor Nelson fez até uma ligação lá no Secom; está vindo uma informação.*

Eles pediram quanto tempo, Nelson?

R – *Não, eles falaram que iam levantar nos relatórios. A Renata Veiga ia ver no sistema e já ia me ligar de volta assim que tivesse a informação.*

O SR. EDUARDO TUMA – *É o gerúndio e o genérico: "Iam levantar os relatórios; iam ligar de volta". Incomodam essas duas...*

R – *Eles não me deram um posição de prazo.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Mas a estranheza de todos nós, e com todo o seu conhecimento, o senhor sendo o gerente do contrato, não ter valores, algumas dúvidas que ficaram. Nós vamos esclarecer. Talvez o senhor, sem dúvida alguma, que depois nós vamos, junto com o Ministério Público, com os auditores e o trabalho que nós estamos fazendo com a Corregedoria, nós devemos fazer uma sessão ampla...*

R – *Tudo o que for para melhorar, principalmente o meu serviço, eu agradeço.*

P – *É, o senhor está participando – agora, desde 2013; está fazendo um ano lá.*

R – *Sim.*

P – *Eu vou fazer duas perguntas mais, e aí temos já um pouco de tudo que foi perguntado, o senhor respondendo. Depois vamos fazer os cruzamentos.*

A empresa Call cobra da Prefeitura de São Paulo mensalmente somente horas logadas, é isso?

R – *Horas logadas, horas técnicas, MSN, mensagens e a URA.*

P – *Tá, então é pago o valor da hora contratada?*

R – *Não, os atendentes nível 1, 2 e 3 são pagos por hora logada. Aí tem o suporte de retaguarda, que são os servidores, os técnicos, que são hora-técnica.*

P – *Confirmada, são 9 mil horas ao dia?*

R – *Nunca atingimos esse máximo. Eu não tenho... precisar quantas horas, mas não chega a atingir as 9 mil horas/dia.*

P – *Não? Nunca chegou?*

R – *Não. Desde que eu estou lá, não.*

P – *Pela ordem, nobre Vereador Eduardo Tuma, o nobre Vereador Relator.*

O SR. PRESIDENTE (Eduardo Tuma) – *Desde julho de 2013 que você está lá e nunca houve...*

- Toca um telefone.

R – *Desculpe, Excelência.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Pode atender. Fique à vontade.*

- Sr. Nelson atende a ligação.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Nelson, é só uma curiosidade. Eu não sou curioso, mas tenho que perguntar: quem que deu a informação para você?*

R – *O coordenador administrativo financeiro, o contador Vagner da Silva. Ele deu a informação de que eles vão separar todo o custo do Hora Certa, desde que iniciou, desde que o Prefeito pediu o serviço, e vão mandar para os senhores.*

P – *Bom, vamos trazer o Sr. Vagner, que está nos vendo. O senhor vai vir aqui também para explicar. Então é o Vagner da Silva.*

R – *Sim.*

P – *Muito bem.*

O SR. EDUARDO TUMA – *Desde de julho de 2013 que você está gerindo o contrato?*

R – *Gestão fiscal.*

P – *Desde julho de 2013 que o contrato não atinge o seu ápice, o máximo, no...*

R – *Em nenhum momento os níveis 1, 2 e 3, se eu me lembro bem, chegou a 9 mil horas.*

P – *Em relação ao que já foi perguntado. Nesse período, o gasto nos parece, de acordo com o relato da última sessão, ter atingido o seu limite: 84 milhões só com a empresa, 14 [milhões] com a telefonia e 2 [milhões] com a Prodam. Quer dizer, essa informação não bate. Atingiu o máximo do gasto com o erário público, mas não a utilização do serviço. Essa informação está estranha, minimamente estranha.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Então, naquele raciocínio que estávamos tendo, de áreas logadas, que se paga o valor cheio da contrata, são 9 mil horas ao dia, independentemente das chamadas, é isso?*

R – *Independentemente. Podemos usar até 9 mil horas por dia, independentemente de quantas pessoas atenderem. É feito um dimensionamento para não ficar ocioso.*

P – *O edital previu no contrato profissional de retaguarda de administrativo?*

R – *Sim. Há uma retaguarda operacional, que administra os servidores, dá suporte ao atendimentos dos níveis 1, 2, 3, o equipamento, o ambiente.*

O SR. ABOU ANNI – *Sr. Nelson, só para a Comissão entender: 9 mil horas é previsão contratual ao dial?*

R – *Sim.*

P – *Essa previsão contratual vem desde quando? Desde o início do contrato, em 2011?*

R – *Desde o início do contrato. Foram licitadas 9 mil horas ao dia.*

P – *Desde 2011?*

R – *Sim.*

P – *E o senhor sabe nos informar qual é essa matemática? A previsão permanece, de 9 mil horas, se não houve um acréscimo catalogado em razão da prestação do serviço, mas houve o acréscimo dos valores: de 2011 para 2014 foram de 32 milhões para 82 milhões; houve um aumento de 50 milhões de reais, mas não houve aumento de horas. Porque o nobre Vereador Jair Tatto defendia essa questão: que tinha de analisar quantas horas estavam sendo aferidas pela prestação de serviço, e não houve esse aumento. Não houve aumento de horas, mas houve aumento dos valores pagos pela Prefeitura.*

Então, mais uma vez, para deixar registrado em Notas Taquigráficas.

Obrigado.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Queria registrar também a presença do sempre amigo e Secretário, o nobre Vereador Donato.*

Quero aproveitar, antes de uma próxima pergunta, nobre Vereador Gilson Barreto, meu vice-presidente, para aprovar o convite do Sr. Vagner da Silva, do Secom, do departamento financeiro, para prestar informações.

- É lido o seguite: (requerimento para aprovar convite ao Sr. Vagner).

Nobres Vereadores que concordarem com esse requerimento, permaneçam como estão. (Pausa) Aprovado.

O SR. EDUARDO TUMA – *De julho para cá houve algum aumento na contratação de horas?*

R – *Não, não houve.*

P – *E desde o início do contrato é a mesma contratação de horas?*

R – *Sim. É um contrato estimativo. Pode-se chegar até 9 mil horas.*

P – *Entendi. Mas como 9 mil horas, ano passado, custava x, e 9 mil horas este ano custa 2x.*

R – *Eu posso levantar para o senhor o que aconteceu. Se não me engano, deve ter tido reajuste. Mas eu vou levantar para o senhor.*

P – *Mas o senhor acha que aumenta tanto o serviço do telemarketing assim?*

R – *Não...*

P – *Não, né?*

R – *Não sei. Eu posso levantar para o senhor o que ocorreu, por que a demanda foi tão aumentada, e fazer um relatório.*

P – *Mas a demanda não aumentou, o que aumentou foi só o valor.*

O SR. ABOU ANNI – *O senhor sabe dizer quantas horas foram no mês passado? Porque foram pagas aproximadamente oito milhões. Equivalente a quantas horas?*

R – *Sim. Não tenho de cabeça, porque ele vem detalhado. Mas posso levantar e passar para os senhores.*

O SR. EDUARDO TUMA – *Nelson, você se importaria de voltar a esta comissão com os dados que foram pedidos?*

R – *Não, de jeito nenhum. Pode me convidar de novo e eu venho.*

P – *Se o Presidente me permitir, eu já o convido novamente.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Acho que todos os nobres Vereadores concordam com a vinda do Sr. Nelson. Até para o senhor ter, na sua mão, o valor de contrato. O senhor é o gerente.*

O senhor falou só com o Sr. Vagner, agora que o senhor ligou no Secom? Com mais o senhor falou?

R – *Eu liguei para a Renata Veiga, para ver se ela conseguia me dar a informação. Ela ia separar os relatórios. E o coordenador financeiro, para ver se ele tinha essa informação também.*

P – *Você vê, a Renata Veiga está lá desde 2003, né?*

R – *Dois mil... Não sei quando ela entrou, sei que ela sempre esteve no contrato do 156.*

P – *Desde 2004. Aí você pergunta para ela, e ela não sabe te informar, passa o Vagner.*

A Prefeitura contratou a quantidade de dois milhões e meio de mensagens telefônicas por mês. Você sabe disso?

R – *Sim.*

P – *Ao custo de?*

R – *Se eu não me engano, 27 centavos.*

P – *Então 0,27?*

R – *É.*

P – *Totalizando oito milhões de reais por ano. Quantas mensagens são enviadas efetivamente por mês?*

R – *Posso levantar essa informação. Está no relatório de pagamento.*

P – *Posso falar? É que você está há um ano. Vamos ver se daqui a mais um ano, se Deus quiser, você vai ter de cabeça.*

R – *Eu não tenho de cabeça quantas mensagens.*

P – *Você vai ter de cabeça. Você só faz isso.*

R – *Não, não é só isso que eu faço.*

P – *O que mais? Então vai, fala para mim, que a gente vai querer te aproveitar mais.*

R – *Eu fiscalizo outros contratos.*

P – *Que outros? Fale. Vamos ver se a gente vai levantar também esses outros contratos.*

R – *Contrato de carro...*

P – *Carro?*

R – *É.*

P – *Vamos lá, vou anotar.*

R – *Veículo, frota.*

P – *E você que fiscaliza?*

R – *Sim.*

P – *Frota, você que fiscaliza?*

O SR. EDUARDO TUMA – *Qual frota, Nelson?*

R – *Os carros da Secom.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Quantos são?*

R – *São 12 carros, contando com os executivos.*

O SR. PRESIDENTE (Eduardo Tuma) - *É aluguel ou compra?*

R – *Aluguel.*

P – *Quais os outros contratos?*

R – *Contrato de copeiragem da Secom.*

P – *O que é isso?*

R – *Coperias, pois servem café, água.*

P – *Que mais? De todo o prédio da Secretaria?*

R – *Não, a Secretaria só tem um andar, Excelência. Só um andarzinho ali.*

P – *Então a Secom tem um contrato de serviço próprio?*

R – *Sim.*

P – *Qual mais?*

R – *Eu fiscalizo contrato da Telefônica.*

P – *Que é ligado ao contrato do 156?*

R – *Sim.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Com quem você fala na Telefônica, para nos ajudar? Eu vou pedir para o senhor ir comigo lá, para eu ver...*

- Manifestação fora do microfone.

R – *Eles trocaram a equipe recentemente. Hoje o nosso representante comercial é Paulo. Tem o gerente comercial que controla as novas contas, que é o Spedo (?).*

O SR. PRESIDENTE (Eduardo Tuma) - *Quem?*

R – *Spedo é o nome dele.*

P – *Spedo, s-p-e-d-o?*

R – *Isso.*

O SR. ADILSON AMADEU – *Na Telefônica quem é?*

R – *É o Paulo Spedo.*

P – *Que setor da Telefônica?*

R – *Ele é gerente de contas públicas.*

O SR. EDUARDO TUMA - *Presidente, eu peço até perdão pela forma atravancada com que estou interrompendo V.Exa...*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Não, não, não está. É uma maneira. É que a gente vai questionando...*

O SR. EDUARDO TUMA – *Nelson, o contrato com a Telefônica é você que gerencia também?*

R – *Não, eu sou faço a fiscalização.*

P – *Quanto foi gasto ano passado?*

R – *Quatorze milhões.*

P – *Quanto o contrato de 2012 consumiu de recurso público?*

R – *Não sei lhe informar?*

P – *Não se interessou?*

R – *Não... não...*

P – *Ele teve uma diminuição de 20% de 2012 para 2013.*

R – *Sim, a tarifa era 0,04, foi para 0,03. Era 0,57, foi para 0,52.*

P – *Que foi uma negociação com a Telefônica?*

R – *Foi uma negociação com a Telefônica.*

P – *Por que a Prefeitura não negociou com a Call a tecnologia também para diminuir os 20%, de acordo com o decreto do Prefeito?*

R – *Eu, não sei informar.*

P – *Porque o valor aumentou?*

R – *Não fazia parte da comissão, não saberia informar sobre a negociação. Não participei dessa negociação.*

P – *Porque o valor de telefone abaixa e o da empresa aumenta?*

R – *O valor do minuto da telefônica abaixou.*

P – *E como que eles abaixaram? A telefônica concordou em abaixar o valor?*

R – *Foi negociado, eles concordaram...*

P – *A Prefeitura do Município de São Paulo não negociou com a empresa Call Tecnologia?*

R – *Não sei informar. Não sei mesmo. Não fui notificado. Não fui informado disso.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Sr. Nelson, esse é o maior contrato que o senhor está gerenciando perto dos outros, é isso?*

R – *Sim.*

P – *De diferença do segundo que o senhor gerencia é brutal?*

R – *Sim.*

P – *Verdade? O senhor vai trazer informações depois. O senhor tem conhecimento da existência de operadores nível II, pelos quais a Prefeitura do Município de São Paulo, paga.... Quanto paga nível II?*

R – *Fugiu da memória agora... Tinha isso de cabeça. Nível I é 26... Fugiu da memória...*

P – *Vou te ajudar: 36,41 por hora, logado. Que totaliza em média, os dois milhões e meio por mês.*

R – *Sim.*

P- *Eles comparecem aos sábados na empresa?*

R – *Pelo que tenho conhecimento, algum atendimento é feito de sábado. Mas pela legislação do telemarketing só em certo período.*

P – *O senhor conhece o Roger?*

R – *Sim. Trabalhamos juntos.*

P – *A Fabíola passou que o Roger estava em outro compromisso, com dificuldade, estamos chegando no final da reunião e aprovamos, convite,tornou convocação*

para a próxima quarta-feira, para você nos ajudar Roger, só registrar sua presença e vir preparado para responder, porque o Sr. Nelson, deixamos ele ligar para lá, falou com o Sr. Wagner. O senhor conhece o Sr. Wagner da Silva? Pode vir com as informações corretas. Já falei com o Sr. Nelson, que quando vem aqui, falar a verdade, nos ajudar. O senhor já está no Ministério Público, Tribunal de Contas do Município de São Paulo, Auditoria, Controladoria e essa comissão que está aprendendo com os senhores... Os senhores falam sempre pela metade. Não falam tudo. Então, Sr. Roger quarta-feira que vem. Bem preparado.

Tem a palavra o nobre Vereador Abou Anni.

O SR. ABOU ANNI – *Aproveitar a presença do Sr. Rogério, para saber se ele tem informação, e caso não o tenha para trazer para a próxima reunião, o senhor sabe nos dizer quantas horas foram medidas mês passado?*

O SR. ROGÉRIO PELLIZÁRIO DE ANDRADE – *Em relação a questão, esse tipo de informação, não é o tipo de informação com a qual eu lido no dia-a-dia...*

P *– Quem lida com essa informação?*

R – *Com a quantidade de horas?*

P – *Isso.*

R – *Em geral a Renata, quem é a coordenadora de operações.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Vamos fazer um debate. Como fizemos isso, vou pedir a gentileza de controlador, Ministério Público, porque ai os senhores já saem daqui preparados para alguma coisa que pode acontecer. Sr. Roger, as pessoas que ficam em Brasília, o senhor conhece?*

O SR. ROGER – *Conheço o Lincon.*

P – O dono da empresa o senhor não conhece?

R – Não conheço.

P – Mas sabe quem é?

R – Pela mídia, sim!

P – Quem é pela mídia?

R – Gotijo.

P – Quem é o Gotijo?Pela mídia? O que ele na mídia? É artista?

R – Não! Pela mídia, nos últimos dias, é o nome que tenho.

O SR. EDUARDO TUMA – *Até para auxiliar no meu relatório, gostaria de aprovar requerimento aqui para que convocássemos para estar nessa comissão, em uma sessão a ser definida, os funcionários públicos: Jacinto, Renata, Rogério, Wagner Silva e Nelson. São essas cinco pessoas que queria convocar, que estivessem presentes, no mesmo dia, e que os mesmos venham munidos das documentações*

competentes ao contrato do qual essa comissão objeto ao contrato do 156, objeto de estudas dessa comissão.

Sr. Presidente, gostaria que V.Exa. Deliberasse sobre esse meu requerimento.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Tem a palavra, o nobre Vereador Gilson Barreto.*

O SR. GILSON BARRETO – *Sr. Presidente, estava pensando em não aprovarmos hoje, porque vamos ter outros citados e outros, que porventura a comissão acreditar ser conveniente.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *A votos o requerimento do nobre Vereador Eduardo Tuma. Os Srs. Vereadores, favoráveis permaneçam como estão. (Pausa) Aprovado.*

O SR. GILSON BARRETO – *Sr. Presidente, como o Sr. Rogério, veio, apesar de que mandou correspondência, e chegou mesmo antes de terminar a comissão, que permanecêssemos o convite, ao invés de convocação, e ele está recebendo aqui recebendo aqui verbalmente, inclusive, está presente, que transformássemos a convocação e o convite. Pela presteza que ele veio, acredito que o funcionário público merece todo nosso respeito, mesmo recebendo o do jurídico, uma ficha, informando, mas que façamos. Nesse sentido v*

O SR. EDUARDO TUMA –*Sr. Presidente, tendo em vista que o requerimento foi de minha autoria, concordo com o nobre Vereador Gilson Barreto, transformo então, meu requerimento de convocação em convite.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Muito bem. Se há concordância dos Srs. Vereadores. Então, onde lê convocação, passa a ser convite, ao Sr. Rogério Pellizari para o dia 18/06.*

Não havendo mais nada a tratar. Agradeço a presença de todos. A próxima reunião acontecerá no dia 18/06 às 13h.

Estão encerrados nossos trabalhos.

Na reunião do dia **18 de junho de 2014** fora realizada oitiva na Comissão de Estudos, sendo ouvidos os seguintes depoentes:

- **ROGÉRIO PELIZZARI DE ANDRADE**
- **VAGNER DA SILVA**
- **VALMIRA LUZIA**

REQUERIMENTO 06-00003/2014

SOLICITANTE: VEREADOR – ADILSON AMADEU

LOCAL: Câmara Municipal de São Paulo

DATA: 18 de junho de 2014

OBSERVAÇÕES:

- *Notas taquigráficas sem revisão*
- *Orador não identificado*
- *Manifestação fora do microfone*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Com a presença dos nobres Vereadores Gilson Barreto, Abou Anni, Eduardo Tuma, Jair Tatto e Nelo Rodolfo declaro abertos os trabalhos da 9ª reunião ordinária da Comissão para avaliar os contratos firmados pelo Executivo no que tange ao Call Center 156, com seu serviço pela empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda., no Município. RPP: 013/04.*

Informo que essa reunião está sendo transmitida pelo portal da Câmara – www.camara.sp.gov.br, links TV Câmara e Auditórios On-Line. A pauta será de apresentação de requerimentos e depois o depoimento do Sr. Rogério Pelizzari de Andrade e Vagner da Silva, funcionários da Secretaria Executiva e a Secretaria de Comunicação, Marco Aurélio C. de Oliveira e o Presidente da Sintratel, Márcio de Andrade Belissol e o Presidente da Prodam. Mas, para hoje está agendado pela assessoria o Sr. Rogério e o sindicato confirmou.

Está aberto para perguntas ao Sr. Rogério. Eu começo perguntando, ao senhor há quanto tempo o senhor está trabalhando no serviço Call Center 156.

O SR. ROGÉRIO PELIZZARI DE ANDRADE – *Meu nome é Rogério, mas sou conhecido como Roger. Eu trabalho neste projeto especificamente desde 2011, quando foi assinado o contrato atual.*

***P** – O senhor é um funcionário contratado?*

***R** – Exatamente, em comissão.*

***P** – O senhor se reporta a quem na Prefeitura?*

***R** – Ao Sr. Jacinto.*

***P** – Nesse aditamento que teve, o senhor participou?*

***R** – Não.*

***P** – Como o senhor é conhecido como Roger, o Sr. Celso Contijo conhece o senhor como Roger?*

***R** – Eu não conheço o Sr. Celso Contijo e imagino que ele também não me conheça.*

***P** – O senhor sabe que ele é o proprietário da empresa?*

***R** – Sim.*

***P** – A Dra. Fabíola, o senhor fala com ela, todos os dias, uma vez por semana, uma vez por mês?*

***R** – Não tem uma periodicidade certa, mas imagino que toda semana certamente alguma coisa a gente fala.*

***P** – Ela vai ao Call Center ou o senhor vai ao gabinete.*

***R** – É que atualmente eu não estou no Call Center, eu estou, vamos dizer assim, estou emprestado, fui remanejado aqui para a Secretaria de Comunicação para o gabinete para tratar especificamente do projeto da Copa, da Comunicação da Copa.*

***P** – E quando que o senhor veio aqui para o gabinete?*

***R** – Em setembro do ano passado, em 2013.*

***P** – Quando nós estivemos lá no Call Center o senhor estava lá?*

***R** – Na verdade, eu estava lá porque parte do trabalho que a gente desenvolve para a Copa envolve sem dúvida alguma o Call Center.*

***P** – E de setembro para cá como foi? Conta para mim então, como que veio de setembro para cá. Chamaram quem? O senhor ficou responsável pelo quê? Como iniciou esse trabalho pra a Copa?*

***R** – Na verdade, por volta de setembro, eu fui convidado pelo Jacinto para trabalhar na comunicação da Copa do Mundo, para desenvolver o trabalho especialmente o Plano de comunicação para a Copa do Mundo, entre outras coisas, porque haveria uma atividade relacionada ao Call Center, então, eu vim para cá em torno desse período e desenvolvi esse primeiro projeto de plano de comunicação que, entre outras coisas, envolvia como eu disse o desenvolvimento de aplicativo para o totem, um serviço de atendimento específico para o atendimento a turistas e turistas estrangeiros, entre outras coisas, um aplicativo mobail, o desenvolvimento de canais em rede sociais, etc. Daí comecei a fazer também a inter-relação com a FIFA uma vez que era necessário ter um representante da Secretaria de Comunicação na FIFA para tratar assuntos relacionados à comunicação, junto com o Governo do Estado e o Governo Federal, então, eu comecei a estabelecer essa relação e, por fim, o Centro Aberto de Mídia, esse que foi inaugurado na Praça das Artes, o projeto estrutural dele e toda a organização de comunicação foi desenvolvida por mim também.*

***P** – Fala para mim: o senhor...qual é a equipe além da sua participação, quem que está com o senhor trabalhando desde setembro?*

***R** – O projeto Copa? Essa equipe é estruturada por mim mesmo, mas a gente tem na verdade algumas pessoas que são deslocadas temporariamente de suas atividades, então, tem, por exemplo, pessoas da coordenação de publicidade que desenvolvem suas atividades do dia a dia, mas quando desenvolvam campanhas voltadas para a Copa, trabalham comigo. A própria Renata, quando é assunto muito voltado para o Call Center, e naturalmente, vou precisar do*

apoio dela. E assim por diante. A área de imprensa da Prefeitura também sobretudo da comunicação a gente tem três ou quatro jornalistas que também foram deslocados para lá. Relações internacionais praticamente dedicou integralmente e esta dedicando ainda boa parte da equipe dela até em função da alta rotatividade de profissionais de jornalismo de imprensa em língua estrangeira.

***P** – O senhor dentro desse trabalho todo, logicamente, o senhor é formado em Informática?*

***R** – Não, eu sou formado em jornalismo e publicidade e sou mestre em ciência da comunicação.*

***P** – Mestre em ciência comunicação. E o senhor esteve na abertura da Copa?*

***R** – Aqui na arena Corinthians. Sim.*

***P** – O senhor ganhou ou o senhor foi convidado, o senhor ganhou o convite?*

***R** – Não, não é convite, na verdade, como eu trabalho na área de comunicação eu tenho uma credencial, eu trabalhei no balcão de relacionamento no centro de mídia.*

***P** – E quantas pessoas do Call Center estiveram com o senhor lá?*

***R** – Lá, nenhuma, só eu.*

***P** – O senhor Jacinto esteve?*

***R** – Não.*

***P** – A senhora Fabíola.*

***R** – Não.*

***P** – A senhora Renata?*

***R** – Também não.*

***P** – Então, a sua formação, para que a gente entenda, o senhor é formado em Comunicação.*

***R** – Exatamente.*

***P** – O senhor não é funcionário efetivo, o senhor é contratado.*

***R** – Isso.*

***O SR. ABOU ANNI –** Sr. Presidente, só para aproveitar a oportunidade, pergunto se o senhor tem experiência na área de Call Center.*

***R –** Não, não tenho. Na verdade, não tinha até ser deslocado para esse projeto. Na verdade, o deslocamento se deu não exatamente em função da área de Call*

Center, porque o contrato que foi assinado em 2011 tinha um objeto um pouco diferente do anterior, então ele previa multicanalidades. Então, uma série de projetos relacionados à comunicação.

***P –** Sim, mas especialmente em Call Center, não.*

***R –** Não.*

***P –** O senhor conhece Vagner da Silva?*

***R –** Da Prefeitura, sim.*

***P –** Da Prefeitura. Ele tem experiência em Call Center?*

***P –** Não sei dizer, ma acredito que não.*

***P –** Os outros gestores?*

***R –** A Renata, sem dúvida. É a experiência profissional dela.*

***P –** Em Call Center.*

***R –** Em Call Center.*

***P –** A Renata foi convidada, Presidente?*

***O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) –** A Renata já esteve aqui. Logicamente, naquela mesa redonda que faremos ela estará novamente.*

***O SR. ABOU ANNI –** Sr. Presidente, só estou fazendo tal questionamento porque o contrato do 156 prevê que os gestores têm que ter experiência de cinco anos em call center e, até agora, não encontrei nenhum que tenha. Então, mais uma vez, quero registrar nas notas taquigráficas para poder subsidiar as informações do Relator.*

Muito obrigado.

***O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) –** Muito obrigado, nobre Vereador Abou Anni.*

O senhor trabalhou na iniciativa privada?

O SR. ROGÉRIO – *Trabalhei.*

P – *Onde?*

R – *Trabalhei no Grupo Gerdau; no Sesc, logo no início da carreira; tive uma passagem rápida pelo O Estado de São Paulo; pela Agência Dinheiro Vivo, do Sr. Nassif; trabalhei como Consultor no Idort e também nas Faculdades Integradas Rio Branco.*

P – *Quem indicou o senhor?*

R – *Para trabalhar aqui na Prefeitura? Entrei, na verdade, em 2005, na mudança de*
Governo, de 2004 para 2005, na Secretaria do então Secretário Sérgio Kobayashi.

P – *Então, a Sra. Fabíola, o senhor, todos foram indicados pelo Sr.... Desculpe-me, mas o Sr. Kobayashi já faleceu?*

R – *Não, quem faleceu foi o Sr. Paulo.*

P – *O senhor, então, foi indicado por ele?*

R – *Sim.*

P – *A Fabíola também?*

R – *Não sei dizer.*

P – *Porque a Fabíola falou aqui que foi indicada por ele. O senhor é filiado a algum partido?*

R – *Não.*

P – *O senhor tem algum parente próximo que trabalha na área pública?*

R – *Sim, tenho uma tia que trabalha – não sei se ainda hoje, mas ela trabalhava na Subprefeitura do Ipiranga.*

P – *Não é na área da Saúde?*

R – *Não.*

P – *Porque, acho que a Renata, depois veremos nas notas taquigráficas, tem uma tia que é da Secretaria de Saúde. Também é uma tia. Mas, tudo bem. O parentesco é a sua tia, né.*

R – *Sim. Mas ela é efetiva acho que dos anos 90 – 91, provavelmente.*

P – *O senhor tem algum parente, amigo, ou que o senhor indicou, lá no call? Quem que o senhor indicou de amigo?*

R – *Ninguém.*

P – *Ninguém!?*

R – *Não.*

P – *O senhor não indicou ninguém para ser contratado?*

R – *Não.*

P – *Bom, isso eu perguntei para todos. O senhor disse que nunca esteve junto, mas conhece quem é o dono da empresa. É isso?*

R – *Sim. De nome, sim.*

P – *Então, as funções da Secretaria de Comunicação, a seu ver, quais são?*

R – *Não entendi a pergunta.*

P – *A Secretaria de Comunicação, a seu ver, como o senhor já falou agora, que o senhor fez um trabalho referente à Copa do Mundo. Ela é grandiosa de comunicação.*

R – *Sim.*

P – *A seu ver, o que ela representa aqui para a Cidade?*

R – *Entendi. Na verdade, o papel essencial da Secretaria de Comunicação é comunicar e, aí, temos estruturados alguns serviços relacionados a ela e que têm a ver com as competências da Secretaria. Então, temos uma área de Imprensa que, basicamente, tem a função de informar a população por meio dos*

canais disponíveis - Diário Oficial, portal da Prefeitura, redes sociais e via Assessoria de Imprensa, os serviços e as campanhas de utilidade pública,

Há, também, uma área de Publicidade que, entendo, é importantíssima para informar a população, prestar contas das realizações da Cidade, daquilo que está sendo feito do dinheiro. E há um outro canal, que é o da Central 156 que, afinal de contas, também é um canal de informação para o público, por meio do qual o munícipe pode tanto fazer uma solicitação, uma reclamação, ou obter informações sobre a Cidade.

O SR. ABOU ANNI – *O senhor tem acesso às queixas, às reclamações no 156?*

O SR. ROGÉRIO – *Sim.*

P – *O senhor tem conhecimento do Diário de São Paulo, dia 14 de junho: "Funcionário do 156 disse que dados do denunciante são revelados". Casos de Psiu e Pancadão, segundo a funcionária, a pessoa é obrigada a se identificar e, dependendo da situação, leva o denunciante no local do Pancadão. O senhor tem essas informações? É o que diz o jornal.*

R – *Bom, essa informação é muito mais voltada à operação. Como eu falei, o meu trabalho é mais voltado à implantação de novos serviços, mas eu sei que há uma legislação obedecida pela operação do serviço, para determinar como deve se proceder a uma reclamação como a do Psiu.*

P – *Sr. Presidente, só para deixar registrado que essa não é a primeira reclamação que chega à Comissão, bem como não é a primeira publicação que sai em mídias escritas, em jornais de grande circulação de nossa Cidade, denunciando irregularidades no 156. Então, quero, neste momento, entregar para a Assessoria da Comissão, para que faça a juntada nos processos, nos relatórios finais.*

Obrigado.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Muito bem, nobre Vereador Abou Anni.*

Rogério, conte-me, os novos serviços, desde o dia em que você chegou... Na verdade, você chegou em 2005.

O SR. ROGÉRIO – *Em 2005 fui contratado pela Prefeitura, mas não para desenvolver... Na Call, em 2011.*

P – *Quem descobriu você?*

R – *Na verdade, naquela época eu já trabalhava na Secretaria de Comunicação há seis anos, e já havia passado por diversas outras áreas. Conhecia o Secretário, há época, o Sr. Marcos Sinval, e há época trabalhava na coordenação de Publicidade e ele me perguntou se não tinha interesse em participar desse projeto. Inicialmente, até me espantou, pelo fato de não ter uma experiência em Call Center, mas, aí, ele me explicou que, na verdade, seriam atividades mais voltadas à minha formação.*

P – *Então, você vem do Governo Serra, Kassab e o atual Governo do PT.*

R – *Exatamente.*

P – *Por seu know-how, seu conhecimento. Mas eu queria que você fizesse, detalhado, os novos serviços. Vou acompanhar você falando de novos serviços, até chegarmos a esse último que foi da Copa do Mundo e você me fala também de custos.*

R – *Não consegui detalhar todos porque, como expliquei, não é exatamente a minha atividade. A minha atividade é mais a implantação, o acompanhamento do novo serviço. Agora, posso...*

P – *Um novo serviço sempre tem um custo. Ele está no contrato? Ou se faz um aditivo? Tentou puxar mais uma coisinha?*

R – *Na verdade, o que acontece é assim, antes de detalharmos os novos serviços, é importante estabelecermos essas competências dentro do próprio contrato. Então, temos lá, o Jacinto, que é aquele que autoriza a implantação do serviço e também autoriza...*

P – *O Jacinto autoriza. Como é feito isso? Vocês fazem uma reunião, registram uma ata? Como é? Ele autorizou. Vai me falando no dia a dia como que é.*

R – *Aparece uma nova demanda, então vou dar o exemplo de uma demanda que surgiu no ano passado e que foi o Rede Hora Certa. Então, essa demanda surge. Imagino que o Sr. Secretário de Saúde conversa com o de Comunicação, passa essa demanda para o Jacinto e, aí, ele nos convoca, eu e a Renata, para uma reunião.*

Então, ele explica, mais ou menos,...

P – *Sempre a Renata.*

R – *A Renata sempre está participando.*

P – *Quem mais, além da Renata?*

R – *Eu, a Renata e o Jacinto.*

P – *Os três?*

R – *Isso. Aí, ele explica a demanda. Por exemplo, no caso do Rede Hora Certa: "Olha, existe uma demanda específica de 700 mil pessoas, ao longo de um período - na época, eram três, quatro meses, que precisaríamos que vocês fizessem esse contato com as pessoas". Então, levamos isso para o Call Center e eles fazem um dimensionamento de acordo com essa necessidade.*

P – *E você, Rogério, na verdade, está sendo colocado como novos serviços?*

R – *Isso, novos serviços.*

P – *Aí, são a Renata, o Rogério e o Jacinto.*

R – *Isso.*

P – *Aí, resolveu o novo serviço.*

R – *Então, começamos uma rodada de reuniões com a empresa. Eles apresentam o projeto.*

P – *A empresa é a Call Center.*

R – *Isso.*

P – *Quem, da empresa, que você vem e apresenta o projeto?*

R – *Aí, vai depender um pouco, também, da natureza do projeto. Em todo caso, a Renata, normalmente, tem uma relação mais direta com o Rodrigo Bueno, hoje, que, naquela época, ele já estava à frente dessa atividade, e o Fernando, que é o Superintendente. A minha relação já é mais, especificamente, com o pessoal de Desenvolvimento, que é o Clayton, e, sobretudo, com o Eduardo Brito, que é o Gerente de Projetos da empresa. Então, eles criam lá...*

P – *O Eduardo Brito é o?*

R – *Gerente de Projetos da empresa.*

P – *Aí, vocês chamam-nos e, no caso da demanda Hora Certa?*

R – *Aí, apontamos a demanda e, aí, eles farão uma análise de quantos operadores seriam necessários para atender a essa nova necessidade. Eles precisam de um ou dois dias para fazerem essa proposta e vão avaliar. Por exemplo, no caso do Hora Certa, tiveram que fazer uma pequena adaptação no GRC, que é o sistema desenvolvido pela empresa, por solicitação, inclusive, do próprio contrato. Aí, eles fazem uma adaptação; criam o módulo da Saúde, que foi o que eles fizeram. Então, cada um terá uma quantidade X de esforços necessários; um número de atendentes; as especificidades dos atendentes. Muitas, vezes, também, há uma discussão com a Secretaria. Por exemplo, a Secretaria de Saúde, nesse caso, entendi que era importante que essa pessoa tivesse algum tipo de preparo diferenciado porque, afinal de contas, o atendimento é um tanto quanto delicado, estão falando de pessoas enfermas, enfim.*

P – *Aí, continua, Renata, Rogério, Jacinto, Rodrigo Bueno, Fernando, Clayton e Eduard.*

R – *São, no geral, as pessoas envolvidas.*

P – *Que é para resolver para a coisa andar.*

R – *É. Aí, o que acontece é assim, claro, vamos imaginar que está ocorrendo um problema de sistema. Nesse processo, como aconteceu? Tivemos que estabelecer, criar web services, criar uma categoria informatizada para permitir que o conteúdo gerado pela Prodam, a informação que está lá na Prodam, e diz*

respeito à Saúde, migre para o Call Center, para que ele possa fazer a ligação. Então, pode ser que, eventualmente, tenha que fazer algum ajuste nessa ferramenta. Essa conversa, provavelmente, vou ter com o Clayton ou com alguém que ele indique.

P – *Por que o Clayton é?*

R – *Da área de desenvolvimento. Vamos imaginar que eu preciso saber em quanto tempo eles conseguem contratar as pessoas necessárias. Essa informação eu vou obter com o Brito, que é a pessoa que...*

P – *Quem é o Brito?*

R – *É o Gerente de Projetos. E, aí, o que acontece? Depois que o projeto entra em funcionamento, na verdade é assim, desenvolve-se a demanda, eles nos apresentam o projeto, a proposta, e encaminhamos para o Jacinto. O Jacinto delibera, muito provavelmente ele deve conversar com o Secretário de Comunicação e com o próprio Secretário de Saúde.*

P – *O Secretário aparece em alguma reunião dessas?*

R – *Dessas, não.*

P – *Com você já apareceu?*

R – *Para tratar desses assuntos, não.*

P – *Nunca?*

R – *Não.*

P – *É o Jacinto?*

R – *É. O Jacinto, provavelmente, conversa. Essa reunião, imagino, seja em uma esfera superior. Então, eu passo para o Jacinto. O Jacinto certamente negocia com os Secretários porque, afinal de contas, isso envolve também um custo e tempo, porque, muitas vezes, vamos precisar de, pelo menos, uma semana para prepararmos o pessoal, fazermos um treinamento.*

(NÃO IDENTIFICADO) – *Esse custo para que é?*

R – *É o custo de desenvolvimento inicial. O custo de desenvolvimento tende a ser o menor. O custo de operação no serviço. Estamos falando quantas pessoas terão de ser contratadas.*

P – *A mais?*

R – *A mais.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Aí, o Jacinto?*

R – *Aí, há uma negociação com a empresa. Há uma negociação na esfera superior. Se eles acharem que pode haver ajustes, que deve se reduzir a quantidade de operadores, que é o que vai acontecer.*

(NÃO IDENTIFICADO) – *Quanto gastou a mais?*

R – *A mais ainda não gastou nada, no contrato, porque não atingimos os 107 milhões, que é o previsto, hoje, no contrato.*

Mas, seguramente, o que eu posso dizer é que houve um aumento significativo, especialmente em operador de atendimento em nível dois.

Só para vocês terem uma ideia, em dezembro de 2012, quando tínhamos apenas o atendimento do HSPM, que era anterior, com operadores específicos de nível dois, além da Secretaria de Finanças, o volume de ligações ou de...a representatividade de operação em nível dois era em torno de 15%. Hoje, chega a quase metade do nosso custo mensal.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Então, Rogério, você fala com a Renata, aparece o Jacinto, a empresa precisa estar, aparece o Rodrigo Bueno e o Fernando, aparece o Brito...*

O SR. ROGÉRIO – *O Rodrigo e o Fernando vão aparecer especialmente no momento da operação. É claro que, evidentemente, estou falando de um procedimento interno deles que não posso ter certeza. Imagino que o Brito e o Bueno conversem para acertar o projeto, mas o papel essencial do Fernando Cunha e do Rodrigo Bueno vai ser sobretudo quando começar a operação porque o papel da Renata...vamos dizer, a Renata entra em cena a partir desse momento, quando está em operação, em funcionamento e ai ela tem de gerir esse trabalho.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Tem Lincoln?*

R *– O Lincoln é de Brasília.*

P *– Você o conhece?*

***R** – Conheço.*

***P** – O que é o Lincoln?*

***R** – Ele é diretor, salvo engano, de desenvolvimento da Call. Eventualmente, ele vem, sei lá, uma vez por mês.*

***P** – Qual foi a última vez que ele veio?*

***R** – Eu não sei dizer porque, afinal de contas, eu não tenho ido com tanta frequência uma vez que estou locado aqui. Mas imagino que no mês passado ele deva ter passado por lá.*

***P** – Quando foi a última vez que você o viu?*

***R** – Creio que há uns dois meses.*

***P** – E o Fernando e o Rodrigo?*

***R** – Ontem.*

***P** – E a respeito desta Comissão, o que eles falam? Entre vocês da Call – Renata, Fabíola, todos vocês, estão falando o que desta Comissão? Que a gente está ajudando vocês?*

***R** – Sim, sem dúvida.*

***P** – A economizar um pouquinho a receita para Cidade porque vocês estão gastando muito, acima da média de qualquer Call Center na cidade de São Paulo pelo serviço que vocês fazem? Vocês comentam isso ou não? Ou vocês comentam que realmente precisam gastar um pouco mais de 107 milhões tem de aumentar, tentar aditar mais?*

Você falou e falou, mas não fala a pessoa que é a primeira que vou levar ao Ministério Público. Aliás, já levei. Depois vai você, todos vocês, não tenha dúvida. O Nelson.

***R** – Porque a gente não chegou ainda no Nelson.*

***P**– Então, fala do Nelson.*

***R** – A atividade do Nelson vai acontecer durante o processo de pagamento. Então, vamos imaginar esse serviço Rede Hora Certa, que entrou em funcionamento por volta do dia 15 de fevereiro do ano passado, então começamos a planejar uns 15 ou 20 dias antes, mais ou menos. O papel do Nelson a época, salvo engano, ele não trabalhava diretamente neste projeto, mas o papel dele é organizar administrativamente o pagamento. Então, de posse do atesto que a Renata deu da avaliação que a Renata fez em relação à operação aquele mês, ele organiza o pagamento e despacha para o ateste final, a autorização do Jacinto.*

Então, a gestão, a fiscalização que o Nelson faz em relação a esse trabalho é mais voltada ao pagamento. Verificar se os relatórios foram encaminhados, se

há algum tipo de irregularidade apontada pela Renata, qual irregularidade – se houver, evidentemente – e organizar essas informações e encaminhar para o pagamento que é autorizado pelo Secretário, não, perdão, pelo chefe de gabinete, o Jacinto.

***P** – Quer dizer, em nenhuma reunião o gerente do contrato está presente?*

***R** – O gestor do contrato é o Jacinto.*

***P** – O gerente do contrato. Nas clausulas contratuais é o Nelson.*

***R** – Não, o Nelson...*

***P** – Ele mesmo falou aqui.*

***R** – O Nelson é o gestor fiscal especificamente da área administrativa.*

***P** – Ele que tem caneta para autorizar o pagamento.*

***R** – Não, quem tem caneta para autorizar o pagamento é o Sr. Jacinto.*

***P** – O Jacinto?*

***R** – É.*

***P** – Só ele?*

***R** – Para autorizar o pagamento sim.*

***P** – Todos os pagamentos são autorizados pelo Sr. Jacinto? Você confirma isso?*

***R** – Todos os pagamentos, eu não sei dizer. Eu...*

***P** – Quer?*

***R** – Não precisa.*

***P** – Vocês combinaram diferente hoje?*

***R** – Não.*

***P** – No pedido de informação?*

***R** – Não. Na verdade, eu já autorizei um pagamento porque estive substituindo o Jacinto há cerca de um mês.*

***P** – É bom saber.*

***R** – Qual que você autorizou?*

***P** – Provavelmente, do mês de abril.*

***R** – Qual o valor?*

***P** – Oito milhões.*

O SR. EDUARDO TUMA – *Há previsão contratual para que você substitua o Jacinto?*

R *– Previsão contratual?*

P *– Eu substitui. Na verdade, saiu no Diário Oficial que temporariamente eu substituiria a chefia de gabinete.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Logicamente, com autorização para liberar esses oito milhões. Oito milhões e quanto?*

R *– Sei lá, oito milhões e alguns mil.*

P *– Essa é uma parcela do mês.*

R *– Não entendi, parcela do mês.*

P *– É uma do mês tal, cumpriu trabalho no mês de maio e pagou em junho. É isso?*

R *– Cumpriu em abril.*

P *– Cumpriu em abril e pagou em maio. Foi isso?*

R *– Exatamente.*

P -*Você conferiu com quem tudo isso para você pagar?*

R *– O ateste vem da operação, vem da Renata.*

P *– A Renata é uma funcionária contratada da Prefeitura que está no Call Center desde que iniciou, 2005, ela passou para o Rogério e você não pôs ninguém para conferir e assinou um pagamento de oito milhões e algumas coisitas...Desculpa, você conferiu? Pediu para alguma auditoria?*

R *– Na verdade, eu olhei o relatório, como é de se esperar, vi que era um relatório como todos os outros que são encaminhados mensalmente e autorizei o pagamento. Imagino que é como é na verdade em uma organização institucional corporativa de qualquer outra monta, então você tem áreas específicas que se comprometem com...*

Eu, na verdade, pedi para uma pessoa conferir o trabalho que a Renata fez é quase como um retrabalho. Talvez eu tivesse que contratar outra para conferir o que a outra...Eu não vejo muito sentido nisso.

P *– Vocês vão ver lá na frente o sentido de tudo isso. Quantas vezes você substituiu?*

R *– Uma vez só.*

P *– Só uma?*

R *– Sim.*

P *– Jacinto, exatamente como quando começou a comissão.*

O SR. JACINTO - *No dia em que fomos buscar a documentação; junto com o Secretário e com o Dr. Maçonetto, do Jurídico; o Sr. Jacinto tirou férias, pediu dispensa. Depois, entrou o senhor, que assinou, uma única vez, desde que o senhor está nesse sistema de trabalho, oito milhões – nem sei o valor.*

O senhor, como profundo conhecedor, pode me falar sobre os serviços do Call? Dá para o senhor enumerá-los?

O SR. ROGÉRIO PELIZZARI DE ANDRADE - *Sobre os serviços do novo contrato, é isso?*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Não, não. Do Call Center, o 156. O que ele tem a oferecer para a Cidade e para a população? O senhor sabia que no dia em que o transporte público parou, fizemos uma ligação para lá e os atendentes informaram que estava tudo normal?*

O SR. ROGÉRIO PELIZZARI DE ANDRADE - *Mas qual foi a abordagem?*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Temos a gravação aqui.*

O SR. ROGÉRIO PELIZZARI DE ANDRADE - *Tudo depende de como foi a abordagem.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Pode ter sido aquele biônico, que você liga e ninguém atende. Pode ser. Mas, vamos lá, os serviços da Call.*

O SR. ROGÉRIO PELIZZARI DE ANDRADE - *Os serviços implantados recentemente, aos quais tratei pessoalmente, especialmente os de saúde, o HSPM foi o primeiro, que é do servidor público e o Rede Hora Certa. O HSPM é receptivo, mas nesses serviços atuais, temos todo um trabalho de ligações ativas, em que atingimos mais de 7 milhões de tentativas de ligações. Mas temos todo um leque de outros serviços; como Bilhete Único, Itinerário, Programas Sociais, calçadas, o Psiu – citado pelo Deputado -, muitos de vigilância sanitária - como o de zoonose -, problemas de buraco, poda de árvore, enfim, há um leque bastante assim, afinal de contas estamos falando de 4 mil assuntos.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Quatro mil assuntos do Call Center? E todos com solução de atendimento?*

O SR. ROGÉRIO PELIZZARI DE ANDRADE - *A solução não é de competência da central 156.*

P – *Mas o atendimento tem de ser de excelência?*

R – *O atendimento está em níveis satisfatórios.*

P – *O senhor falou em quatro mil, não é? Quatro mil atendimentos?*

R – *Quatro mil assuntos.*

P – *Quatro mil assuntos. É uma prateleira gigante. Qual é o principal, o número 1?*

R – *O número 1 é transportes.*

P – *Quanto por cento? O senhor está vindo aqui porque conhece tudo.*

R – *Não é exatamente a minha área, porque eu sou da implantação de novos serviços, mas em torno de 35 a 40% entre Itinerário e Bilhete Único, que são as grandes demandas do Call Center.*

P – *E em segundo lugar?*

R – *Primeiro, transporte. Segundo, Bilhete Único, especificamente e terceiro são solicitações de calçamento e de poda de árvore.*

P – *Que são direcionados à Subprefeitura?*

R – *Exatamente. De novo, estou falando de serviços receptivos, mas se considerarmos serviços de saúde, aí sim, hoje, essa seria a nossa principal demanda. Estamos falando em 40% de atendimentos.*

Só para entendermos, em 2012, tínhamos em torno de 7 milhões de atendimentos por ano, portanto, ligações recebidas. Somadas as ligações realizadas, que começaram no ano passado, especialmente, saltamos para algo em torno de 15 milhões de ligações. Por isso, hoje, a nossa principal demanda – não estou me referindo apenas a ligações recebidas -, é sem dúvida alguma o Rede Hora Certa.

P – *Sr. Rogério, é estranho o senhor ter substituído o Sr. Jacinto e não o Sr. Nelson. Como foi isso? Chamaram o senhor? Conte-me um pouquinho sobre isso.*

R – *Sim. O Sr. Jacinto me chamou para uma conversa.*

P – *Ele estava com quem?*

R – *Apenas ele.*

P – *Ele falou o que para o senhor?*

R – *Que durante a ausência dele, especialmente, por aquele trabalho que eu estava desenvolvendo na Copa, ele entendia que seria importante que eu o substituísse.*

P – *Dentro de toda sua bagagem, fale-me sobre um erro operacional. Existe erro operacional?*

R – *Na central? Sim, até porque estamos falando de 15 milhões de ligações. É humanamente impossível não lidarmos com problemas operacionais. Eventualmente, acontece de recebermos reclamações de SP Trans, por exemplo, porque aconteceu de alguém ter ligado para lá reclamando de um ônibus que não parou no ponto e, na pressa, o operador colocou a data, o horário ou o número do ônibus errado. Esse tipo de erro dificulta encontrar, de fato, o responsável. Já aconteceu de mau atendimento, do operador não atender bem ou um munícipe – sei lá – tratá-lo de maneira ríspida, mas, de novo,*

estamos falando de algo em torno de cem reclamações, pensando na Ouvidoria, por exemplo, ao longo de um ano. Claro que é importante analisarmos, ajuda especialmente a Renata na reciclagem dos serviços que estão em funcionamento. Como disse, varia entre 80 e 90, chega a cem ao longo de um ano.

P – *Gostaria que o senhor me falasse – não sei se sabe – como funcionam as auditorias para levantar algum dado da empresa Call. O senhor sabe me dizer?*

R – *Auditorias internas?*

P – *Sim*

R – *Auditorias internas não existem. O que existe são medições e – vamos dizer assim – fiscalização do trabalho. Certamente, nesse assunto, a Renata tem mais competência para dizer, mas existem alguns instrumentos de aferição. Por exemplo, ela recebe um relatório da Telefonica, em que pode comparar os quantitativos apresentados pelo Call Center. Ela costuma solicitar às suas assistentes para fiscalizar, por exemplo, a quantidade de operadores presentes para checar se o número corresponde àquilo que está indicando pela ferramenta de mediação telefônica, além de um hábito frequente de testar as ferramentas.*

P – *Sr. Rogério, dessas medições, o senhor sabe de alguma novidade que aconteceu, que não bate. O senhor tem alguma informação?*

R – *Em 2012, estou me referindo a um período em que começamos a implantar novos serviços, por exemplo, lembro-me de um problema havido em função do percentual de abandonos, de ligações na Ura.*

O relatório da Telefonica apontava mais do que 3%, que é o limite tolerado, enquanto que o Call Center apontava outro percentual. Inclusive, naquela época, depois de ser notificada, a empresa chegou a receber uma penalidade.

P – *Qual foi a penalidade?*

R – *Já não sei dizer.*

P – *Isso foi em 2012?*

R – *No final de 2012. Acompanhei de perto, porque estava há mais tempo no Call Center desenvolvendo outras atividades, mas lembro de que, naquela ocasião tivemos essa penalidade.*

P – *A empresa presta um serviço de qualidade e de excelência, o que o senhor tem a me dizer sobre isso?*

R – *Como mencionei anteriormente a respeito do serviço realizado pela empresa, é claro, que a formação de uma comissão como esta foi importantíssima para fazermos adequações. Temos uma equipe realizando todo trabalho de gestão e relacionado a essa operação, mas digo que o serviço é, no mínimo, satisfatório, apesar do que tem a ser ajustado, de uma dificuldade ou*

outra, eventualmente, em relação a prazos. Mas digo que eles atendem às nossas principais demandas.

P – *Então qual a função real dos senhores dentro da Call, que são servidores da Secretaria? A Sra. Renata, por exemplo, sabemos que ela fica lá todos os dias, não é isso?*

R – *Sim, ela fica todos os dias. Muitas vezes, até aos sábados e domingos.*

P – *Quem mais fica ali?*

R – *A Margareth e a Rita.*

P – *Qual a função da Sra. Margareth?*

R – *A Margareth e a Rita são funcionárias comissionadas e elas assessoram a Renata, sobretudo, nas demandas mais operacionais.*

P – *Qual a função da Rita? Qual cargo ela exerce pela Prefeitura? É de auxiliar, de assessoria, o que seria?*

R – *Não sei dizer.*

P – *Qual o nome completo da Sra. Rita?*

R – *Rita de Cássia, não me lembro do nome inteiro.*

P – *E da Sra. Margareth? Se os Assessores puderem ajudar, nós precisamos desses nomes completos. São as Sras. Rita e Margareth que ajudam a Sra. Renata. Porque quando a Sra. Renata saiu de férias, ficaram as Sras. Rita e Margareth, não é isso?*

R – *A Margareth.*

P – *A Sra. Renata sofreu uma cirurgia e, em seu lugar, ficou a Sra. Margareth.*

R – *Exatamente. E quando ela sai em férias também.*

P – *É isso, sempre fica alguém. E quando o senhor sai de férias?*

R – *Não fica ninguém.*

P – *E quando o Sr. Jacinto sai de férias, fica quem?*

R – *Depende. Dessa vez, por exemplo, eu fiquei, mas já aconteceu de ficar a Diana.*

P – *Então, temos as Sras. Rita, Margareth e Diana?*

R – *Na verdade, a Diana trabalha na Coordenação Administrativa, é uma Assessora.*

P – *Ela trabalha perto da Dra. Fabíola?*

R – *Não. Na verdade, ela trabalha no mesmo espaço do Wagner e do Nelson.*

P – *O Sr. Nelson é o Gerente do contrato?*

R – *Não, o Nelson é Fiscal Administrativo do contrato.*

P – *O senhor já pediu algum auxílio à Dra. Fabíola?*

R – *Já.*

P – *Em que serviço?*

R – *Por exemplo, para responder questionamentos que vinham do Tribunal de Contas ou mesmo, recentemente, quando substitui o Jacinto, alguma dúvida especificamente com relação à área jurídica. Porque, afinal de contas, ela é a Assessora Jurídica da Secretaria de Comunicação.*

P – *Então, é a Dra. Fabíola que auxilia os senhores na parte Jurídica, não é isso?*

R – *Ela é responsável pelo Jurídico da Secretaria de Comunicação.*

P – *O senhor já falou que as Sras. Rita e Margareth auxiliam a Sra. Renata Veiga.*

R – *Exatamente.*

P – *O senhor que conhece tudo, conte-me como são os níveis de atendimento, porque até agora não consegui entender.*

R – *São três níveis de atendimento: primeiro, é o que chamamos de atendimento generalista, em que há maior quantidade de operadores e fazem atendimentos gerais, relacionados a transportes, como o Bilhete Único.*

P – *Qual é esse nível?*

R – *É o nível 1. Basicamente, é uma pessoa com formação de ensino médio que recebe um treinamento voltado para esse atendimento geral. Há o nível 2, em que há um atendente um pouco diferenciado. Ele tem de ter, pelo menos, formação universitária, isto é, formação em qualquer nível superior.*

P – *Há quantos funcionários no nível 2?*

R – *Hoje? Não saberia dizer em número. Talvez, no atendimento de Saúde, em torno de 400 funcionários, acredito.*

P – *Só na Saúde?*

R – *Sim. Já chegou a ter uns 500 funcionários, especialmente quando tivemos uma demanda muito grande em função das campanhas simultâneas sendo realizadas.*

P – *Qual foi a principal na área da Saúde?*

R – *A principal foi o recadastramento de pacientes, pessoas que, de alguma forma, procuravam o serviço público e que estavam em filas de espera. Isso foi feito simultâneo à marcação de consulta regular.*

P – *Havia um número grande de consultas marcadas e não atendidas que foram recuperadas, o senhor tem esse número?*

R – *Salvo engano, eram 700 mil atendimentos. Na verdade, havia uma fila constante de 700 mil que foi sendo recuperada em função de todas essas características. Descobrimos, por exemplo, que muitas pessoas das filas já tinham procurado outro tipo de atendimento ou haviam sido atendidas na rede estadual.*

P – *Outras foram a óbito, infelizmente.*

R – *É, infelizmente.*

P – *Essas pessoas ficaram dois, três anos esperando para fazer um exame.*

R – *Havia outra finalidade também para reduzir o número de pessoas na fila. Evidentemente, um dos objetivos importantes dessa campanha era reduzir o absenteísmo, isto é, a quantidade de pessoas que têm agendada a consulta, mas por alguma razão, como outros compromissos ou dificuldade em sair do trabalho não comparece.*

P – *Sr. Rogério, em termos de percentagem, o que abaixou só na área da Saúde?*

R – *Não poderia dizer, porque fui deslocado dessa área. Mas havia lá um número em torno de 35% de absenteísmo e a meta era reduzir para números em torno de 22 ou 23%, pelo menos, no primeiro ano.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) *– Esse é o nível 2?*

R *– Exatamente. Nível 2 e aí temos o nível 3, que podemos chamar de especialistas, e esses eles tem de ter uma formação, não basta ter apenas nível superior. Eles têm de ter nível superior e algumas das profissões apontadas pelo termo de referência, como enfermeiro, médico, engenheiro civil, entre outros, temos, por exemplo, para esse atendimento da Copa, há 7 operadores em nível 3 em função a especificidades do trabalho deles.*

P *– Da Copa?*

R *– Da Copa.*

P *– E o que seria?*

R *– Formação trilingue. Inglês, Espanhol. Alguns têm Frances. Mas todo conteúdo, especialmente voltado para a Copa. Mas não apenas ele, todo esse conteúdo, é traduzido adequadamente para essas línguas, por esses operadores.*

***P** – Nesse contrato que você entrou, até já liberou pagamento de oito milhões, é um contrato vigente, qual é a garantia mínima de faturamento?*

***R** – Não há garantia mínima.*

***P**- Não há?*

***R** – Não.*

***P**- Então não há garantia mínima...*

***R** – Tanto é assim que, vamos pensar 2012, primeiro ano de contrato, era próximo de 100 milhões o contrato, e no entanto foi faturado pouco menos de 40 milhões, podemos escalonar o crescimento, ou redução dos serviços de acordo com a nossa...*

***P** – Custo fixo? Não existe?*

***R** – Não.*

***P** - Rogério a Empresa Cal, cobra da Prefeitura do Município de São Paulo, mensalmente, somente por hora logadas?*

***R** – Sim. Exatamente.*

***P** - Ou ele paga o valor cheio da hora contratada?*

***R** – Hora logada.*

***P** – Não contratada?*

***R**- Não existem horas contratadas, mas horas logadas. Há em contrato uma estimativa de até nove mil horas...*

***P** – Nove mil horas, dias independente dos chamados?*

***R** – Não. Uma estimativa de nove mil horas. Mas se a gente tiver à necessidade de usar, por exemplo, duas mil horas, são essas duas mil horas que serão cobradas. Na verdade, por isso que existe o contrato, hoje, é algo em torno de 107 milhões. É um valor máximo que pode ser atingido.*

***P** – Um dos maiores contratos que temos ai. Esse contrato do Cal Center é imbatível. Esse está sendo considerado imbatível. Até, estive com o Sr. Prefeito sábado, ele está muito assustado. Aliás, não sei se vocês sabem, serão ouvidos na Controladoria, já abriu sindicância...*

***R** – Na verdade, por acaso, hoje a gente tive encontro com uma pessoa da Controladoria, esteve lá, na Secretaria, semana que vem ele deve fazer uma visita.*

***P** – Vão começar a entender melhor, uma das pessoas que podem colaborar é você. Que conhece bem da parte da técnica.*

***R** – Estou à disposição.*

***P** – Em outras partes acredito que vai aparecer no momento certo. O edital previa um quadro profissional de retaguarda ou administrativo? De retaguarda?*

***R** – Sim. Mas, ai de novo, caímos na área operacional que não é da minha alçada.*

***P** – E quantos e quais cargos seriam?*

***R** – Não tenho ideia.*

***P** – Diante de sua expertise que conhece tudo você...?*

***R** – Obrigado, pelo conhece tudo, mas infelizmente não.*

***P** – Conhece, você é a única pessoa, na área de comunicação, que cuidou padrão FIFA. Aliás, parabéns. Esteve lá. Deu tudo certo?*

***R** – Sim. Mas sabemos que há gerentes, além do superintendente, há gerentes, gerentes de retaguardas, coordenadores, toda parte de informações, monitoria, mas o número exato não saberia dizer.*

***P** – Vou fazer uma leitura, se tiver certo, muito bem, se não você vai falando: "não é bem isso". A Prefeitura contratou a quantidade de dois milhões e meio de mensagens telefônicas por mês ao custo de 0,27 centavos. Cada uma totalizando mais de 8 milhões de reais ano. Quantas mensagens são enviadas efetivamente por mês? Como é controlado isso e que se faz com o que sobra?*

***R** – Na verdade é um valor estimado. Como as horas. Podemos fazer, dentro dessa estimativa, imaginava-se dois milhões e meio de ligações. No passado, por exemplo, em 2012, havia uma utilização bastante intensa, sobretudo em campanhas de prestação de serviços. Cada uma dessas campanhas que iam surgindo, haviam esses disparos de mensagens. A política da atual gestão, até houve uma modificação, e os disparos tiveram muito relacionados especialmente a partir de maio, mas relacionados a rede hora certa. Na medida em que começou aumentar significativamente, o número de ligações realizadas.*

***P** – Você tem conhecimento da existência de operadores nível 2, pelos quais a Prefeitura paga 36,41 por hora logado, que totaliza uma media de 2 milhões e meio por mês, que comparecem aos sábados na empresa, apenas para se logar no sistema. É verdade isso?*

***R** - Acredito que não existe isso. É claro uma pessoa dizer que ela ficou logada naquele período, naquele fim de semana, por acaso, ela não recebeu muitas ligações. Isso é uma coisa. Outra coisa, é a pessoa se logar, sei lá, ir para casa dela...*

***P**- Isso não acontece?*

***R** - É improvável.*

***P** - Como funciona? Eu vou lá, tenho uma senha, aquele monitor que vocês chamam de ...*

***R** – PA.*

***P** –Vou lá e coloco uma senha?*

***R** – A pessoa, na verdade, entra, tem de cumprir todos os protocolos, entra, bate o ponto, depois tem de abrir, tem uma senha normal, mas ela tem também o login que é vinculado ao registro.*

***P** - E quem tem esse login?*

***R** - É individual. Cada operador tem o seu.*

***P-** Por exemplo, tem um sistema de vocês fechado, vocês tem uma chave que sabe o login de cada um?*

***R** – O login, a senha da pessoa, não! Sei que no sistema que eles oferecem para a Renata, eles sabem dizer, por exemplo, se o Adilson Amadeu, está logado neste momento e que está atendendo. Mais do que isso, ele consegue ouvir o que o Adilson Amadeu está falando, como ele está abordando o Munícipe. Nesse caso, inclusive da para ver, vamos imaginar, a pessoa lá se logou, porque digo ser improvável, imagina que o Adilson Amadeu se logou, está on-line, mas resolveu sair para tomar um café. O que vai acontece? Em algum momento, por estar disponível, uma ligação vai cair no Adilson Amadeu e ele não vai atender. Fica mudo. Vamos imaginar que temos 20 operadores nessas condições, certamente, muitas ligações não seriam atendidas, algo em torno de cinco mil ligações com esse problema.*

***P**- Na visita que fizemos lá, vimos muitos desses aparelhos ligados e não tinha ninguém.*

***R** – O fato de ele estar ligado, não significa necessariamente, a pessoa esteja logado. Em segundo aquelas que estão logadas, elas podem estar em pausa, que inclusive a legislação, exige que a gente..*

***P –** Qual o tempo de pausa?*

***R** - As regras, tem muito a ver com a operação que é mais vinculada a Renata. Mas existem pausas de 10 minutos, 15 minutos.*

***P** - Varia de acordo com as horas de trabalho. Seis horas quanto daria?*

***R** – Sei que existe algo assim: a cada 50 minutos trabalhados, precisam de cinco minutos de pausa. Tem de uma a duas saídas para ir ao banheiro. São detalhes que me fogem, porque afinal de contas não trabalho exatamente na operação.*

***P**- Aproveitando, as senhoras são do sindicato? Trabalhadoras em telemarketing. Os senhores foram convidados para hoje?*

- Fora do microfone.

***P**- Precisamos dos nomes das pessoas, porque devemos pedir, a convite, que venha em uma próxima data. As senhoras podem se identificar ao microfone.*

A SRA. VALMIRA LUZIA – *Sou diretora sindical do Centrael, Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing de São Paulo e Grande São Paulo. Recebemos o convite e o nosso presidente Marco Aurélio nos orientou a vir , em nome da entidade sindical e auxiliar no que fosse necessário aqui nos trabalhos, e inclusive, de acordo com ele, seria importante para o sindicato ouvir as questões colocadas para se tivesse questões relacionadas ao bem-estar, as condições de trabalho, como é uma constância no Centratel realizar mesa redonda de negociação, questionamentos junto as empresas, para manter, obviamente as empresas nas condições adequadas como manda nossa legislação, que anotasse, questionasse, e encaminhasse para nossos fóruns também, essas questões. No cumprimento dos anexos da MR, da convenção, enfim, no que diz respeito ao bem-estar da nossa categoria na empresa Cal. Esse é nosso objetivo aqui.*

P*- Em primeiro lugar fico agradecida com a presença dos senhores. O Sr. Marco Aurélio no pode estar na oportunidade, mas vamos precisar, que vocês a convite colaborem com essa comissão. Antecipo que, a CPI que tramita na Casa, presidida pelo nobre Vereador Eduardo Tuma, requereu uma fiscalização na empresa Cal Center, no qual trabalha lá colega de vocês, mais ou menos media de 1500 pessoas, não tem alvará de funcionamento, não tem qualquer tipo de segurança para todos vocês. É um ponto grave que vocês já podem levar para o Sr. Marco Aurélio, e depois as outras informações vou pedir aos meus assessores que passem para vocês e devemos, sim, trazer as pessoas, a Sra. Renata, não sei se a senhora conhece. A senhora conhece esse Cal Center 156?*

R*- Conhecemos. A nossa tratativa lá, é com os representantes da Cal, então, na verdade gestores do RH, da direção da empresa Cal, até porque é uma empresa que presta serviços para a Prefeitura e tem uma serie de outras atividades até com a Caixa Econômica, enfim. Mas estamos à disposição a auxiliar no que for preciso.*

P *– Agradeço da presença das senhoras. E sem duvida alguma, vamos pedir que vocês venham a convite, esclarecer alguns fatos. Um grave fato é esse dos funcionários estarem trabalhando em um local que não tem a segurança prevista por lei, que aliás no contrato pede isso, e estamos com a fiscalização da Sub da Mooca, que está tentando orientar e passar nós essa condição grave, que pelo contrato não podia acontecer.*

R*- Não sei se é valido colocar agora, a nossa categoria, ela tem o código brasileiro de ocupação, que distingue nossas funções. Tem o telemarketing bilíngue, técnico e tudo mais. E vocês estavam falando a pouco, sobre esses níveis da Cal. Ai uma questão que para nós seria relevante, justamente saber se existe lá esse plano de carreira, que até então imaginávamos que havia um atendimento nos termos da lei do Sac, não necessariamente nessas condições do plano de carreira, quais seriam então esses níveis de salário, até porque precisamos desses dados para encaminhar para a mesa redonda de negociação. Para que esses trabalhadores não sejam prejudicados nesse sentido, que é nossa obrigação sindical. Que é zelar pela remuneração e pelo reconhecimento profissional dessas pessoas.*

P – *Peço que a senhora ou o Presidente Marco Aurélio, nos enviasse essas questões, e da mesma maneira que estão nos ajudando, iremos ajudar vocês a um trabalho de proteção de todos os funcionários. Em termos de saúde, de salários. Todos os direitos. É um contrato razoável, que pode chegar a 124 milhões. Está no momento correto, até para fazer os cruzamentos de ganho e tudo, vou informar as condições dos senhores de estarem presentes, que os senhores são bem habilitados, como sindicato, tanto para o Tribunal de Contas do Município de São Paulo, como para o Ministério Público, porque vamos fazer um fechamento geral, Está nas mãos do Promotor Público Blat. Também contratamos uma auditoria que já vão iniciar trabalhos. Será um confronto de informações em beneficio da cidade e da população. Muito obrigado.*

Continuando. Do conhecimento de alguns funcionários da empresas são registrados como... Isso é importante. O senhor tem conhecimento de que alguns funcionários da empresa são registrados como operadores e analistas de nível 2, e para se logar ao sistema. Porém exercem funções administrativas na empresa Cal? Isso é uma matéria de vocês. Sabem disso?

O SR. ROGERIO – *Não!*

P *– Recebemos essa informação e denúncia. Você sabe informar?*

R *– Não. Não sei.*

P *–A titulo de comparação. O contrato no seu inicio, em 2006, custava aos cofres públicos, quando começou, sabe de quanto era o valor?*

R *– Não!*

P *– Dez milhões de reais, em 2006. Com os aumentos gigantes, gradativos ao longo dos últimos anos, ele fechou o exercício de 2013, custando, aproximadamente 82 milhões. Sem incluir o custo de telefonia. Isso significa um aumento de, sabe quanto?*

R *– Não sei.*

P *– Mais ou menos. Fala algo que você acha uma coisa gigante de aumento.*

R *– 100%.*

P *– 800%.*

R *– É importante, perdão interromper,*

P*- Não vai fazer como a Dra. Fabiola, porque aí vou achar que está afilhado do Celso Contijo.*

R *– Não! Estou falando da Secretaria de Comunicação e da Central 156, que é o serviço gerido por nós. Não podemos esquecer que o objeto do contrato mudou substancialmente entre 2006 e 2011. Para se ter ideia, não teríamos condições de fazer uma entendimento equivalente ao contrato que temos, isso seguramente, com modelo de 2010, que era um modelo de PA logada. Eram contratadas 350 PAs a um custo fixo. Nesse período, tínhamos um problema*

sério, que era o problema de muitos e muitos munícipes esperarem 11 minutos em uma ligação.

***P** – E hoje?*

***R** – Zero. Vai ligar, na verdade, vai ter uma transferência. A não ser em casos excepcionais, por exemplo, uma greve. Podemos fazer agora, inclusive, se o senhor quiser.*

***P**- Pode fazer.*

***R** – Mas é uma das clausulas contratuais.*

***P** – Preparem uma ligação ai para perguntar. Vamos ver o tempo.*

***R** – Entre a ligação, evidentemente, tem todo o tempo...*

***P –** Entre a ligação, evidentemente, tem todo o tempo de... Mas não é o.. O que eu estou falando é assim: "Aguarde para ser atendido" e ficar ali 15 minutos. Hoje, você será direcionado de acordo com a sua necessidade, mas no momento em que você é transferido, esse prazo tem que ser imediato. Foi uma das exigências, inclusive, do então Secretário, ao fazer esse novo contrato. Então, hoje temos lá 720 PAs à nossa disposição e que não são usadas integralmente. Mas, há períodos do dia, em que temos um número substancial de PAs logadas para garantirmos esse serviço. Teremos situações um pouco mais complicadas? Sim, por exemplo, no HSPM. Há dias do mês em que abrem as agendas de consulta e temos um número maior de ligações sendo realizadas. E, aí, pensamos novamente na história de PA logada. Temos uma flexibilidade para aumentar de 25 posições para 60, 70, se for necessário, em um período. No modelo anterior, não tem jeito. Aliás, o HSPM, quando entrou em contato conosco, era uma dificuldade que eles tinham, porque eles tinham um contrato de call center vigente e, na ocasião, eles falara para nós: "É o seguinte, muitas vezes, as pessoas ligam e dá ocupado", porque era o modelo de PA logado.*

Agora, não podemos pensar, nesse contrato, exclusivamente como contrato de call center, porque ele tem, em primeiro lugar, essa coisa de termos níveis diferentes de atendimento. Mas, além disso, foi introduzido o GRC, que é uma ferramenta que dialoga com os diferentes serviços, diferentes sistemas desenvolvidos pela Prefeitura, pela Prodam, por exemplo, como o próprio SAC, o Ex-Pub, que é o HSPM, o sistema que é utilizado pela Saúde. Então, ele dialoga perfeitamente com esses sistemas.

Temos, também, um chat, que fizemos para a Copa; os totens de autoatendimento. Estamos falando de canais, de disponibilização e multicanais, não é apenas o call center; os aplicativos mobile, que foram que foram desenvolvidos; e o novo portal, que teve essa ideia de agregar os serviços da central 156.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Rogério, fala para mim, você que está há tanto tempo, que está acompanhando tudo, e esses totens, por que eles fizeram armazenados, 150 ou mais deles, aqui na Avenida São João, em um galpão, há tanto tempo? Há mais de um ano? Sabia disso?*

R – *Não sabia que estava armazenado, mas a Prefeitura não paga por isso. Provavelmente, ele ficou esse período...*

P – *Mas alguém pagou isso daí. Quem pagou isso?*

R – *A empresa.*

P – *E a Prefeitura não pagou a empresa?*

R – *A Prefeitura não paga pelo equipamento.*

P – *Quem falou isso para você?*

R – *Que não paga?*

P – *Não, esse boneco de alumínio, aí.*

R – *Esse boneco de alumínio é..., assim como os computadores que os senhores viram quando fizeram a visita lá, esses totens são de posse da contratada. O que exigimos é o serviço. A empresa comprou os totens.*

P – *A empresa deu de graça?*

R – *Não, não deu de graça. Na verdade, ela está oferecendo um serviço, assim como, por exemplo, há computadores na Central 156 que não foram pagos por nós. Os computadores são da empresa.*

P – *E o que vocês estão fazendo agora com esses bonecos que estavam parados?*

R – *Neste momento, há dois serviços. Um é o da Copa.*

P – *Quantos vocês colocaram?*

R – *São 47 totens distribuídos.*

P – *Onde?*

R – *Estações de Metrô.*

P – *Todas?*

R *- Não. Naquelas que em que o Metrô autorizou. Alguns equipamentos públicos da Prefeitura, como, por exemplo, o Centro Cultural São Paulo; o Ginásio onde está sendo feita a troca de ingressos; em alguns pontos específicos de rede hoteleira, porque são estratégicos, vão passar muitos turistas por ali; alguns em regiões próximas a bares.*

Então, nesses totens há todo um conteúdo em três línguas: portuguesa, inglês e espanhol. Evidentemente, que ele não é apenas voltado para a Copa, mas para o turismo em geral, e nele há um chat de atendimento on line.

Na verdade, temos duas fases dos totens. A primeira começou no ano passado, em outubro, quando distribuímos nos terminais de ônibus da Cidade.

P – *Quantos que já foram danificados?*

R – *Uns quatro ou cinco.*

P – *Em quantos roubaram os aparelhos?*

R – *Na verdade, não saberia dizer.*

P – *Dá para carregar celular aí?*

R – *Não. No meu totem não. Dá na tomada que você usa o totem.*

P – *Estão fazendo isso?*

R – *Eventualmente, temos esse tipo de problema.*

P – *E que fiscalização que vocês têm para isso? Não sabia nada disso. Eu recebi uma denúncia. Eu estou aprendendo.*

R – *Então, na verdade, existe uma monitoria, um quadro de monitoria que, inclusive, posso acessar on line, e, aí, tem a indicação daqueles que estão, por exemplo, com problemas. Aí, a empresa encaminha um técnico para fazer a adequação, o ajuste do sistema. Aí, ele vai até o totem e faz essa substituição.*

P – *Nós pagamos pelo serviço.*

R – *Nesse caso, é hora técnica.*

P – *Como é que funciona?*

R – *A hora técnica, desde o início do contrato, está em torno de 20%, creio eu, do contrato. E, aí, a hora técnica é dividida naquelas especialidades, naqueles recursos que necessitamos. Os problemas com os totens são mais voltados para as pessoas responsáveis por manutenção, e assim por diante. Então, também haverá uma variação de acordo com aquilo que é contratado ou solicitado. Por exemplo, entre abril e dezembro do ano passado, tivemos uma demanda específica voltada para a construção do desenvolvimento do portal. Mas, reitero, para os totens, não é cobrado da gente nem a instalação, nem a manutenção do serviço. O que é cobrado é a hora-técnica de recurso humano.*

P – *Pelo contrato gigante desses, eles não fizeram praticamente nada em estar oferecendo isso, muito pelo contrário. Isso é nada perto do contrato. Está previsto no contrato, e você deve saber, perguntamos do custo da hora-técnica.*

R – *O custo da hora-técnica, não sei informar.*

P – *É previsto no contrato um total de um milhão e meio de chamadas. Sabia?*

R – *Não está no contrato.*

P – *Está no contrato.*

R – *Se prevê um milhão e meio de chamadas recebidas. Há uma estimativa, baseada naquilo que recebemos de ligação, sobretudo entre 2006 e 2010, e*

aquilo que se imaginava crescer, sobretudo a partir de 2011, houve uma estimativa – uma previsão, portanto, de um milhão e meio de ligações recebidas.

P – *Contudo, verificamos uma média de uso de cerca de 600 mil chamadas.*

R – *Exatamente. Há uma sazonalidade. Temos alguns períodos em que, naturalmente, há um crescimento da demanda, por exemplo, no fim do ano, e no começo, sobretudo, que também, além do Bilhete Único, temos questões associadas ao IPTU, aos pagamentos de impostos de início de ano. Mas, a média é em torno disso, 650, 700 mil ligações/mês. Houve até uma redução gradativa ao longo dos últimos anos. É óbvio que apontamos algumas questões como naturais, como, por exemplo, a disponibilização de outras formas de obtenção de informação, como internet, o próprio aparelho celular que dá acesso a outras formas de atendimento. Mas, por outro lado, estamos falando de ligações recebidas. De fato, temos uma estimativa, houve um decréscimo. Mas se você somar os sete milhões de ligações que recebemos, que fizemos, nesse mesmo período, sobretudo para a Saúde, chegamos a valores muito próximos a um milhão e meio de ligações.*

P – *No final, vamos fechar tudo, vamos cruzar tudo.*

R – *Acho importantíssimo.*

P – *Da mesma forma que de nove mil horas logadas.*

R – *Como expliquei para o senhor, as nove mil horas logadas, não pagamos por elas.*

P – *Aí, observamos o uso de três mil horas, em média.*

R – *Na verdade, só fazendo uma adequação, são em torno de cinco mil horas. Cinco mil e alguma coisa, quando falamos de horas, especialmente, de recebidas.*

P – *Aqui não há erro algum. É mais ou menos isso?*

R – *Insisto, se pegarmos, sobretudo na Rede Hora Certa, veremos que subiu consideravelmente.*

P – *E antes?*

R – *O número era menor.*

P – *E o contrato?*

R – *Mas, então, de novo, o objeto do contrato leva em consideração outros aspectos que não apenas o serviço de Call Center.*

P – *E, aí, pedimos ajuda aos matemáticos e: "Há uma enorme dificuldade da compreensão das formas de pagamento à empresa fornecedora", isso veio. "O custo do contrato se refere ao custo total das horas de posição de atendimento logado nível 1, que totaliza seis milhões, quatrocentos e três mil, seiscentos e noventa e nove reais e vinte centavos por mês, em um montante de 251.520 horas, sem incluir o custo de telefonia". É errado ou certo?*

R – *Então, Vereador, acho que realmente seria importante rever esses valores, porque se você pegar...*

P – *É porque foi você, Rogério, que assinou oito milhões e pouco, estou entendendo que você está achando que está tudo certo. Na hora em que o Ministério Público te chamar para você explicar e, aí, você pode ter que fazer devolução, porque foi você que assinou.*

R – *É como já falei para o senhor, estou tranquilo nessa parte. Mas, só fazendo uma correção nos valores, nos apontamentos que o senhor fez, se pegarmos, sobretudo, o ano passado, entre janeiro e dezembro os operadores de nível 1 só representaram a maior fatia do faturamento em dois meses: janeiro e fevereiro, que foram os períodos em que estávamos implantando o Rede Hora Certa. Depois, houve um relativo equilíbrio. E há meses, por exemplo, como julho, que temos, em função do alto número de ligações para recadastramento, sobretudo, de pacientes, de pessoas que necessitam de auxílio médico, o nível 2 chegou a alcançar 38% desse faturamento. Então, é até por isso que não vamos conseguir chegar às nove mil horas. As características são outras.*

Então, temos, aí, como disse para o senhor, nove meses em que o nível 2 rivaliza com o nível 1.

O SR. GILSON BARRETO – *Quantos funcionários são?*

R – *Não sei precisar em função da natureza do meu trabalho, mas posso dizer para o senhor, por exemplo, que se pegarmos o SMS e o HSPM, que são os dois atendimentos de Saúde, temos uma variação entre 350 e 400 funcionários.*

P – *Quantos turnos são?*

R – *Não, quando estou falando no Rede Hora Certa, é em um período que vai em uma faixa entre sete horas da manhã e oito horas da noite.*

P – *Então, não trabalha 24 horas.*

R – *A Saúde, especificamente, não.*

P – *No geral?*

R – *No geral, aí, acho que em torno de mil, talvez.*

P – *Mil nos quatro turnos.*

R – *Nos quatro turnos.*

P – *E 450 em cada turno, mais ou menos.*

R – *Não, porque nos turnos da madrugada temos um número muito menor. Isso deve ficar, aí, talvez, a metade, a ¼ disso, creio eu. De novo, pensando do ponto de vista da posição de atendimento, que era o contrato anterior, aí, sim, não tínhamos uma economia de recurso, porque se eu tinha 350 PAs logadas, em tese, teria que pagar por 350 PAs na madrugada, quando, na verdade, teria uma demanda muito inferior por trabalho.*

P – *Então, mil daria seis mil horas/dia, é isso, mais ou menos?*

R – *Não sei precisar. Provavelmente. Se chegasse a 720 posições, poderia alcançar as nove mil horas.*

P – *Como nove mil? Se são mi, seis horas de cada um, dá seis mil.*

R – *Porque não vai ser plenamente 720 posições concomitante.*

P – *Então, é menos.*

R – *Teria de usar menos PAs.*

P – *Isso. O senhor assinou o contrato, não?*

R – *Não assinei.*

P – *Não consta no contrato.*

R – *Não.*

P – Quem falou, a partir de hoje, o senhor começa a trabalhar nessa área aqui, quem foi?

R – *Foi o então Secretário Marcos Sinval.*

P – *Você falou que o Secretário participa de todas as reuniões...*

R – *Não, não falei isso. O Jacinto.*

P – *O Jacinto participa.*

R – *Participa.*

P – *E o Secretário nunca participa?*

R – *Na verdade, ele não participa de todas as reuniões. Há reuniões que são mais operacionais, que ele não vai participar.*

P – *Mas o Secretário participa?*

R – *O Secretário Nunzio?*

P – *Sim.*

R – *Não. Ele nunca participou, pelo menos que eu tenha participado de reuniões.*

P – *Para definir financeiramente, ele não participa?*

R – *Aí não sei dizer. Como estava explicando ao Vereador Adilson Amadeu, o que acontece é: recebemos uma demanda que, normalmente, vem do Chefe de Gabinete. Essa demanda é passada para a empresa, para a Call, que faz todo o escopo do projeto, nos devolve e encaminhamos para o Jacinto.*

P – *Quem participa é o Chefe de Gabinete?*

R – *Do quê, exatamente?*

P – *Da...*

R – *Da definição de valores?*

P – *Sim.*

R – *Imagino que..., vai variar também, mas imagino que sim, o Chefe de Gabinete e, talvez, o Secretário também.*

P – *Obrigado.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Rogério, falamos das 251 mil horas, incluindo o custo de telefonia: isso daí, depois, vamos ver. Depois, falamos da contratação das supostas horas. Parece que há uma contradição entre o número de horas supostamente contratadas com o potencial de trabalho dos operadores, que temos observado, que são de 1.150 empregados no nível 1. É isso, 1.150?*

R – *Não sei dizer, Vereador. É como falei, esse não é exatamente o meu trabalho. Provavelmente, é um valor próximo a esse, mas não há valores limites. Insisto com o senhor, é diferente do trabalho que era feito no contrato anterior, em que você tinha PA logada.*

P – *Mas você não tem uma ideia?*

R – *Não sei dizer. Provavelmente, 1.100, pode ser.*

P – *"Em uma conta simples, constatamos que mesmo que todos os 1.150 operadores trabalhassem seis horas por dia, sem intervalo, eles conseguiriam trabalhar, no máximo, 6.900 horas por dia. Isso é positivo. Isso significa que no período de um mês, com apenas uma folga semanal, esse conjunto de trabalhadores conseguiria atingir 179.400 horas por mês. Assim, temos 70 mil horas por mês adicionadas, que são pagas, mas que não podem ser utilizadas pelo Município, já que as condições técnicas e de mão de obra não permitem".*

R – *Na verdade, há um equívoco nessa informação porque, afinal de contas, de novo, nove mil horas estimadas que podem ser contratadas, mas elas não são atingidas. Se há 1.100 hoje, é sinal de que pode subir para 1.500, 1.600, 1.700 e, aí, atingiríamos essas nove mil horas. E isso vai variar, também, a quantidade de operadores em nível 1, que eu vou ter contratado, em nível 2. Na verdade, há uma variação que tem que ser considerada.*

P – *"Com isso, e considerando o valor unitário de 25,46 por hora logada, o Município tem um desperdício mensal de um milhão, setecentos e oitenta e dois mil e duzentos. Ou seja, vinte e um milhões, trezentos e oitenta seis mil por ano". O senhor tem algum reparo aí? Concorda?*

R – *Totalmente eu discordo. Vinte e um milhões não pagos pela Prefeitura. Eles seriam desperdício se os operadores tivessem sido logados e se tivéssemos pagando por isso, se a empresa tivesse cobrando e tivéssemos pagando. Não é o que está acontecendo.*

P – *E naqueles oito milhões que o senhor pagou o que tinha ali?*

R – *Uma série de serviços.*

P – *Lembra-se de cabeça?*

R – *Estamos falando de oito milhões...*

P – *O senhor pagou todo o contrato.*

R – *Não, não paguei o contrato.*

P – *Mas, agora, desse mês de maio, que você pagou, me fala quatro itens.*

R – *Rede Hora Certa, Copa. Rede Hora Certa, Vereador,...*

P – *Quanto você pagou da Copa?*

R – *Não sei informar de cabeça, agora.*

P – *Mas você pagou agora. A minha conta eu sei o quanto vou pagar.*

R – *A sua conta o senhor sabe, a minha conta também sei. Agora, uma conta que, momentaneamente, eu...*

P – *Você assinou no escuro?*

R – *Não, não assinei no escuro. Só que, naquele dia, eu analisei e, hoje, já se passou um mês.*

P – *O senhor analisou quanto tempo para pagar oito milhões e qualquer coisa? Fala o número final: oito milhões e o quê?*

R – *Não sei dizer.*

P – *Na sua vida, quantas vezes você pagou oito milhões?*

R – *Foi a primeira vez.*

P – *O que está acontecendo é assim: temos as informações, estamos trazendo vocês, sou agradecido. Na última vez, você estava em uns compromissos e chegou atrasado. Estávamos fazendo convocação, revertemos a convite. Sem dúvida alguma, a hora em que trouxermos todos aqui, vão pedir para você vir para explicar. Você, o Nelson, que estão assinando e as pessoas estão jogando para vocês para vocês garantirem os seus empregos, isso, depois, será uma dificuldade que vocês terão para o resto da vida. Você é um jovem brilhante, inteligente, tenho filhos com a sua idade. E, aí, vocês querem o melhor para o Município, vocês têm que fazer o melhor para o Município, não para essa empresa que está aqui, com um contrato gorduroso desses. Sábado, eu tive o prazer de explicar direito para o Prefeito. Aí falou: "Não. Já mandei abrir a sindicância". E, aí, estamos fazendo os cruzamentos agora das contas telefônicas, de tudo isso. Agora, vocês acreditam na sorte, vocês, jovens funcionários e os outros funcionários, tudo bem. Mas valeu aqui.*

Dona Valmira, do Sindicato, depois a sua colega vai passar, mas depois dou para a senhora alguns dados que perguntamos, de horas, de intervalo, de horas trabalhadas, porque é importante que vocês, do Sindicato, entendam.

Mas, fala, Rogério. Nem vou te perguntar mais nada, porque acho que você colocou muito bem. Não sei se o nobre Vice-Presidente Gilson Barreto quer fazer alguma pergunta.

Acho que estão com dificuldade de ligar para o 156. Ligou? (Pausa) Está tudo bem.

O SR. ROGÉRIO PELIZZARI DE ANDRADE – *Nobre Vereador Adilson Amadeu, só queria agradecer, inclusive, não só pelo convite, mas pelo entendimento que os senhores tiveram em função dos meus compromissos na semana passada. Mais que isso, agradeço o conselho do senhor, mas também queria dizer que é claro que não é há tanto tempo assim, mas estou há, pelo menos, 14 anos, de alguma forma, atuando em atividades vinculadas à área pública e, com certeza, eu, jamais, em benefício do Município, jamais assinaria o que quer que seja no escuro. Então, qualquer ato meu foi, sem dúvida alguma, feito em plena consciência daquilo que estava fazendo.*

O SR. GILSON BARRETO – *Sr. Presidente, também queria deixar claro que a preocupação nossa é a preservação do funcionário que não tem nada a ver com isso. Queremos, como fiscalizadores do dinheiro público, da Administração Pública, a verdade. Por isso que o Sr. Presidente colocou muito bem, em não deixar nada sem ser explicado porque, depois, vai faltar... O problema vai para vocês e não queremos isso. Nosso objetivo é preservar os funcionários, vocês. Agora, o que vocês não podem também: "Como assino todo mês, peguei, assinei e vai. Nem me lembro mais de nada". Isso é preocupante e é muita responsabilidade para vocês. O anterior, não sabia que assinou, que o nome dele constava como gerente no contrato, e ele não era apenas um fiscal. Constava legalmente que ele era um gestor do contrato, e ele não estava sabendo disso.*

Então, essas questões, eu peço que se você tiver algum complemento para fazer, ou alguma retificação do que você falou, que você aproveite agora, coloque para que não fique... Porque, depois, tudo que você falou vai ser questionado. Se você tiver que retificar algo, que retifique agora para já podermos conduzir o relatório e te ajudarmos, inclusive.

O SR. ROGÉRIO PELIZZARI DE ANDRADE – *Sr. Gilson Barreto, também agradeço a V.Exa. por suas palavras e por seu alerta, mas desde o momento em que entrei aqui, até antes do lembrete dos senhores, de que eu dissesse a verdade, não haveria porquê fazer qualquer outra coisa senão isso. Então, estou*

tranquilo em relação àquilo que disse aqui. Do que depender de mim, se puder ser útil no futuro, farei questão de colaborar com esta Comissão.

O SR. GILSON BARRETO – *Só mais uma perguntinha, esses oito milhões que você assinou, você assinou porque todo mês você assina e tem que assinar mesmo, ou você...*

R – *Foi a única vez.*

P – *Foi a única vez. E, aí, você também não teve tempo? Como é que foi?*

R – *Fiz uma análise. Penso, inclusive, para mim, é um pouco mais fácil em relação até a um outro fiscal do dia a dia, porque, afinal de contas, eu vivo o dia a dia da Central 156 e sei da evolução do trabalho, daquilo que tem sido feito ao longo dos meses.*

Agora, só tenho um pouco de dificuldade de esmiuçar valor a valor porque, infelizmente, como falei, entendo, o valor é muito alto, sem dúvida alguma, mas infelizmente, especialmente ao longo desse período, a vida tem sido bastante atribulada, sobretudo com as atividades relacionadas à Copa que, aliás, não vejo a hora de acabar.

P – *Você não fez uma fiscalização profunda para assinar esses oito milhões?*

R – *O que o senhor chama de fiscalização profunda?*

P – *Analisar tudo que foi...*

R – *Folha a folha? Fiz uma análise. Agora, não sei dizer se, dentro dos critérios do senhor, isso pode ser ou não uma análise detalhada.*

P – *Era isso que eu queria saber. Se você tem convicção do que você assinou, ou...*

R – *Tenho convicção.*

P – *Então, está bom.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Resumindo: consciente o senhor assinou.*

R – *Sim.*

P – *E com todas as...*

R – *Não.*

P – *Só a última ali e já liberando o dinheiro.*

R – *Sim.*

P – *Sr. Rogério Pelizzari de Andrade, muito obrigado. Devemos convidá-los todos para vir aqui, inclusive o Sindicato dos Funcionários de Call Center, para fazermos uma mesa redonda. Também o Ministério Público e o Tribunal de Contas estarão nessa ocasião.*

Meu muito obrigado. O senhor já esclareceu bem e vamos à continuação do trabalho.

Agradeço a presença de todos.

Declaro encerrada a presente reunião, convocando a próxima reunião ordinária para daí 26 de junho, às 13h.

Muito obrigado a todos.

Estão encerrados os nossos trabalhos.

Na reunião do dia **13 de agosto de 20**14 fora realizada oitiva na Comissão de Estudos, sendo ouvidos os seguintes depoentes:

- **FLAVIUS AUGUSTO OLIVETTI ALBIERI**
- **PEDRO HENRIQUE PEREIRA DE OLIVEIRA GOMES E SILVA**

REQUERIMENTO 06-00003/2014

SOLICITANTE: ADILSON AMADEU

LOCAL: Câmara Municipal de São Paulo

DATA: 13/08/2014

OBSERVAÇÕES:

- **Notas taquigráficas sem revisão**
- **Orador não identificado**
- **Intervenção, expressão ou palavra ininteligível/inaudível**
- **Intervenção simultânea ininteligível/inaudível**
- **Manifestação fora do microfone**
- **Suspensão**

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – Boa tarde a todos. Com a presença dos nobres Vereadores Eduardo Tuma; Vavá, que está substituindo o nobre Vereador Jair Tatto; Nelo Rodolfo; Abou Anni, damos início aos trabalhos da 12ª reunião ordinária da comissão de estudos para avaliar os contratos firmados pelo Executivo, no que tange ao Call Center 156, com seus serviços pela empresa Call Tecnologia de Serviços Ltda., no Município, RDP. 03/2014, informo que esta reunião está sendo transmitida pelo portal da Câmara Municipal de São Paulo, endereço: www.camara.sp.gov.br, *link* TV Câmara, Auditórios On-Line.

A pauta é a apresentação e aprovação de requerimentos e depoimentos de servidores municipais da Saúde.

Nobres Vereadores, os senhores têm a palavra.

Pela ordem, o nobre Vereador Eduardo Tuma.

O SR. EDUARDO TUMA – Só dois apontamentos rápidos, Presidente. O primeiro deles é, logicamente, uma notícia que toma conta do País: um acidente em Santos que, *a priori*, o presidenciável pelo PSB estaria a bordo. Mas as informações ainda não são oficiais. Ainda são noticias que correm pela internet e pelos veículos de comunicação. Então, os nossos sentimentos ficam com as famílias que faleceram nesse acidente, mas ainda não há essa informação de maneira oficial.

O segundo comentário, Sr. Presidente, em relação – e para que isto fique gravado, também, nos Anais desta Comissão e da Câmara Municipal – que um funcionário público, conhecido como Jacinto do Amaral fez algumas colocações completamente indevidas, desairosas e de baixo calão, chulas, atacando a Casa e esses Vereadores.

Parece-me que esta Comissão... - ou ele tenta atrair para si a atenção da Comissão ou tem algum tipo de falha, há indícios, como eu disse no jornal, na gestão do contrato. Então, é de se apurar.

Essa a minha colocação em relação a esse funcionário, Presidente, para que V.Exa., como Presidente desta Comissão, tome algum tipo de medida, porque me parece, Presidente – e nos chegam as informações -, nós, na semana passada, fizemos um contato com a Subprefeitura da Mooca em relação a esse estabelecimento. Parece-me que o estabelecimento contava com alguns protocolos em relação aos documentos necessários e em relação à empresa. Ai nós abordamos um outro aspecto que é o aspecto do gestor, que é esse sujeito.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – Sujeito, Sr. Jacinto, não é?

O SR. EDUARDO TUMA – Jacinto do Amaral.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – José Jacinto do Amaral.

O SR. EDUARDO TUMA – Exato.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – Sujeito.

O SR. EDUARDO TUMA – Sujeito. Um ser humano. Não foi de forma pejorativa. De toda a sorte, Presidente, para pedir a V.Exa. que tome, junto com os demais Colegas desta Comissão, alguma medida. E, medida que sugiro, neste momento, seja a convocação do funcionário para prestar esclarecimentos da sua fala aqui nesta Comissão.

Eu sei que foi deliberado no Colégio de Líderes que isso seria feito em plenário, mas já que esta Comissão tem o escopo do estudo e, mais do que isso, o tem como parte desse processo como um todo, esse seria o foro adequado.

Obrigado, Presidente.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – Nobre Vereador e Relator, Eduardo Tuma, eu queria já que assessoria, parece-me que já está sendo feito um documento, na área jurídica, a respeito da fala, eu gostaria que o nosso querido Procurador, Dr. Mário, pudesse falar sobre o que já sendo laborado e, também, queria aprovar a convocação – apesar de os Líderes dos Partidos já terem a convocação deste Sr. José Jacinto, para que venha, em plenário, para falar o que apareceu nos jornais, para que ele confirme e, também, parece que tem um documento, tem um e-mail dele, em que ele fala com os funcionário e, praticamente, agride até o Prefeito, nas palavras, e, então, eu queria saber: juridicamente, como está, Dr. Mário, o documento?

O SR. MÁRIO – Presidente, demais Vereadores, ontem, recebi a informação do ocorrido por parte da assessoria da Presidência da Comissão de Estudos e, tendo em vista a gravidade dos fatos, de imediato, levei à consideração, ao conhecimento do nosso Procurador Chefe. E ele... - em razão de o tema envolver, eventualmente, medidas da ordem judicial, inclusive, então, diz respeito à atuação da Procuradoria como um todo, e não só dos Procuradores diretamente designados pela Comissão.

Então, levei ao conhecimento dele. E ele está examinando o tema, quais as intervenções que poderiam ser feitas, para entrar em contato com os senhores, o mais rápido possível, para estar orientando e passando o nosso posicionamento.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – Muito bem. Então, nós ficamos no aguardo desse documento. Pessoalmente, também já estou fazendo encaminhamento com Advogados - além da parte que a Casa nos assessora.

Eu queria, então, neste momento, pedir o requerimento de aprovação do Vereador Eduardo Tuma, da convocação – não é convite – do senhor, junto com os Líderes, para que ele venha aqui na quarta-feira que vem. Preparar o documento...

- Manifestação fora do microfone.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – Já foi aprovado.

Então, de convite para convocação, a vinda do Sr. José Jacinto, quarta-feira que vem. Por favor, a data de quarta-feira que vem. (Pausa) Então, a data é dia 20, a convocação. Por favor, vamos agilizar. À assessoria: levar em mãos. E, se for o caso, juridicamente, vamos ver como ele virá aqui de qualquer maneira.

O SR. EDUARDO TUMA – Pela ordem, Presidente.

Só para constar à assessoria, convocação porque é funcionário público; condução coercitiva.

- Manifestação fora do microfone.

O SR. EDUARDO TUMA – Ele conseguiria um HC?

O SR. MÁRIO – Não há dúvida, porque, em nenhum momento, ele foi convidado ou convocado, por enquanto. Então, primeiro, para qualquer medida judicial, precisa ter a negativa ou a ausência.

O SR. EDUARDO TUMA – Por isso...

Presidente, desculpe-me interrompê-lo.

Nesse sentido, em havendo a negativa, ele poderia ser conduzido até esta Comissão?

O SR. MÁRIO – Uma das alternativas, no caso de não comparecimento, é uma solicitação judicial de condução, desde que devidamente motivada, não é?

O SR. EDUARDO TUMA – Presidente, consulto V.Exa. se deveremos conduzir desta maneira: convocá-lo para quarta-feira que vem, mesmo correndo o risco de ele não comparecer, daí, nós, da Comissão, junto com a Casa, ingressarmos uma medida judicial. Mas o meu ponto, o que eu quero aqui ressaltar, é o tempo que isso levaria. Nós teríamos, então, minimamente, 15 dias, a partir da semana que vem, para conseguir trazê-lo.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – Nobre Vereador e Relator, Eduardo Tuma, nós vamos fazer dentro do Regimento: primeiro, a convocação, que ele venha quarta-feira. Não vindo, já vamos juntar com o que foi feito na reunião de Líderes e ele já vem em plenário de alguma maneira.

Ele é muito culpado. Parece que está também fazendo assessoria na CPI da Petrobras, mas ele deverá vir aqui explicar a fala chula que usou a respeito dos três Vereadores: Abou Anni, Adilson Amadeu e Eduardo Tuma.

Tem a palavra, pela ordem, o nobre Vereador Vavá.

O SR. VAVÁ – Sr. Presidente, a gente recebeu a confirmação da morte do candidato à presidência. Queria sugerir o encerramento da sessão em respeito ao candidato.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – Está confirmada a morte, lamentavelmente.

Tem a palavra, pela ordem, o nobre Vereador Abou Anni.

O SR. ABOU ANNI – Sr. Presidente, em que pese esse acidente que abalou várias famílias, gostaria de informá-lo estão suspensas as sessões ordinárias de plenário e não ficam prejudicadas as demais sessões, a menos que V.Exa. assim entenda.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – Suspenderei os trabalhos por um minuto para falar com os Srs. Vereadores.

- Suspensos, os trabalhos são reabertos sob a presidência do Sr. Adilson Amadeu.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – Parece que o Vereador Abou Anni já está com uma documentação ou fez requerimento.

Eu tive informação de que a Subprefeitura da Mooca estaria fazendo novamente ontem a vistoria do Call Center onde não há documentação e está funcionando.

Vamos iniciar os trabalhos. Estão presentes os Srs. Flavius Augusto Olivetti e o Pedro Henrique Pereira, que são da Secretaria Municipal de Saúde.

Tem a palavra, pela ordem, o nobre Vereador Abou Anni.

O SR. ABOU ANNI – Antes de iniciar as oitivas, quero fazer esclarecimentos em razão das notas que o Sr. Jacinto enviou por e-mail a vários dirigentes políticos, secretários, assessores, inclusive a imprensa teve acesso. Sinto-me agredido com o posicionamento do Sr. Jacinto, mas até entendo o desespero que ele está. Quando as pessoas se desesperam dessa forma, realmente saem dando tiros para qualquer lado e não medem as palavras e muito menos as consequências, inclusive a nossa assessoria jurídica, independentemente do posicionamento da Câmara, já está com os atos jurídicos preparados para o ingresso na Justiça.

Outra questão também, Sr. Presidente, encontra-se em minha mão o requerimento ao Subprefeito da Mooca pedindo a interdição imediata. Não tem de vistoriar mais nada porque ele sabe o que está acontecendo. Segundo consulta pela intranet, o auto de infração foi lavrado a Call Center em 4 de junho de 2014. Se foi lavrado o auto de infração e a Call Center continua funcionando, o decreto que regula os licenciamentos diz que tem 30 dias para fechar. Se em 30 dias ele não apresentar os documentos, a casa tem de ser interditada.

Então, aqui está o requerimento deste Vereador para interditar o estabelecimento Call Center, Sr. Presidente.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – Os Srs. Vereadores favoráveis permaneçam como estão. (Pausa) Aprovado.

Gostaria que a assessoria já transmitisse o mais rápido possível ao Subprefeito.

Vamos começar as oitivas.

Qual a formação do Sr. Flavius?

O SR. FLAVIUS AUGUSTO OLIVETTI ALBIERI– Eu sou Flavius, sou médico de formação e atuo hoje como responsável pela atenção especializada ambulatorial.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – Sr. Pedro Pereira, sua formação?

O SR. PEDRO HENRIQUE PEREIRA DE OLIVEIRA GOMES E SILVA – Sou Pedro Henrique, jornalista, assessor especial do gabinete do Secretário e coordenador de comunicação da Secretaria Municipal da Saúde.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – Os senhores são funcionários efetivos?

O SR. FLAVIUS AUGUSTO OLIVETTI ALBIERI – Não. Nós somos nomeados em cargos em comissão para assumir a função.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – E o Sr. Pedro Henrique?

O SR. PEDRO HENRIQUE PEREIRA DE OLIVEIRA GOMES E SILVA – Eu também sou em cargo em comissão da Secretaria.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – Sr. Pedro, quais departamentos o senhor passou antes da Secretaria?

O SR. PEDRO HENRIQUE PEREIRA DE OLIVEIRA GOMES E SILVA – Eu trabalhei na Prefeitura Municipal de Diadema, onde também fui jornalista e secretário adjunto de comunicação e trabalhei na Câmara dos Deputados como secretário parlamentar antes de trabalhar nesta Prefeitura.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – Sr. Flavius?

O SR. FLAVIUS AUGUSTO OLIVETTI ALBIERI– Eu já atuei como médico na Prefeitura de Diadema, como coordenador da área também de regulação do acesso, já trabalhei na Prefeitura de São Paulo em gestões passadas como médico também, no interior do Estado de São Paulo de onde vim e também no Ministério da Saúde.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – Tem a palavra, pela ordem, o nobre Vereador Eduardo Tuma.

O SR. EDUARDO TUMA – O Pedro foi secretario parlamentar na Câmara de algum deputado?

O SR. PEDRO HENRIQUE PEREIRA DE OLIVEIRA GOMES E SILVA – Sim, eu atuei como secretário parlamentar do atual Secretário Municipal de Saúde José de Filippi, que é Deputado Federal licenciado, do PT.

O SR. EDUARDO TUMA – Quando os dois mencionaram que trabalharam na Prefeitura de Diadema, foi no mesmo período?

O SR. PEDRO HENRIQUE PEREIRA DE OLIVEIRA GOMES E SILVA DE OLIVEIRA GOMES E SILVA – Sim. Eu trabalhei na Prefeitura de Diadema de 2003 a 2010.

O SR. FLAVIUS AUGUSTO OLIVETTI ALBIERI – Eu trabalhei em dois períodos diferentes: 2004 ou 2005 até 2007 e depois de 2008 até 2012.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – Muito bem. Dr. Flavius, das suas responsabilidades na secretaria, o senhor podia me falar?

O SR. FLAVIUS AUGUSTO DE OLIVETTI ALBIERI – Hoje, eu sou responsável pela Atenção Especializada Ambulatorial, que são os ambulatórios de especialidades médicas e de exames de apoio diagnóstico. Junto com as coordenadorias regionais, fazemos um trabalho em conjunto para implementação desses serviços na cidade.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – Muito bem, e o Sr. Pedro Henrique?

O SR. PEDRO HENRIQUE PEREIRA DE OLIVEIRA GOMES E SILVA – Eu estou coordenando a Coordenação Especial de Comunicação da Secretaria, que responde pela assessoria de imprensa, pelo *site* da Secretaria, pela TV que temos na Secretaria – a Rede São Paulo Saudável - , pelo Cerimonial e toda parte de criação, de comunicação visual da Secretaria e seus órgãos correlatos.

P – Sr. Pedro Henrique Pereira, o senhor conhece a empresa Call?

R – Eu conheço, de nome.

P – O dono, o senhor conhece?

R – Não, não conheço, Presidente.

P – Mas já ouviu falar, de nome, não é isso?

R – Já ouvi falar o nome da empresa, por conhecer o prédio.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – Sr. Flavius, o senhor conhece a empresa?

O SR. FLAVIUS AUGUSTO DE OLIVETTI ALBIERI – Eu conheço a empresa...

P – O dono?

R – Não, não conheço o dono.

P – Já ouviu falar? (Pausa)

R – Já ouvi falar...

P – Do 156?

R – Não. Do Call Center, sim, sim.

P – Sr. Flavius, quais os serviços que estão nos programas atendidos pelos senhores com a Call?

R – Eu vou falar uma parte, e acho que o Pedro pode ajudar.

P – Lógico. Eu estou fazendo junto que é para... Mas são as mesmas perguntas, mas o conteúdo será dos dois.

R – A Saúde utiliza os serviços de Call Center em algumas ações específicas. Então, temos o que chamamos de “parte receptiva”; e a parte que é a “ação ativa”. Ação ativa é a gente entrar em contato com o cidadão, passar algumas informações; e a receptiva é no sentido de receber o contato do cidadão e passar

algumas informações quanto às dúvidas. No caso, há três grandes ações dentro do Call Center. As primeiras são relacionadas com a Covisa, que é a Vigilância Sanitária, para passar informações sobre as campanhas de vacinação, dengue. Há outra parte que é do Hospital do Servidor Público Municipal, que funciona na parte de solicitação de agendamento de consultas, comunicado do agendamento realizado no sentido de lembrar o horário da consulta para tentar diminuir o absenteísmo. Há outra parte que é de todos os nossos serviços ambulatoriais especializados, que também funciona fazendo a confirmação do agendamento e o comunicado de data, local e serviço que vai ser realizado, com até 15 dias de antecedência. Há também a função de atualização dos cadastros das pessoas em fila de espera, que tinha um volume muito grande e muito antigo, e precisamos entrar em contato para entender quais são as necessidades dessas pessoas, em fila ainda, inclusive atualizar os próprios cadastros. Essas são então as grandes ações que acabamos fazendo pelo Call Center, pela Saúde.

O SR. EDUARDO TUMA – Presidente, só para pedir para o Flavius e para o Pedro, que encaminhem pelo menos as respostas às perguntas feitas pelo Vereador Adilson Amadeu fez, por escrito, para nós quanto ao relato dos serviços que são prestados em relação à Secretaria da Saúde e à Call Tec, que presta o serviço do 156 à Prefeitura.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – Pedro Henrique, você pode falar sobre o acompanhamento dos programas?

O SR. PEDRO HENRIQUE PEREIRA DE OLIVEIRA GOMES E SILVA – Posso, Presidente. O acompanhamento dos programas, como o Dr. Flavius explicou, dentro dessa área recebemos da Empresa Call, por meio da Secom – Secretaria da Comunicação, semanalmente relatório de acompanhamento de como estão as ligações e os retornos, para que possamos monitorar os serviços e saber a efetividade que estamos tendo em relação a isso. Semanalmente, recebemos relatório: fizemos tantas ligações, tanto por cento atendeu; tanto por cento não atendeu; tantos não estavam em casa; enfim, para que possamos monitorar o serviço. Fazemos também um acompanhamento, o próprio Secretário acaba fazendo o acompanhamento nas plenárias que realizamos para prestação de contas; ou quando somos convidados a ir a alguma região, o próprio Secretário acaba perguntando à população presente, aos conselheiros, quem recebeu ligação, para que possamos perceber se está repercutindo na população. Temos percebido, nas plenárias em que vamos, muita gente, sim, recebe a ligação, confirma o recebimento. Esse trabalho de monitoramento é feito semanalmente, toda semana recebemos relatório, e, ao final do mês, um relatório vem consolidado, com o número de ligações, fizemos tantas chamadas, ou ligamos para tantos por cento. Então, há esse acompanhamento.

Dentro do trabalho que o Dr. Flavius esclareceu, alguns dos processos fomos implementando de forma gradativa, que é o que chamamos de “campanhas”. Por exemplo, durante um período de março do ano passado, nós realizamos o Hora Certa Mulher, que tinha como foco reduzir o absenteísmo e a fila de espera para alguns exames específicos, como mamografia, por exemplo. Afora o trabalho que é feito, alocamos do serviço já contratado para a Saúde, disponibilizamos um número de profissionais, a empresa disponibiliza para fazer uma ação específica só para

mulheres, por exemplo. Mas esse trabalho já está dentro do dimensionamento que nós, Saúde, usamos dentro do contrato com a Call, via Secretaria de Comunicação.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – O contrato Hora Certa Mulher, quando os senhores o iniciaram com a Call?

O SR. FLAVIUS AUGUSTO DE OLIVETTI ALBIERI – Posso consultar aqui?

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – Pode. Eu aproveito para perguntar ao Dr. Flavius e ao Pedro Henrique, quem é a pessoa que é o contato dos senhores, que faz a medição? Pergunto a Secom: quem é o contato? O nome do funcionário.

O SR. PEDRO HENRIQUE PEREIRA DE OLIVEIRA GOMES E SILVA – Ok, Presidente. O início do trabalho Hora Certa Mulher foi de 11 de março de 2013 a 26 de março, e depois se estendeu até 1º de abril, foi um período maior de ligações que nós fizemos. Presidente, só para registrar, volto a dizer: não foi feito um contrato da Saúde com eles. Na verdade, no contrato, tínhamos horas de trabalho com eles, e apenas deslocamos a equipe já existente para fazer essa ação. Por parte da Saúde, não houve contrato novo junto à Secom para fazer esse trabalho.

P – Nem com a Call?

R – Nem com a Call. Na verdade, temos uma quantidade de horas dentro do contrato e nós utilizamos as horas de dentro do contrato para fazer as ações de Saúde. Quando temos campanha específica, como eu citei no caso da mulher, apenas é deslocado um profissional já existente para fazer o trabalho. Da nossa parte, não foi feito aditivo de contrato para a realização do trabalho pela Call. Usamos, na verdade, a equipe que já tinha lá dentro.

P – Qual é a equipe?

R – Essa equipe varia nos postos de trabalho. O Dr. Flavius tem um número, ele já pode passar. Eu só vou informar o contato, o Dr. Flavius tem a informação do número de postos de atendimento, que nós temos alocados na Saúde. O nosso contato da Saúde para receber o relatório, que nos é enviado, é com Renata Veiga, que é o contato que temos junto à central do 156, que é uma funcionária – se não me engano – da própria C Call, que fica para fazer essa medição...

P – Quem fala com a Renata Veiga, Sr. Pedro?

R – Eu entro em contato com ela, quando necessário.

P – Os senhores tiveram a curiosidade de conhecer a Call?

R – Sim, nós já estivemos na Call.

O SR. FLAVIUS AUGUSTO DE OLIVETTI ALBIERI – Sim... Precisamos capacitar todos os teleoperadores nos *scripts* que construímos para fazer o atendimento. Então, o atendimento é construído pela Saúde, naquela ordem de necessidade, e fazemos a capacitação diretamente com os teleoperadores. E essa intermediação, quem representa, quem é o contato dentro do 156, pela C Call, é a Renata Veiga, uma técnica que faz a ponte entre a necessidade de serviço e a implantação...

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – Ela já esteve aqui, ela está desde o início do contrato, desde 2006. Mas dos senhores, quem tem ligação com ela?

R – É uma ligação técnica que, claro, no começo, com a implantação das estratégias de ligação, ela é mais efetiva, é mais constante. Depois fica uma equipe de monitoramento das ações que temos para fazer a capacitação, a parte de tecnologia, a TTI, que fala sobre os *scripts* dos sistemas que nós usamos. Então, nessa relação mesmo, nós somos copiados nas mensagens, nos relatórios. Alguma dúvida que apareça em relação ao atendimento, que precisa ser orientação técnica da Secretaria, sempre nós é que fazemos para que possam dar uma resposta para o cidadão.

P – Dr. Flavius e Pedro Henrique, os senhores não possuem nenhum funcionário lá dentro?

O SR. FLAVIUS AUGUSTO DE OLIVETTI ALBIERI – Não, a Saúde não. A Saúde não tem.

O SR. PEDRO HENRIQUE PEREIRA DE OLIVEIRA GOMES E SILVA – Não, a Saúde não possui funcionário da Saúde dentro do Call Center.

Só respondendo a pergunta anterior, no sentido de qual de nós dois faria contato com a Renata, como o Dr. Flavius falou, depende do tipo de ação. Se for uma questão técnica de agendamento, muitas vezes ela pode entrar em contato com o Dr. Flavius e vice-versa. Se eu necessito de um relatório para levar ao gabinete do Secretário, por exemplo, eu posso fazer essa solicitação. Então, não tem uma pessoa específica locada só para esse diálogo temático.

Com relação a ter uma profissional, como disse o Dr. Flavius, no início da implantação do serviço, da ação o ano passado, mantivemos uma equipe para poder responder dúvidas, as questões que surgissem aos atendentes. Passado esse processo, entra na rotina do *script,* que é determinado, e quem monitora é o próprio contrato. Não temos *in loco* ação de monitoramento.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – O contrato fala por si só?

O SR. PEDRO HENRIQUE PEREIRA DE OLIVEIRA GOMES E SILVA – Pela informação que nós temos, o contrato é monitorado pela própria Secretaria de Comunicação, ela monitora. Nós monitoramos por meio dos relatórios enviados semanalmente e, quando necessário, fazemos visitas ao próprio Call Center, a Call.

O SR. EDUARDO TUMA – Sei que o Pedro, talvez, tenha se confundido um pouco. Uma hora falou em horas de contrato e outra falou em posições... Só para entender, a Secretaria contrata posições ou horas?

O SR. PEDRO HENRIQUE PEREIRA DE OLIVEIRA GOMES E SILVA – Na verdade, Vereador, nós contratamos o trabalho. Assim: nós precisamos de uma equipe para fazer ligações e isso se transforma em horas de trabalho. Se nessas horas de trabalho serão necessários alocar 10 ou 20 postos de trabalho, esse desenho é montado de acordo com o *script* da demanda por meio do contrato mantido com a Call.

P – Que é o contrato-mãe?

R – Que é o contrato-mãe, isso.

P – Quantas horas tem a Secretaria de Saúde?

R – Na verdade, varia muito o contrato. Não temos um limite estabelecido: olha, a Saúde pode apenas utilizar uma hora, duas horas ou três horas. Isso varia. Eu posso puxar – eu não tenho o consolidado -, eu posso encaminhar à comissão uma média de horas utilizadas porque variam mês a mês.

P – Se vocês quiserem usar o contrato todo, só a Saúde pode usar o contrato como um todo?

R – A princípio poderia ser usado, mas isso, na verdade, não daria porque há outras secretarias, mas a princípio poderia ser feito isso. Pelo menos, a informação que nós temos é essa.

P – Se você puder encaminhar os relatórios de medição, pelo menos do começo dessa Gestão, de 2013 para cá...

R – Sim.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – Nobre Vereador, de 11 de março para cá, se os senhores puderem oferecer a esta comissão as horas usadas e todo trabalho... Dr. Flavius e Pedro Henrique, em quanto tempo os senhores teriam condição de nos oferecer?

O SR. PEDRO HENRIQUE PEREIRA DE OLIVEIRA GOMES E SILVA – Eu acredito, Presidente, que podemos consolidar - porque, como eu lhe disse, são relatórios mensais - no máximo, até o começo da semana que vem. Na segunda-feira, é possível encaminhar para a comissão os relatórios que nós temos de horas de trabalho. A gente recebe da Secom, compila com o nosso e encaminha.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – Os senhores fizeram reunião no C Call, chegaram a fazer reuniões com o Sr. Jacinto?

O SR. FLAVIUS AUGUSTO DE OLIVETTI ALBIERI – Sobre o quê?

P – Sobre o Hora Certa ou qualquer outro tipo de trabalho.

R – No início das atividades foram realizadas ações com a C Call porque é com ela que estava o contrato.

P – Sim.

R – E o Sr. Jacinto, sim, estava presente...

P – Quem mais?

R – Quem era da C Call era só o Sr. Jacinto e a Renata Veiga, que é no caso quem nos interessa.

P – Estamos falando de março de 2013?

R – Isso.

P – E na reunião, quem foi dos senhores e quem foi da Secretaria, da Secom?

R – Desenhada a estratégia para fazer a ligação dos contratos, como o contrato é da Secom, precisou fazer a intermediação com a própria Secretaria de Comunicação. Então, a Secretaria da Saúde, através do gabinete, entra em contato com a Secom, e no caso quem respondeu foi o Sr. Jacinto, com a técnica Renata, para que demonstrássemos nossas necessidades em relação à implementação das ações dentro do 156. No começo, isso foi bastante importante para que pudéssemos passar as demandas técnicas e depois foram os técnicos que acabavam, de fato, implementando as ações pactuadas estrategicamente.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – Do lado dos senhores, que técnico participou dessas reuniões?

O SR. FLAVIUS AUGUSTO OLIVETTI ALBIERI - Eu participei, da parte da saúde e desenhamos os *scripts* juntos com uma área que se chama regulação, que é dentro também da Secretaria, do gabinete, que cuida das filas e agendamentos dentro do sistema operacional Siga. Então, são essas pessoas que participam para fazer o desenho técnico do atendimento e pela parte da Secom, a Renata Veiga, com a sua equipe - ela é minha referência técnica para a gente fazer essas conversas.

P – Os relatórios, então, para os senhores, vêm da Call e não da Secom?

R – Não, vêm da funcionária da Secom. Vêm da Renata ou...

P – A Renata é funcionária da Secom?

R – É da Secom.

P – Fica dentro da Call?

R - Fica dentro da Call. Ela fica com monitoramento dentro da Call.

P – E quem analisa isso?

R – A análise que nos é de competência é uma análise de ligações realizadas, da qualidade do atendimento, da atualização do *script*. Isso, como é feito o volume de ligações realizadas, é enviada semanalmente para esse grupo da saúde que sempre está analisando, “olha estamos encontrando as pessoas, estamos tendo problemas de cadastro, precisamos atualizar mais, outros mecanismos.” É uma rotina mesmo de análise que fazemos mensalmente, semanalmente, isso varia muito da gestão. Mas, o que nos interessa é saber se estamos encontrando as pessoas, se as ligações estão sendo feitas a contento, se tem algum equívoco no *script* na hora que manda para o Call Center fazer as ligações, se tem algum conflito entre um sistema e outro. É uma parte bem técnica mesmo.

P – Dr. Flavius, com a sua experiência, pois vejo que tem experiência nessa área também, algum erro operacional?

R – O que é entendido como erro? Eu não entendo.

P – Assim, tecnicamente os senhores juntaram os técnicos e disseram: “olha, eu preciso, por hora certa, dez mil atendimentos” e aí não aconteceu isso. Algum erro ou não teve erro nenhum?

R – Todas as campanhas – esse é o nome técnico –, todos os dados que nós repassamos são retornados como concluídos, ou seja, com sucesso. Esse é o relatório que nós passamos. Então, conforme a quantidade de dados que se passa para confirmar, todas são realizadas.

O SR. EDUARDO TUMA – Pela ordem, Presidente.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – Pela ordem, nobre Vereador Eduardo Tuma.

O SR. EDUARDO TUMA – Então, existe um serviço que é padrão pela Secretaria da Saúde e existem campanhas que à medida em que surgem são implementadas e isso demanda um volume maior de prestação de serviço pela Call, pelo “156”. Quantas campanhas foram feitas de março até aqui e em que medida isso aumenta o volume do serviço?

O SR. FLAVIUS AUGUSTO OLIVETTI ALBIERI – Acho que duas grandes ações, o que a gente chama de confirmação de agendamento. Essa confirmação de agendamento pode ser temática, não necessariamente em volume. E teve outra ação que a gente fez, a partir de agosto, que é a atualização de cadastros. Essa sim entra como um aporte de serviços novos, porque precisávamos fazer atendimento às ligações das pessoas. Então, eu entendo que sejam duas grandes ações: a confirmação do agendamento e a atualização de cadastro.

P – Isso majora o serviço em que medida?

R – Eu desconheço o contrato, então...

O SR. PEDRO HENRIQUE PEREIRA DE OLIVEIRA GOMES E SILVA – Vereador, eu acredito... Volto a dizer, nós temos acesso aos dados, essa variação de quanto majora o contrato em valores, eu não tenho aqui. O que nós temos é a informação - como eu já disse e esclareço - de que as equipes que estão alocadas na saúde podem ser deslocadas ou realocadas nessas campanhas. Um exemplo que eu posso dar, acho que para esclarecer toda a comissão, é o próprio Hospital do Servidor Público Municipal. O Hospital do Servidor sempre fez um trabalho de ligação por telefone para que o funcionário possa agendar um atendimento no hospital. A partir deste ano o Hospital iniciou um trabalho, depois de todo um mapeamento feito, de retorno, ou seja, ligar para as pessoas para dizer: “olha, seu agendamento será no dia tal”, coisa que era uma reclamação muito grande.

Então, quando isso acontece não é feito um aditivo ao contrato. O que é feito é, se ele tinha, por exemplo, - eu não tenho o número aqui agora, posso levantar e também encaminhar – mas, se ele tinha cerca de 30 operadores, por exemplo, atendentes, que faziam esse trabalho, mantêm dez fazendo o trabalho de receber ligação e desloca 20 para retorno, porque isso é muito sazonal. Há um período maior de ligação de retorno e depois ele volta para a rotina de confirmação. Então, esse número de postos e essa questão de quanto majora o contrato varia muito de

acordo com a campanha que nós... O nome técnico é campanha, mas enfim, são ações permanentes que a saúde realiza no próprio sistema. É só para deixar claro porque tem um período e um fim, na verdade, ela inicia e continua. A campanha do Hora Certa, por exemplo, está durando até hoje. Tem o nome de campanha, mas é uma ação permanente do próprio Call Center.

O SR. EDUARDO TUMA – Então, não tem término, quer dizer, cada vez mais, desde o início dessas duas ações, a Secretaria de Saúde vem demandando mais serviço do "156"?

R – A Secretaria pode demandar mais serviços...

P – Não, demanda em efetivo.

R – Não, demanda, mas então, pode demandar. Demandou e pode demandar. Sim, Vereador, demandou mais serviços em algumas ações e pode vir a demandar de acordo com a necessidade. Volto a dizer, porque dentro do nosso relatório e do acompanhamento que é feito, como o Dr. Flavius esclareceu – um exemplo claro para toda a Comissão é, quando iniciamos o trabalho de ligar para as pessoas e esse trabalho começou com as mulheres e depois se estendeu para a Cidade, nós percebemos, pelo relatório produzido, que o número de pessoas não encontrado em casa, muitas vezes era muito grande. Por quê? Porque esse cadastro - os Srs. Vereadores acompanham muito bem isso - é de 2008, tinham pessoas na filha desde 2007.

Então, a pessoa muda de telefone, a gente sabe que hoje telefone celular, principalmente, as pessoas trocam muito e precisaríamos fazer uma campanha de atualização de cadastro. Então, o que fizemos? Pegamos o banco de dados, passamos para, no caso, a empresa Call, via Secom, para que ele iniciasse uma campanha de recadastramento a partir da necessidade.

P – Número de telefones, de cadastro, você tem isso?

O SR. FLAVIUS AUGUSTO OLIVETTI ALBIERI – No caso, a gente trabalha com a fila de espera. Nós recebemos da gestão passada...

O SR. EDUARDO TUMA – A Secretaria de Saúde que faz ligações, para quantas pessoas ou qual é o tamanho desse banco de dados?

R – Eu vou falar o que nós fizemos na campanha, que é a informação que eu sei. Nós recebemos da gestão passada 810 mil pessoas em filas de espera para exames e consultas de apoio ao diagnóstico. Essas pessoas estão esperando por variados anos: três, quatro ou cinco anos; algumas esperando somente há seis meses, enfim. Para uma melhora na gestão da fila de espera precisamos entrar e tentar entrar em contato com essas 810 mil pessoas. A gente tenta ligar uma vez só? Não, o *script* faz até três ligações caso não consiga fazer o encontro dessa pessoa. Ou ela não atende à caixa postal, existe um *script* muito claro para a gente tentar chegar nesses casos. Essas 810 continuam sendo as 810 mil daqui a um dia? Não, aumenta ou diminui ou trocam. As pessoas entram na fila ou saem dela. É uma dinâmica muito elaborada, as pessoas não estão lá fixas eternamente. Então, passaram-se mais um ou dois dias, têm entradas e saídas de pessoas na

fila novamente. Então, conforme vão passando, nós vamos tentando localizar as pessoas em várias ações.

Pega-se essa fila, que é o que a gente fez a partir de agosto do ano passado, tenta localizar, observa se a pessoa atualiza todos os dados. Conseguimos fazer quase um 1,1 milhão atualizações de cadastros. Isso é um dado interessante. O sistema atualiza os telefones, os contatos e isso nos dá certa dinamicidade, porque o nosso objetivo é encontrar o cidadão, ou seja, existe uma agenda, existe um serviço a ser prestado, ele precisa ir também. Existem outros canais de comunicação também que a gente entendeu que sim e por isso que nós fizemos essa ação em específico, no sentido de tentar diminuir mesmo o absenteísmo que existe, as faltas nos exames ou nas consultas médicas especializadas. Isso é um processo, ele não é rápido, é contínuo e tem um certo tempo.

P – Obrigado. Presidente.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – Flavius e Pedro Henrique. Então, a Call está prestando um bom serviço para a Secretaria?

(NÃO IDENTIFICADO) – Falando da minha percepção, sim. Ele é muito bem avaliado, inclusive, nas próprias pesquisas de satisfação, realizadas pelo próprio Call Center, há uma aprovação das pessoas que respondem o Call Center de quase 96% das pessoas aprovam a ação da Saúde, no sentido de confirmação de agendamento, de esclarecimentos, então...E para nós, entendemos que sim, há uma boa avaliação do serviço, pelos números, pelas avaliações e pela resposta que a gente em tido no nosso sistema.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – Em fevereiro de 2013, quando começou, quantas chamadas foram feitas? Vocês têm o número?

(NÃO IDENTIFICADO) – Eu não tenho o dado aqui do mês. Eu posso mandá-los depois, exatamente.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – É isso dai que eu preciso. Ai que nós precisamos confrontar os dados. Está tudo muito bonito...

(NÃO IDENTIFICADO) – Lógico.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - Mas nós queremos saber quantas chamadas, quantos contatos.

R – Nós temos. Nós temos isso por mês.

P – Vocês têm condições de oferecer por mês?

R – Temos. Temos, sim.

P – Dá para vir um relatório contatos e qual o tipo de avaliação que vocês fazem? É a chamada?

R – Chamada. Ligações realizadas, que são os *status*. Ai uma ligação realizada tem os seus *status.* Os *status* são: encontrei a pessoa, não encontrei, encontrei uma informação de que estava falecido, fiz um agendamento de ligação, estava na

caixa postal, não atende, ocupado. A gente tem todos os status das ligações realizadas.

P – Nós precisamos desse total de chamadas.

R – Perfeito.

P – Se os senhores nos oferecessem, acreditam que até segunda-feira tem condição de chegar isso nesta Comissão?

R – Acredito que sim.

P – Pelo relatório que foi feito?

R – Sim.

P – Porque nós precisamos casar dentro do contrato. O contrato que os cofres públicos estão pagando todo mês.

R – Claro. Sim. Encaminharemos até segunda-feira e vamos solicitar uma parte dos dados à própria Secom, que tem essas informações também e casamos com as...

P – Eu estou pedindo para os senhores da Secretaria da Saúde.

R – Sim, Presidente.

P – A Secom – eu vou deixar claro aqui, eu, Adilson Amadeu – está nos remetendo 60% do que nós estamos precisando, mas acho que os outros 40%, o Ministério Público deverá receber, eles. Não vem para cá, mas o Ministério Público, depois tem a auditoria que está sendo feita. Tudo isso, no final, vai bater todos os dados. E, por isso, que a gente queria saber dos senhores.

R – Sim.

P – Todo esse trabalho está sendo acompanhado pelo Tribunal de Contas, Ministério Público, Controladoria do Município e a empresa que está fazendo a auditoria, também, que foi contratada pela Câmara Municipal.

Então, esses dados dos senhores – até estive, pessoalmente, com o nosso querido Secretário Felipe, que, sem dúvida alguma, ele quer, com a maior transparência possível, passar para nós. Ai que nós vamos conseguir chegar.

O custo - Flavius, não sei se você sabe falar isso ou o Pedro – da hora de serviço é de 36,11, é isso? Utilizada pelos operadores nível II.

(NÃO IDENTIFICADO) – Essa é uma informação que a Secom nos passou.

P – A Secom que passa?

R – A Secom que passa, mas a gestão do contrato não é nossa. Daí, nós não sabemos.

P – Não sabem o real, não?

R – É.

P – Vocês têm ideia se nós estamos dentro de um custo? Você tem, Pedro?

O SR. PEDRO HENRIQUE PEREIRA DE OLIVEIRA GOMES E SILVA – Não sei.

O SR. FLAVIUS AUGUSTO OLIVETTI ALBIERI – Olha, desculpa, Presidente. Não é possível da nossa parte mensurar se o custo é ou não é adequado porque não temos o contrato. Mas há que se pesar, também, que essa comparação necessita, também, de parâmetros, no sentido de comparar o que é comparável. Então, eu também não posso dizer isso porque não sei o custo de outras empresas para prestarem o mesmo serviço. Então, nós não temos essa informação para fornecer a esta Comissão.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – Fala para mim, em 2013, a Secretaria da Saúde usou quantos operadores?

O SR. FLAVIUS AUGUSTO OLIVETTI ALBIERI – Eu tenho um número aqui, Presidente.

P – Bate com alguma...

R – Vamos ver se bate. Número de operadores e não de postos de trabalho, tá?

P – Operadores?

R – Isso, operadores. Há uma média. Vou pegar pela média: em fevereiro, quando começou, nós tínhamos cerca de 288 operadores alocados no serviço; em março, 283; em abril, 361 – eu vou passar todos os meses, tá? -; em maio, 482; junho de 2013, 455; depois, 624, em julho; 420 em agosto; 419 em setembro; 431 em outubro; 429 em novembro e 422 operadores em dezembro do ano passado.

P – Média 394.

R – Isso.

P – Muito bom.

Vocês sabem me falar quanto foi o custo médio por operador em 2013?

R – Presidente, eu não tenho essa informação...

P – Não tem essa informação.

R – Do contrato aqui, do custo médio. Eu tenho um valor...

P – Mas é bom os senhores depois - até dentro do que os senhores estão usando - saberem, não é?

R – Sim.

P – O pagamento médio, também, da Secretaria, vocês sabem quanto foi do exercício de 2013?

R – O pagamento médio está em torno de 1 milhão e 700 e 1 milhão e 800 para todos os serviços prestados relacionados à Saúde junto ao Call Center.

P – São os mesmos serviços?

R – Sim.

P – Sim, os mesmos serviços que nós listamos o pagamento (ininteligível)

R – E hoje, quantos operadores atualmente?

P – Deixe eu pegar aqui, Presidente. (Pausa)

A informação que eu tenho até maio de 2014: estão com 452 operadores em maio deste ano.

O SR. ABOU ANNI – Presidente, um aparte.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – Nobre Vereador Abou Anni.

O SR. ABOU ANNI – Só para entender, esses operadores ficam alocados num estabelecimento na Call Center, fazendo, especificamente, esse trabalho. Isso houve aditamento de contrato ou já eram os próprios operadores?

O SR. FLAVIUS AUGUSTO OLIVETTI ALBIERI – Não, não houve aditamento de contrato. A Saúde solicitou junto à Secom que oferecesse para nós esse serviço: os serviços relatados. Então, não há aditamento de contrato. O que há é a possibilidade de oferecer um "x" número de horas – que eu não tenho essa informação da Saúde – e, dentro desse "x" número de horas, são alocados profissionais para atender à demanda.

P – Então, houve uma possível contratação de novos funcionários para essa...?

R – Olha, Vereador, pode ter havido. Eu não tenho como lhe garantir isso porque eu não tenho como saber se esses operadores já estavam no contrato, em outras funções e foram realocados, especificamente, para a Saúde ou se foram feitas novas contratações.

P – A Hora Certa... teve início quando essa campanha?

R – Em fevereiro do ano passado.

O SR. PEDRO HENRIQUE PEREIRA DE OLIVEIRA GOMES E SILVA – 18 de fevereiro.

O SR. FLAVIUS AUGUSTO OLIVETTI ALBIERI – 18 de fevereiro de 2013.

O SR. ABOU ANNI – Tá. Obrigado, Presidente.

- Manifestação fora do microfone.

O SR. FLAVIUS AUGUSTO OLIVETTI ALBIERI – Em março, nós começamos a Ação da Mulher... se me permite, desculpe, eu ouvi a pergunta, desculpe Vereador, mas para deixar claro: em março, começamos com um específico da mulher.

O SR. EDUARDO TUMA – Com o Hora Certa... (falas simultâneas)

O SR. FLAVIUS AUGUSTO OLIVETTI ALBIERI – O Hora Certa que é o carro-chefe, digamos, desse o carro desse, começamos em fevereiro. Só que o serviço começa de uma forma mais lenta, uma vez que era um serviço novo, e ele tende a crescer na medida em que há a atualização de cadastro, a gente vai conseguindo encontrar mais pessoas, e vai se fazendo mais ligações.

O SR. EDUARDO TUMA – Espera ai, deixa só eu entender uma coisa – desculpe-me, Presidente, o cortei e cortei Abou Anni -: em fevereiro, começa o Hora Certa; em março, começa a questão da mulher. Dai vocês me disseram que existem duas grandes ações que é o recadastramento e ...

O SR. FLAVIUS AUGUSTO OLIVETTI ALBIERI – e a confirmação de agendamento.

O SR. EDUARDO TUMA – Então, calma. Então, vocês excluíram a mulher?

O SR. PEDRO HENRIQUE PEREIRA DE OLIVEIRA GOMES E SILVA – Não. É dentro do que a gente chama de Hora Certa, que é a ...

P – Mulher é dentro do Hora Certa?

R – Isso. É porque a função é a mesma.

P – Então, Hora Certa também é subdividido?

R – O Hora Certa tem uma ação macro que é ligar para todos os casos que são agendados e especializados.

P – Mas você pode incluir no Hora Certa alguns itens...

R – Alguma outra ação, por exemplo, precisamos...

P – No Hora Certa, quantas ações foram incluídas de fevereiro até aqui.

O SR. FLAVIUS AUGUSTO OLIVETTI ALBIERI – Nós realizamos no Hora Certa o Hora Certa Mulher, que tinha uma especificidade, que era atender a mulher e iniciou a questão apenas da Mulher; depois, nós iniciamos a questão do retorno, da confirmação do cadastro.

É que para entender o termo que a gente usa e para esclarecer à Comissão, nós costumamos chamar, na Saúde, até para entendimento, a ação Hora Certa ou o Call Center Hora Certa, até para entendimento da população, é a ação de confirmação de consultas. Dentro desta ação**,** eu posso ter uma campanha específica para a Mulher.

O SR. PEDRO HENRIQUE PEREIRA DE OLIVEIRA GOMES E SILVA – **-** Nós temos o valor, aquele que passei, em torno de 1,7 milhão que abarca...

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - Não, 1 bilhão, um e setecentos/mês?

O SR. PEDRO HENRIQUE PEREIRA DE OLIVEIRA GOMES E SILVA - Mês. Isso.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - Quer dizer, vocês pagam 1,7 milhão / mês?

O SR. PEDRO HENRIQUE PEREIRA DE OLIVEIRA GOMES E SILVA – **-** Isso. Junto com o HSPM.

O SR. EDUARDO TUMA - Pagam?

O SR. PEDRO HENRIQUE PEREIRA DE OLIVEIRA GOMES E SILVA – Não. Na verdade quem paga é a Secretaria de Comunicação. Não está no nosso contrato.

- Manifestação fora do microfone.

O SR. PEDRO HENRIQUE PEREIRA DE OLIVEIRA GOMES E SILVA – O Hora Certa? Ah, todo o programa Hora Certa, na cidade de São Paulo que envolve as carretas, as unidades fixas, podemos levantar, Sr. Presidente. Não temos a informação.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - Isso nós estamos precisando.

O SR. PEDRO HENRIQUE PEREIRA DE OLIVEIRA GOMES E SILVA – O custo global do Hora Certa?

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - Sim.

O SR. EDUARDO TUMA – O que inclui o custo global do Hora Certa?

O SR. PEDRO HENRIQUE PEREIRA DE OLIVEIRA GOMES E SILVA – Então o programa Hora Certa, na cidade de São Paulo, a Rede Hora Certa – como é o nome – é um guarda-chuva, uso esse termo e não é pejorativamente, e ele abarca várias ações.

Ele tem: os hospitais dia, que já temos 6 unidades entregues na Cidade; envolve 4 carretas móveis que fazem o percurso itinerante para a realização de exames; ele entra dentro da central do *Call Center* e entra todo o trabalho que está sendo conduzido pela equipe do Dr. Flavius, junto com as coordenadorias, de revisão e de regulação dos protocolos existentes para garantir o acesso. Então isso é o Hora Certa.

Podemos levantar o custo de cada uma dessas ações da Rede Hora Certa. Agora, nesse momento, não temos.

O SR. EDUARDO TUMA – Sabe o que vamos precisar? Desculpe, Sr. Presidente por interromper V.Exa.

Preciso o seguinte: da Secretaria Municipal de Saúde, o que entra na planilha do serviço 156. Tudo. Consolidado, especificado, os semanais que vocês têm, os mensais, o que vocês conseguirem nos mandar, até segunda-feira, que espero seja tudo, afinal são arquivos eletrônicos, não precisa de muito trabalho.

O SR. PEDRO HENRIQUE PEREIRA DE OLIVEIRA GOMES E SILVA – Sim, Vereador, nós podemos processar. E, dentro do Hora Certa, da Saúde, estão essas

ações de ligações, a Covisa, e o HSPM, que é o que a Saúde, a Secretaria Municipal da Saúde, se utiliza hoje do contrato existente com a Secom.

Aquela hora usei a expressão ‘pagar’ e realmente é isso: a Saúde não paga, quem paga esse contrato é a Secretaria Municipal de Comunicação. Na verdade, nós utilizamos horas do contrato.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – Eles estão achando que os senhores é que estão gastando todo o dinheiro do contrato. Só isso. Por isso queremos saber, dos senhores, o que está sendo feito, Dr. Flavius.

É um excelente programa, mas precisavam vir os dados corretos, para que consigamos juntar.

O SR. PEDRO HENRIQUE PEREIRA DE OLIVEIRA GOMES E SILVA – Com certeza.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – E gasto de publicidade?

O SR. PEDRO HENRIQUE PEREIRA DE OLIVEIRA GOMES E SILVA – Os gastos com publicidade não estão alocados na Secretaria da Saúde. Todos os gastos de publicidade são alocados na Secretaria de Comunicação.

A Saúde, quando vai efetivar uma campanha, aí sim, de publicidade, quem faz isso é a Secretaria de Comunicação. A Saúde não executa.

P – Que está dentro dese contrato?

R – Não, desse contrato da Call. É um outro contrato. É um contrato com a agência de publicidade.

P – Não. E você tem mais ou menos o valor?

R – Não tenho, Sr. Presidente, são contratos da Secom. Não domino a informação de quanto se gasta com esses contratos de publicidade.

P – O de publicidade está com a?

R – Secom. A Saúde não executa ações de publicidade com o orçamento dela.

P – Olha, esses dados aqui, que o nobre Vereador Eduardo Tuma pediu, até agora, são importantes. No total. Vocês têm um dado só: 1,7 milhão.

R – Isso. Esse 1,7 milhão seria o que a Saúde representa dentro do contrato da Call, com todas ações relacionadas à Saúde. Então acredito que responda a pergunta do Vereador Eduardo Tuma, do custo, que já temos, que é em torno de 1,7 milhão.

Agora, o que está dentro desse custo, podemos detalhar as ações que foram ditas aqui que são: o Hora Certa, o HSPM e a Covisa. Nós podemos detalhar para essa comissão.

P – Esse detalhamento é muito importante que os senhores nos entreguem, até porque vamos formando o *script* total.

Pergunto aos nobres Vereadores se têm mais alguma pergunta? (Pausa)

Essa presidência suspenderá os trabalhos por um minuto, apenas para pegar alguns dados de planilha que acabaram de chegar.

Estão suspensos os trabalhos por um minuto.

- Suspensos, os trabalhos são reabertos sob a presidência do Sr. Adilson Amadeu.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – Está esclarecido. Está dentro, mais ou menos, do que pedimos. Os senhores farão um resumo e mandarão para todos nós aqui.

E tinha aquela do custo do serviço que vocês utilizam – na verdade, não são vocês – é a Call que utiliza Nível 2 enquanto poderia ser utilizado Nível 1. É isso, Dr. Flavius?

O SR. FLAVIUS AUGUSTO OLIVETTI ALBIERI – Estou entendendo que o Nível 2 possui uma potência para se utilizar os dados da Saúde, que são informações técnicas elaboradas, tais como orientações do procedimento, do agendamento, do local e, por isso, que o Nível 2 foi entendido como melhor para ser utilizado na áreas da Saúde pela composição das informações, pelos dados técnicos.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - Enfim, entre parêntesis, mais preparados.

O SR. PEDRO HENRIQUE PEREIRA DE OLIVEIRA GOMES E SILVA – Sim, Sr. Presidente, quando foi feita a seleção do serviço, foi nos apresentado o que fazem o Nível 1 o Nível 2, de perfil de atendente.

E pelas especificidades da Saúde foi apontada a necessidade de ser o Nível 2, pois são pessoas que precisam dominar o sistema; precisam entender, muitas vezes, os termos que são consultados, ou seja, como ligamos para a pessoa e a pessoa, às vezes, tem de ler, na planilha, alguma informação, são indivíduos que necessitam de um preparo maior, usando a expressão já mencionada, para poder fazer essa especificidade que a Saúde tem, por isso, os atendentes de Nível 2 no nosso sistema.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – Olha, não sei se os nobres Vereadores têm mais perguntas a fazer. (Pausa)

Agradeço a Secretaria, em nome do Secretário José Filippi Jr. Os senhores têm nos atendido e dado informações, meu pessoal tem ido ali. Precisamos apenas desses detalhes para fechar todo esse quadro aqui.

Nobre Vereador Eduardo Tuma, alguma consideração mais? (Pausa) Pode elaborar sua pergunta.

O SR. EDUARDO TUMA – Obrigado, Sr. Presidente, V.Exa. tem um raciocínio muito rápido, mais rápido do que o meu, peço uns segundos para formular esse questionamento.

Esses arquivos que os senhores vão nos encaminhar, se puderem ser de maneira eletrônica, eu agradeço. Não só físico, mas também eletrônico.

Sr. Presidente, existe um requerimento na minha mão, de autoria de V.Exa., nos seguintes termos: “São Paulo, 13 de agosto de 2014. Requeiro à douta Comissão de Estudos que, nos termos regimentais, seja oficiada a Secom para que encaminhem os *scripts* do serviço Hora Certa, efetuados pela Call Tech”.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – Os Srs. Vereadores favoráveis ao requerimento permaneçam como estão; os contrários manifestem-se agora. (Pausa).

Está aprovado.

O SR. EDUARDO TUMA – Ainda gostaria de fazer uma pergunta aos dois senhores. Os senhores participaram de uma reunião com o Sr. Jacinto Lamas? (Pausa) Não. Ele está em outro lugar. E Jacinto do Amaral? (Pausa)

Esse senhor lhes pareceu estranho em algum momento? Agressivo? Em algum momento, ele chegou a afirmar, não sei se foi o caso, que vocês eram batedores de carteira ou não?

O SR. FLAVIUS AUGUSTO OLIVETTI ALBIERI - Não. De nenhum momento consegui enxergar isso.

O SR. EDUARDO TUMA – Obrigado, Sr. Presidente.

Há mais um requerimento de autoria de V.Exa., Sr. Presidente Adilson Amadeu: “Requeiro à douta Comissão, nos termos regimentais, seja convidado para prestar esclarecimentos os seguintes servidores: Secretário Executivo Núnzio Brigulho Filho e Secretária Adjunta Sra. Leila, Sra. De Filippi”.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – Os Srs. Vereadores favoráveis ao requerimento permaneçam como estão; os contrários, manifestem-se agora. (Pausa) Está aprovado.

O SR. ABOU ANNI – Sr. Presidente, só a título de informação, não sei se os membros dessa comissão podem me informar, ou os assessores da comissão, ou mesmo os assessores dos Parlamentares – membros dessa comissão – sobre o seguinte: houve a aprovação de um requerimento, nessa comissão, convidando o ex-Secretário de Comunicação, o qual assinou o contrato com a Call Center?

O SR._____ - Sinval? Foi. Sinval.

O SR. ABOU ANNI – Bem como ao proprietário da Call Center?

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – Sim. Foi aprovado, numa reunião nossa, tanto o do presidente da Call, como também do ex-Secretário Sr. Sinval, que deveremos ouvir no dia 28. Perdão, dia 27.

O SR. ABOU ANNI – Já está agendado, Sr. Presidente?

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – Já estamos, sim, para usarmos todo o tempo que temos.

O SR. ABOU ANNI – Tanto do Sinval, como o...?

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – Como o dono da empresa. Sim.

Algo mais, nobres Vereadores? (Pausa). Não.

Mais uma vez agradeço a presença do Sr. Flavius Augusto Olivetti Albieri e do Sr. Pedro Henrique Pereira de Oliveira Gomes e Silva.

Declaro encerrada a presente sessão, convocando uma próxima reunião para o dia 20 de agosto, às 13h. Boa tarde a todos.

Na reunião do dia **20 de agosto de 2014** fora realizada oitiva na Comissão de Estudos, sendo ouvido o seguinte depoente:

- **JOSÉ JACINTO DO AMARAL**

REQUERIMENTO 06-00003/2014

SOLICITANTE: ADILSON AMADEU

LOCAL: Câmara Municipal de São Paulo

DATA: 20/08/2014

OBSERVAÇÕES:

- ***Notas taquigráficas sem revisão***
- ***Grafia(s) não confirmada(s)***
- ***Orador não identificado***
- ***Intervenção, expressão ou palavra ininteligível/inaudível***
- ***Documento lido a ser encaixado pela Secretaria da Comissão***

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Declaro abertos os trabalhos da 13ª reunião ordinária da Comissão de Estudos para avaliar os contratos firmados pelo Executivo no que tange ao Call Center 156, serviço pela empresa Call Tecnologia de Serviço Ltda., do Município, RPP 03/2014.*

Estão presentes os Srs.: Vereadores Eduardo Tuma, Jair Tatto, Abou Anni e Gilson Barreto.

Informo que esta reunião está sendo transmitida pelo Portal da Câmara Municipal de São Paulo no endereço www.camara.sp.gov.br, link Auditórios On-Line.

Na pauta tem a apresentação e aprovação de requerimentos, depoimento do Sr. José Jacinto do Amaral, ex-chefe de gabinete da Secretaria Executiva de Comunicação.

Tem a palavra, pela ordem, o nobre Vereador Eduardo Tuma.

O SR. EDUARDO TUMA – *Tendo em vista o exíguo prazo que temos para concluir os trabalhos, consulto V.Exa. e os Colegas se faremos reuniões extraordinárias que até podem ser realizadas às terças-feiras, às 13h. Essa é a sugestão.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Nobre Vereador Eduardo Tuma, eu não sei os outros colegas, mas também temos de aproveitar às quartas-feiras e se podemos iniciar ao meio-dia ou avançar mais.*

(NÃO IDENTIFICADO) – *A dúvida é se pode funcionar junto com o plenário?*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Sim.*

(NÃO IDENTIFICADO) – *O entendimento mais cauteloso diz que não.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Então precisamos iniciar antes.*

O SR. EDUARDO TUMA – *Por mim 11h.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Iniciar às 11h30.*

Tem a palavra, pela ordem, o nobre Vereador Abou Anni.

O SR. ABOU ANNI – *Sr. Presidente, é lógico que não tenho dúvida que temos de arrumar caminhos para otimizar o tempo que resta para que nosso relator faça um relatório muito bem fundamentado, mas essa não é minha preocupação porque até acredito que os encaminhamentos dessa subcomissão serão para uma CPI nesta Casa pelo tamanho e pelo escândalo todo inclusive.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Gostaria que a assessoria já visse o horário para não esperarmos até a semana que vem.*

O SR. EDUARDO TUMA - *Essa era a questão, Presidente.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Sr. José Jacinto de Amaral, boa tarde a todos. Sr. Jacinto, inicialmente, e não podia ser diferente, antes de irmos para as perguntas técnicas, gostaria que o senhor confirmasse esse e-mail que está na*

minha mão. Se o senhor foi quem escreveu, se o senhor usou alguns termos que eu não consegui entender, mas eu queria que o senhor confirmasse.

O SR. JOSÉ JACINTO DO AMARAL – *Sr. Presidente, boa tarde, se o senhor permitir eu gostaria de explicar o contexto que se deu, que explica, mas não justifica, se o senhor permitir, eu gostaria de falar sobre isso. Eu estava já de saída da Secom, estava lá acertando as últimas coisas, cuidando da próxima etapa da minha vida, e me despedindo das pessoas e fui surpreendido por um telefonema da Folha de S. Paulo dizendo que havia sido informado por esta Casa que eu estava saindo da Prefeitura porque eu estava fugindo dos trabalhos dessa Comissão, que eu estava com medo, por isso estava saindo da Prefeitura e que a prova maior disso era que a minha exoneração não tinha saído a pedido.*

Eu argumentei com o jornalista que isso não era verdade, que eu estava saindo porque não estava mais em condições de continuar o trabalho na Secom, que não estava rendendo e que tinha outras coisas para fazer da vida, tinha uma proposta melhor, que não me preocupava em sair por conta dessa comissão porque estamos trabalhando conjuntamente e ela vai chegar a um resultado final e que a minha exoneração saiu sem ser a pedido por um erro da pessoa que encaminhou à publicação. Erro esse que foi corrigido quatro dias depois quando saiu que a minha exoneração se deu a pedido.

O jornalista não levou em consideração e publicou duas notas no painel da Folha. As duas notas saíram no painel da Folha, que é uma das cinco colunas mais lidas e com mais repercussão na imprensa nacional. Daí minha vida virou um inferno porque no dia seguinte outros veículos de comunicação entraram em contato, queriam porque queriam repercutir o assunto.

Várias pessoas que conheço, com quem eu trabalhei e que se lembravam de mim entraram em contato comigo dizendo que eu tinha de me posicionar, que eu não devia deixar isso acontecer e isso aconteceu na sexta, sábado, domingo (dia dos pais). Daí, fiz a bobagem, e reconheço que isso é uma bobagem, de escrever o e-mail, escrever o e-mail já foi uma bobagem, enviá-lo é uma segunda bobagem que eu não me perdoo e a maior de todas é ter me referido aos senhores nos termos que eu me referi para os quais eu não tenho porque ter me referido, como eu me referi, e me deixei levar pela raiva, pela emoção. Não tenho porque me referir aos senhores da maneira como me referi. Fui desrespeitoso, vou me retratar em todas as instâncias que forem possíveis e nas que eu for obrigado a me retratar, começando por esta Casa, por essa sessão.

Eu gostaria muito que os senhores levassem em consideração esse momento que perdi a razão. Peço mil desculpas aos senhores e estou pronto para responder por esse ato muito ruim que eu fiz e espero que um dia os senhores possam me perdoar por ter me referido aos senhores nos termos que eu me referi.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Senhores Vereadores, o senhor inclusive, como uma pessoa super bem preparada e nesse meio de comunicações o senhor sabe o estrago que foi feito e a maneira que o senhor fez. O senhor mesmo está falando que é uma das páginas dos jornais que as pessoas conhecem, então, o senhor está se retratando e, não sei dos meus colegas, mas parece que já*

têm avanços na área judicial, mas é bom o seu esclarecimento, o senhor está se retratando e quem somos nós para perdoar alguém, pelos menos eu, perdoar alguém. Nós sempre procuramos ver da melhor maneira.

Realmente, é algo que... o senhor foi meio taxativo de algo que eu acredito que nem os citados, Vereador Eduardo Tuma, Abou Anni e eu, Adilson Amadeu, jamais encostamos no senhor para fazer qualquer menção de até um cumprimento caloroso, não foi o caso de nenhum dos três que o senhor citou. Lamentavelmente, aconteceu e desde o começo e temos falado com colegas do senhor, que hoje estão em nível de Secretário, que inclusive estudaram com o senhor, que nós estamos querendo ver o melhor, aproveitando, logicamente que o senhor fez desde que chegou na Secretaria, de um contrato que, na minha análise, era um carrinho de autorama, e o senhor transformou numa Ferrari.

Isso está muito claro para todos aqui, da maneira que foi alcançado o projeto em cima de tudo o que está se alastrando, em todos os sentidos, itens e mais itens que estamos analisando. Nós não somos técnicos, somos Vereadores e isso veio por intermédio de uma denúncia, foi aprovado numa comissão dessa Casa de finanças. As pessoas que estão aqui estão querendo fazer o melhor e as pessoas que estão auditando, estão fazendo um trabalho a parte fora o Tribunal de Contas, o própria controladoria tem de alcançar o certo e o errado. Se está certo, ótimo, se está errado, tem de corrigir.

O SR. EDUARDO TUMA – *O e-mail foi escrito por V.Sa ?*

O SR. JOSÉ JACINTO DO AMARAL – *Sim.*

P – Nesse e-mail o senhor menciona não só a pessoa do Vereador Adilson Amadeu, Vereador Abou Anni, mas também a minha pessoa?

R – Sim, senhor.

P – Qual foi o termo que V.Sa. utilizou?

R – Foi batedores de carteira.

P – Quantas vezes nós nos encontramos na vida?

R – Três, talvez.

P – Aonde?

R – Na Secretaria, aqui...acho que duas, uma aqui e outra na Secretaria.

P – E essa então seria a terceira vez.

R – Essa é a terceira vez.

P – Então, uma vez na Secretaria de Comunicação e quem estava presente nesta reunião?

R – O Secretário Nunzio, o Vereador Adilson, Vereador Gilson, o senhor, não lembro se o Vereador Abou também estava.

P – Quais foram os assuntos tratados nesta reunião?

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *O Secretário Jurídico também estava.*

R – É verdade também estava. Os senhores abriram essa comissão e a Secom deveria encaminhar os documentos que estavam requeridos e que a gente...estaria havendo algum atraso no encaminhamento dos documentos. Que eu me lembre, foi isso.

P – Fora a conversa que se deu com as testemunhas, ou as pessoas que V.Sa. acabou de mencionar, existia alguma outra conversa em separado, em particular, alguma conversa privada entre V.Sa. e eu?

R – Não senhor. Vereador se o senhor me permite, eu...

O SR. EDUARDO TUMA – *Não tem problemas, para que eu possa, não só concluir o raciocínio, mas para que fiquem gravadas as respostas que o senhor dá nesse momento. Esse é o primeiro encontro, depois não tivemos mais nenhum contato. Voltamos, aqui, em uma sessão da CPI passada, da Comissão de Estudos. Nessa comissão, qual o trato que houve entre nós? Quais foram os assuntos tratados nessa sessão e pertinentes a que?*

O SR. JOSÉ JACINTO DO AMARAL – *O contrato do 156.*

O SR. EDUARDO TUMA – *Entendo, eu, que seção pública transmitida até pela TV Câmara. Houve algum contato entre o senhor, de forma privada, particular, alguma conversa?*

R – Não senhor, nunca.

P – Já telefonei ao senhor, ou o senhor telefonou a mim?

R – Não senhor. Nunca.

P – Então tá. Nós, mais uma vez, em uma sessão aberta, temos esse contato. O senhor tem alguma informação ou prova de que eu, e os Vereadores – eu em especial – tenha cometido algum crime que possa envolver, crime de corrupção passiva, ativa ou qualquer outra forma de tipificação do Código Penal?

R – Não senhor.

P – E daí, pergunto - diante desse raciocínio, como um todo – o que levou o senhor escrever: difamação, injúria, calúnia – nesse caso – porque "batedor de carteira", seria, talvez, furto ou roubo, que são tipificados no Código Penal, o que levou o senhor a escrever esses termos? Quais foram os argumentos ou base que o levaram a escrever?

R – Não sei explicar, Vereador. Era apenas uma tentativa imbecil de ofender e foi um termo que me veio e eu escrevi. Não tenho, repito, - se o senhor permite, repito – não tenho base nenhuma, me referir ao senhor, ao Vereador Adilson Amadeu, ao Vereador Abou Anni, no termos que me referi. Não tenho. Foi uma expressão chula, que usei, que saiu na verborragia de escrever isso de impulso. Não foi uma

coisa que fiz pensadamente, estudando as palavras. Fiz em um impulso no momento que perdi a razão. Estava enraivecido com a situação.

P – E por derradeiro, para não deixar essa situação, trazer emoção a situação, Vereador Adilson Amadeu, mas para que possamos manter um balizamento nessa nossa conversa, já que é profissional da comunicação, qual o tamanho do estrago ou que tipo de estrago a imagem o senhor entende que isso possa ter feito, a minha imagem e a do nobre Vereador Adilson Amadeu, do vereador Abou Anni, principalmente, aqueles que dizem respeito a questão política... Tem uma senhora atrás do senhor que está falando alguma coisa. Nesse sentido, imagem política, por exemplo, da família Tuma. Porque quando você cita Tuminha, em primeiro lugar revela algum tipo de intimidade, que nunca tivemos e temos hoje. É um apelido que foi dado a mim, não entendo porque e envolve toda a tradição da minha família, toda história política da minha família com algo, - aquilo que nós lutamos e continua lutando contra, que é toda forma de corrupção dentro da política. Qual é a visão sua nesse sentido. Que tipo de estrago isso possa ter feito e como isso poderia ser refeito. Entendo de que não há como refazer um estrago como esse. Gostaria de ouvir, aí encerro minha fala.

O SR. GILSON BARRETO – *Alguém induziu o senhor a isso?*

R – Não senhor. Como eu disse, foi de modo próprio. Nobre Vereador Tuma, conheci seu avô, trabalhei com uma pessoa, não sei o grau de parentesco tem com o senhor, que é o Robson Tuma, que foi diretor de Marketing da Liquigás, se não me engano, durante dois anos enquanto eu estava na Petrobrás e sempre respeitei muito sua família. Não tenho dúvida da integridade. O tamanho do estrago que proporcionei, não sei mensurar para o senhor. Acredito que o estrago, para minha pessoa, irremediável. Tenho 32 anos de serviço público, em vias de me apresentar, trabalho com comunicação. Nos últimos 15 anos da minha vida me dediquei a isso, e fiz uma bobagem dessa de me expor desse jeito. No Google vai estar para o resto da vida essa bobagem que fiz. Acredito que pela minha posição, nem tão significativa junto aos meios de comunicação e tudo mais, eu tenha causado algum prejuízo á imagem dos senhores. Mas estou disposto a me retratar e refazer essa bobagem que fiz em todas as instâncias que for preciso.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Passo a palavra ao nobre Vereador Abou Anni.*

O SR. ABOU ANNI – *O que tenho a dizer, que isso, realmente, suas palavras, da forma como foram colocadas mim incomodou muito. Fiquei sabendo pelo Sr. Rogério, taxista que apresentou esse jornal aqui. Perguntou: "Vereador, o que está acontecendo?" Comentei com V.Exa. Presidente, quando peguei o impresso das mãos de um taxista, onde nos acusávamos de batedores de carteira. E de imediato fui consultar minha assessoria jurídica para ver do que se tratava. Inclusive a injuria, por mais que o senhor se retrate nesse momento, reconheço a retratação. Mas retratar perante esse vereador é muito simples. O senhor tem de se retratar perante minha filha, perante o meu filho, minha mãe, meu pai, e minha família. Não só a perda, o desgaste político, mas o desgaste familiar. Minha mãe quer saber do que se trata isso. Moro com minha mãe, simplesmente, há 47 anos. Uma relação de filho e mãe. E ela, simplesmente, não entende o problema de*

batedor de carteira, quer saber o que aconteceu. Tivemos de começar a explicar ponto a ponto de como funciona a Câmara Municipal de São Paulo, que minha mãe não conhece. Minha mãe não é vereadora. Não é uma pessoa pública. Digo ao senhor: o senhor fez um estrago muito grande. E por mais que venha retratar a essa comissão, a injúria foi feita. Eu sou muito honesto em falar com o senhor que já protocolamos uma representação contra a atitude do senhor. Isso, daqui para frente deixa a justiça decidir. Quando o senhor menciona que teve uma exoneração a pedido, o senhor menciona que não estava mais em condições, não estava mais produzindo. O que se refere a questão de não estar mais em condições e de não estar mais produzindo a frente da sequela.

R – Entendi. Entendo pelo o que o senhor passou, porque eu passei por isso também na sexta-feira quando saiu no Jornal Folha de São Paulo, que eu teria fugido da Prefeitura, e no domingo seguinte...

***P –** Mas o senhor é uma pessoa experiente. O senhor participou da CPI dos Correios, já participou da CPI da Petrobrás. O senhor é uma pessoa experiente.*

***R –** Eu só queria dizer o seguinte: a minha mãe...*

***P –** Eu não tenho essa experiência.*

***R –** A minha mãe também ficou muito indignada: o que eu tinha feito, onde eu estava... Então eu entendo perfeitamente o que o senhor passou. Como eu disse, vou enfrentar essa representação e vou tentar chegar a bom termo. E eu não posso me retratar pessoalmente com a sua família, mas deixo aqui gravado o meu pedido de desculpas também à sua família.*

Quanto à minha saída da Secom, é notório que a pressão sobre a Secom nos últimos oito meses é muito grande. Dia sim, dia não, algum veículo, alguma pessoa diz que o problema da Prefeitura é um problema de comunicação. Então as coisas não andam. Há uma impossibilidade de montar a Secom de uma maneira que ela possa atender e trabalhar melhor a imagem da Prefeitura e do Prefeito. Não há condições materiais, e mesmo de entendimento do trabalho da Secom. E, portanto, eu, por ser uma pessoa que trabalhou na gestão da Marta Suplicy, por ser uma pessoa que sempre votou no PT, coisas do tipo, eu, particularmente, não sei dizer os outros, senti muita pressão, que estávamos fazendo alguma coisa errada, que estava muito errado o jeito que a comunicação da Prefeitura...

***P –** Perdoe-me interrompê-lo. Essa pressão foi em razão desta comissão ou das atividades da Secretaria?*

R – *Não, das atividades da Secretaria.*

P – *Quanto tempo o senhor ficou na Secretaria?*

R – *Fiquei 18 meses. Entrei em janeiro de 2012.*

P – *Na gestão do contrato? Essa era a sua função na Secom?*

R – *Não entendi.*

P – *Na Secom, a sua função era gerir o contrato?*

R – *Não, a minha função era de chefe de gabinete da Secretaria.*

P – *E gestor do contrato?*

R – *Como um todo. Este contrato... cuidar da linha de comunicação, cuidar da publicidade, da Prefeitura, cuidar da gestão interna da Secretaria. Essas eram as minhas funções.*

Só para esclarecer: a minha saída é porque eu resolvi sair, porque eu não estava mais em condições, eu não tenho mais a oferecer do que eu já ofereci. Acredito que a mudança pode fazer com que a Secom tenha um outro rumo, e as coisas melhores. É isso.

P – *Só para entender a ordem. A Folha de S.Paulo fez contato com o senhor, alegando que o senhor pediu o afastamento do cargo em razão de uma possível pressão em razão das investigações sobre a Call Center. E o senhor mencionou que não foi a pedido... Ou melhor, que foi a pedido, e não foi exonerado pela Secretaria. É essa a questão. E, posteriormente, o senhor ficou com raiva em razão dessa situação e publicou o email, é isso? Houve primeiro um contato da Folha?*

R – *Foi isso que eu falei: a Folha de S.Paulo me ligou dizendo que alguém desta Casa, não me disse quem, disse à Folha de S.Paulo que eu fui exonerado da Prefeitura porque eu estaria fugindo dessa investigação, e que a prova disso é que a minha exoneração não tinha sido publicada a pedido.*

P – *E o senhor disse que foi um momento de raiva e publicou aquele email.*

R – *Não, as consequências, nos dias seguintes, na...*

P – *Após o telefone...*

R – *Após a publicação no jornal.*

P – *Eu só não consigo entender a ordem, porque o vosso email é do dia 11 de agosto.*

R – *Sim.*

P – *E a publicação é do dia 12.*

R – *Não, senhor, a publicação das duas notas dando conta de que eu saí... fui exonerado da Prefeitura por conta de que eu estaria com medo dessas investigações é do dia oito, se não me engano. É na quinta-feira anterior.*

P – *Ah, no momento da...*

R – *É isso que eu estava tentando explicar para o senhor. Aí, na sexta, no sábado e no domingo as coisas foram se acumulando, as pessoas foram... "Jacinto, o que é isso? José, o que está acontecendo. Você tem que responder, você não pode deixar isso barato". E eu fiz essa bobagem de escrever esse email e enviá-lo.*

P – *O senhor tem informações se alguém já assumiu a chefia de gabinete da Secretaria de Comunicação?*

R – *Não, eu não tenho essa informação.*

P – *Não houve uma transição, do senhor passando para outra pessoa? Não houve nada disso?*

R – Não, eu estive lá. Estava na Secretaria porque o Secretário retornou também, se não me engano, dia 28 ou dia 29. Estive lá passando as coisas para ele, e tal. Agora, prerrogativa de escolha do novo chefe de gabinete, assim como foi a minha, é a do Secretário. Até o momento que eu estive lá, dando conta de como as coisas estavam, não tinha ninguém no meu lugar.

P – *Só para aproveitar a presença do senhor, e a gente voltar à questão da Call Center, Presidente.*

O senhor assumiu a Secom há um ano e oito meses, 18 meses?

R – É, foi em janeiro de 2013.

P – Quando o senhor assumiu a chefia de gabinete, que o senhor estava ali para... Ou melhor, estava ali como um gestor deste contrato. O senhor não se preocupou em levantar os documentos, em ver como estava o contrato, em que situação se encontrava a empresa? O senhor tinha a informação que, desde 2011, o estabelecimento, o prédio, não tinha alvará de funcionamento?

R – Não, senhor.

P – O senhor não se preocupou em saber também?

R – Não, porque quando eu chego em janeiro de 2013, o que a gente se preocupou é se o contrato é regular, não é regular, como é que funciona, o que pode ser feito dentro dele e tal. As informações que eu tive da assessoria jurídica, os relatórios do TCU de 2011-2012, tudo dava que o contrato é regular e que, de certa maneira, é um serviço que não pode ser interrompido, e a gente começou a tocar o contrato. Essa informação de que ele não tinha condições de estar lá eu tive aqui através do Vereador Eduardo Tuma, quando vim depor, que disse que na CPI – não sei se é uma CPI na Comissão dos Alvarás – havia sido levantado essa condição.

***P –** Se o senhor assume essa pasta, é lógico, o senhor tem que conhecer o contrato. Conhecendo o contrato, o senhor tem informação no próprio contrato que tem que garantir higiene, segurança e aí por diante. E sequer o senhor pediu os documentos da empresa para saber em que condições estava a empresa. Então, quer dizer, veja como que está, quero saber se está funcionando ou não está funcionando. Então o senhor não se preocupou em buscar essas informações técnicas para saber o andamento, a forma que estava sendo desenvolvido, esse contrato. Seria isso?*

R – Não é isso. Eu me reuni com os gestores, com a assessoria jurídica, com o então contador da Secretaria, que veio a falecer três meses depois. E como é o funcionamento desse contrato: o que cabe, o que não cabe, o que tem aqui, o que não tem. Enfim, eu fiz o que um gestor faz.

P – Mas em nenhum momento se preocupou em observar a documentação.

R – "Tem algum problema com ele? Não, não tem problema nenhum, ele já foi auditado pelo Tribunal de Contas, e auditoria não apontou nenhum problema". Enfim, foi isso.

P – Porque, pela vossa função, o senhor deveria, porque quando o senhor não observa o contrato, e ele funciona irregularmente desde 2011, caracteriza uma prevaricação. Não tem como fugir. Não temos como fugir desta ação do Poder Público, que está prevaricando em razão do funcionamento de uma empresa que sequer tem alvará, com pessoas da Prefeitura lá dentro ainda. Então isso foi uma falha muito grande da Prefeitura, da Secretaria de Comunicações e de quem está na gestão do contrato.

Bom, Presidente, por enquanto, devolvo a palavra.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Gostaria de registrar a presença dos nobres Vereadores Nelo Rodolfo e Ricardo Nunes, Líder do PMDB e coordenador oficial da campanha do futuro governador Skaf.*

Senhor Jacinto, acho que o Prefeito está chateado com o senhor, não está? O senhor passou email para ele?

R – *Não, senhor. Não falei com o Prefeito.*

P – *Não falou?*

R – *Não, senhor.*

P – *Porque aqui o senhor usa... no calor do que o que o senhor já falou, que o senhor está se retratando, nervoso. Aliás, pela sua experiência, pelo menos que eu estou lendo, que o senhor sempre esteve assessorando CPI da Petrobrás e outras coisas mais, e com a andança que o senhor tem, de nível de pessoas que estão ao seu lado, politicamente, talvez até a Presidente Dilma, Lula. Talvez. Não sei, mas elevado. Ao mesmo tempo, o seu grande amigo, e que trouxe o senhor para estar presente para fazer a análise do contrato e transformar um contrato fusquinha numa Ferrari, é o secretário Nunzio. Ele é o seu grande amigo. O senhor esteve lá com ele em Brasília e veio praticamente no grupo. Aí o senhor põe aqui tipo assim... o senhor põe de inimigos... Primeiro, eu quero voltar um pouco: quem daqui que o senhor acha que telefonou para o jornalista?*

R – *Eu não tenho a mínima ideia.*

P – *Eu, o nobre Vereador Eduardo Tuma, Abou Anni, o nobre Vereador Nelo, todos da Comissão, em nenhum momento. O senhor lembra do nome do jornalista que fez a matéria?*

R – *Bernardo, acho.*

P – *Bernardo. Ele procurou mais o senhor?*

R – *Não.*

P – *Não procurou?*

R – *Não.*

P – *Muito bem. E aí todo o trabalho o senhor coloca que foi jogado no lixo. É isso aí, todo o trabalho que o senhor fez foi jogado no lixo?*

R – *É, a expressão é um exagero notório. Mas, como já disse aqui, a montagem de como eu acredito que ia ser, de como deveria funcionar, não foi aprovada e, portanto, ela continuou do jeito que ela estava desde o começo. Aí é uma opinião minha, pessoal: eu reputo um pouco a isso a condição de que a gente não consegue expressar juntos aos meios de comunicação o grande governo que a gente tem feito. E aí volta aquela pressão de que o problema da Prefeitura é a comunicação.*

P – *E os inimigos que o senhor fala? Quem é? Do partido, da Secretaria...*

R – *Não me recordo...*

P – *De inimigos que o senhor... está aqui no email. Porque com inimigos não dá para trabalhar, então o senhor estava formando o seu time de amigos, não é? Agora, então, tem inimigos lá na Secretaria?*

R – *Não, isso aqui eu posso esclarecer para o senhor, tranquilamente.*

Também sai na verborragia e aí sai...

P – *Quando o senhor fica nervoso, o senhor espana (?) mesmo?*

R – *Como o senhor mesmo disse na Folha...*

P – *E os termos que o senhor usou é do tempo de mil, novecentos e nada... de 58, 60, de bonde, de ônibus. Lamentavelmente.*

R – *Como o senhor mesmo disse na Folha, muito bem, eu me atrapalho muito quando...*

P – *Não sei, eu digo, assim, na sua fala, porque o senhor não deve se atrapalhar, o senhor deve ser muito competente. Volto a falar: as pessoas que estão examinando esse contrato falaram que nos governos passados tinha um fusquinha, um DKV, um Simca Chambord. Agora ele transformou numa Ferrari. Foi o que o senhor fez. E não foi ninguém... a sua cabeça, as pessoas que estão do seu lado. O senhor desenvolveu o trabalho. Mérito seu. Agora, nós estamos atrás... Por isso que eu perguntei... para o Prefeito... O senhor estava ali perto, junto com o seu Secretário, que é o seu grande amigo, o Nunzio. Aliás, na mesma sala, o senhor e o Celso Gontijo, que é o dono da empresa, Celso Gontijo, estiveram por uma ou duas na Prefeitura. O senhor confirma isso?*

R – *Uma vez.*

P – *Uma vez? Você quer...*

R – *Não, eu quero explicar para o senhor, onde está aqui a palavra inimigo, qual é o contexto da coisa. Eu entendi que essa era a sua pergunta. É isso?*

P – *Tá. Muito bem. Vamos lá.*

R – *Primeiro, só esclarecer. Eu conheço o Nunzio, tenho uma boa relação com ele, desde 2003-2004, enquanto ele era funcionário da Infraero, posteriormente no Ministério da Educação, e eu fui o representante da Petrobrás no trabalho da Secretaria de Comunicação Federal. Não tenho todo esse grau de amizade que o senhor disse que eu tenho com o Nunzio. Não frequento a casa dele, ele não frequenta a minha. A gente se gosta, eu admiro muito o trabalho do Nunzio, é uma das pessoas mais competentes que eu já e com quem eu já tive o prazer de trabalhar. Quando eu digo "os inimigos", eu estou me referindo especificamente ao seguinte: para que pudéssemos realizar um bom trabalho, na minha visão, a Prefeitura deveria ter um reforço de caixa e de investimentos em publicidade,*

porque com isso você consegue, quando você tem uma conta muito atraente, atrair grandes agências, que tem grandes profissionais, para trabalhar com você.

Hoje a Prefeitura tem uma agência boa, de boa para muito boa, que é a Nova/SB, e tem uma agência que não é tão boa, é uma agência muito pequena, que é a Lua Propaganda. A Lua Propaganda, todo mundo sabe, é uma agência do Sr. Luiz Gonzales. E tem um outro jeito de...

***P –** Quem é o Sr. Luiz Gonzales?*

***R –** Luiz Gonzales é um publicitário de São Paulo, ligado às campanhas do PSDB, do DEM, antigo DEM, não sei. Então é isso. O que eu quis dizer: a gente precisa melhorar, incrementar, para que possa atrair outras agências que não essas pequenas, para que possam trabalhar. Foi isso.*

***P –** Tá. O senhor, como gestor do contrato, tenho cópias taquigráficas, falou a respeito de onde está instalada a empresa, na Rua (Ininteligível), que o senhor foi uma vez lá.*

***R –** Já fui, sim, senhor.*

***P –** Tem uma cláusula no contrato que fala alguma coisa que é de interpretação. O senhor falou aqui, quando o senhor veio, que o senhor esteve na empresa uma vez, não é?*

***R –** Sim, senhor.*

***P –** E o senhor não sabia que não tinha nada de documentação? Nós trouxemos, ontem, a dona do prédio, e trouxemos aqui também... Ah, veio aqui ontem a advogada, a Sra. Tatiane. O senhor conhece a Dra. Tatiane?*

***R –** Não.*

***P –** Que é do advogado que trabalha para a Call?*

***R –** Não, senhor.*

***P –** E realmente, eles só protocolam, pois não tinham nenhum tipo de documentação. E lá são mil e poucas pessoas que circulam...*

O SR. ABOU ANNI – *Sr. Presidente, um aparte.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Pela ordem, nobre Vereador.*

O SR. ABOU ANNI –*Eu quero só lembrar que esse protocolo é recente, e a Call está lá desde 2011. Então eles só se preocuparam em dar entrada em documentos a partir do momento que essa comissão começou a agir, a fiscalizar. Quer dizer, que se dane, eu fico aqui mesmo, que aqui é a Prefeitura e ninguém mexe comigo. É isso que a Call está pensando, e só agora começou a agir. E a Prefeitura sequer, em nenhum momento, foi às instalações. A questão da segurança de 1.800 pessoas, Presidente. Acontece uma desgraça, aí é tarde demais.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Está correto o nobre Vereador. E também, Sr. Jacinto, quando eu perguntei, o senhor também ficou preocupado e falou "eu vou tomar providências". Que providências o senhor tomou?*

R – *Perguntar se havia toda a documentação, e pedi para eles encaminharem para a gente.*

P – *O senhor tem isso por escrito?*

R – *Não lembro se foi por escrito ou se foi por email, mas deve ter na Secretaria, sim, senhor.*

P – *Eu vou requerer, eu quero ver a data do seu...o senhor veio aqui num dia e logicamente no outro dia toma providências, até por causa de vidas, onde lá foi constatado, numa primeira vistoria, com pessoas nossas, que tinha um depósito de tambores de querosene para o gerador.*

Na verdade, era o grosso da história. Aí o senhor põe essa notinha que foi plantada, o senhor também não sabe quem plantou a notinha na Folha e o senhor, como um craque na comunicação, não imagina?

R – Não.

P – Aqui nesta Casa o senhor tem algum inimigo, algum adversário ou coisa parecida? Eu percebo assim porque nós estamos fazendo um trabalho, queria saber se alguém falou alguma coisa a respeito do senhor?

R – Não.

P – Então, o senhor nos pegou mesmo para desabafar, para desopilar? Só atrapalhou a minha diverticulite, sabia, atrapalhou muito.

R – Perdão, senhor.

P – Os senhores auditaram o contrato, o senhor fez uma tomada de preço de que maneira?

R – Eu pedi à coordenadoria administrativa financeira que fizesse essa tomada de preço e foi feito por telefone e e-mail como sempre.

P – Pela lei isso foi feito da maneira correta?

R – Que eu saiba sim.

P – Num contrato dessa natureza? Desse valor?

R – Esse ponto foi levantado e eu consultei a coordenadoria administrativa e financeira e foi me dito que foi feito conforme reza o contrato e a lei, que foi feita a tomada de preço e foi juntado ao contrato.

P – No seu texto o senhor diz que pediu para sair e que tinha projetos para a pasta de comunicação, mas que tinha um amparo de vida, sendo que um desses planos era contratar seis agências de relações públicas e assessorias? É isso?

R – Eu fiz um levantamento das necessidades de toda a Prefeitura, se o senhor me permite, eu vou recuar um pouco aqui. São Paulo é uma cidade muito peculiar, se o senhor pegar a estrutura do governo do Estado de São Paulo na área de comunicação que funciona muito bem, na Cidade de São Paulo principalmente, mas também no Estado, se o senhor juntar os orçamentos do governo em si, as Secretarias e as empresas estatais e paraestatais que o governo de São Paulo detém o senhor chega num investimento de quase dois milhões de reais por ano em publicidade. Todas as grandes empresas de RPs e assessoria de imprensa têm contrato com Secretarias e o governo do Estado de São Paulo. Esse é um modelo que para São Paulo funciona muito bem.

Quando eu cheguei fiz um estudo de quais seriam as necessidades de cada Secretaria em termos de reforço do trabalho da Secom, já que a Secom não tem pessoal suficiente para atender a todas as Secretarias e ainda responder pela Prefeitura. Fiz esse trabalho, fiz levantamento de preços, cheguei e apresentei uma proposta que não caminhou. Foi isso que fiz e é isso que está escrito aí.

P – A Secretaria a qual o senhor era chefe de gabinete, os senhores lá têm a maior tranquilidade de fazer licitações? Tem o conselho próprio?

R – Não, nós somos uma Secretaria executiva, nós estamos ligados à Secretaria de governo.

P – Mas, os senhores têm essa condição de fazer as licitações?

R – Nós demos cursos para algumas pessoas: de pregoeiro, de aperfeiçoamento e temos lá pessoas que podem (palavra ininteligível), mas as nossas licitações são feitas ou pela SGM ou por Sempla.

P – Estranha-me porque os senhores passaram uma licitação para a Secretaria de governo e depois os senhores mesmos fizeram essa licitação.

R – Qual licitação?

P – Da empresa brasileira de telecomunicações, Embratel. A senhora me permita... Gostaria que a senhora se identificasse, por gentileza?

A SRA. DIANA ROCHA – *Eu estou aqui como munícipe e sou amiga dele. Pode ficar aqui, ou o senhor quer que eu...?*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *É uma honra, mas sabe o que acontece, é que a senhora ao mesmo tempo que ele está respondendo, a senhora está falando e as costas...*

R – É apenas isso, desculpe-me, é que o senhor falou...

P – Não fique nervosa como ele porque se não as coisas... O carinho que a senhora tem por ele, eu gostaria... é que a mesma voz da senhora e dele entram nas Notas Taquigráficas. Por favor, fique, até mando servir água, café, por gentileza, fique muito à vontade.

R – Muito obrigada, eu aceito uma água. Desculpe-me é que esse assunto eu estava sabendo e falei que não foi feita a licitação.

P – A senhora assessora o Sr. Jacinto?

R – Não, foi só isso.

P – A senhora é amiga dele?

R – Sou amiga dele. Obrigada e desculpe-me.

P – Então, Sr. Jacinto é a Embratel. Vou apresentar para o senhor os dois, só para identificar. A gente recebe informações e vai perguntando e vai esclarecendo. Há pessoas trabalhando junto com os Vereadores e o senhor é uma pessoa habilitada. Pena que o senhor não está mais lá.

R – O senhor veja que não foi uma licitação, foi uma contratação direta em caráter emergencial.

P – Que os senhores podem fazer? Dentro de todo o seu conhecimento, acho que os senhores perderam tempo e depois em caráter urgente vieram a fazer. É isso? Só para esclarecer, é técnico agora. O senhor pode me esclarecer? Perderam o tempo do contrato?

R – Não, essa é a parte de telefonia do contrato. A gente fez um contrato emergencial com a telefônica, se não me engano, que era quem tinha o contrato e fizemos, preparamos a licitação que ia ser lançada. Encaminhamos a licitação para SGM, que ficou estudando.

P – Quanto tempo?

R – Ficou, eu não vou saber precisar exatamente para o senhor, mas posso dizer que mandamos em fevereiro e até estar lá não tinha voltado e a SGM que é quem deve fazer a licitação não tinha tomado a providência de fazer. O tempo passou,

não havia tempo hábil para efetuar a nova licitação e foi celebrado um novo contrato emergencial e a licitação, quando eu saí de lá, a informação que tenho é que vai acontecer, não sei se ela já foi publicada ou não porque aí eu já não estava mais lá. E será feita ou por SGM ou Sempla, que é quem pode fazer. Isso foi um contrato emergencial.

P – O senhor mencionou no seu e-mail "Dona Sempla" é um termo que o senhor se desgastava tanto, nem chamava a "Sra. Sempla" era "Dona Sempla".

R – Nós encaminhamos no ano passado, quando os senhores, nesta Casa, votaram a criação das novas secretarias e a reestruturação de algumas, nós encaminhamos um pleito de reorganização da Secom, e não foi aceito. Nós encaminhamos, nos pediram, várias vezes, pedidos de reforço e de pessoal e liberação de cargos, e também não foi aceito. Nós encaminhamos uma proposta de orçamento para a SGM, de SGM para Sempla, que foi cortado, sem que nos fosse perguntado se deveria ou não. Então, era uma relação não muito, digamos, amistosa.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Com a dona Sempla?*

O SR. JOSE JACINTO DE AMARAL – *Com a dona Sempla.*

P – *É.*

O SR. ABOU ANNI – *Um aparte, Sr. Presidente.*

P – *Um aparte, nobre Vereador Abou Anni.*

O SR. ABOU ANNI – *Bom, o senhor já menciona com a dona Sempla não é uma relação amistosa. E com o Sr. Prefeito? Porque o que leio aqui, no seu e-mail, eu vou só relatar aqui o que o senhor escreveu. Não vou nem falar do dia a dia. Não vou nem me alongar, porque todos os senhores passam pelo que passei nos últimos 18 meses, arrocho, submissão às vontades de Sempla, que está esclarecido, provavelmente; e Secretaria de Finanças, falta de diálogo e intromissão direta do Sr. Prefeito em assuntos da área, sem direito à contra-argumentação. Realmente é toda essa dificuldade que existe, trabalhar com (ininteligível) o Prefeito se intrometendo nos assuntos da Secretaria de Comunicação? Não sei. O nobre Vereador Eduardo Tuma vai relatar. Poderia até ajudar com as suas informações, ajudar no relatório, para a gente tentar corrigir essas questões; o que o senhor tanto sofreu nesses 18 meses, esse arrocho todo que o senhor sofreu.*

Então, queria saber como que é essa relação trabalhar na chefia de gabinete?

R – *Relação com quem?*

P – *Sua com o Sr. Prefeito, com a Sempla, com, esse arrocho todo, que aconteceu nesses 18 meses. Foi em razão de não conseguir executar as ações, e o Sr. Prefeito obstruir o que seria provavelmente? Porque quando o senhor está à frente de uma chefia de gabinete de uma secretaria, o senhor quer o melhor para a secretaria, melhor para a Cidade e melhorar para o Ministro(?), e o Sr. Prefeito interrompendo provavelmente as suas boas sugestões e boas ações.*

Então, existe essa dificuldade em trabalhar com o Sr. Prefeito Fernando Haddad?

R – *Não, não foi isso que eu quis dizer. Não tem dificuldade.*

P – *Não, só está escrito aqui.*

R – *É, mas V.Exa., de novo, foi verborragicamente sem pensar o que tudo que está escrito aí. Existe uma dificuldade em trabalhar. V.Exas. vejam que o nosso orçamento, ele foi cortado, a proposta de orçamento nosso, ele mantinha praticamente o mesmo valor de, o mesmo valor, e ele foi cortado; e isso não foi comunicado a nós. Todas as vezes que a gente pediu reorganização, não fomos atendidos.*

É, o que eu me refiro aqui, a intromissão do Sr. Prefeito, é uma visão minha pessoal, que é se elaborar um plano baseado no que acham que deve ser feito, dando entrevistas a fulano, a ciclano, estando em tal lugar, em tal outro lugar e tal; e volta uma decisão. Não farei isso, e não há uma... É isso que eu quis dizer.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Sr. Jacinto, das pessoas que hoje estão lá, as pessoas que trabalharam com o senhor em Brasília, além do Sr. Secretário Nunzio, o senhor não tem nada... Do Sr. Nunzio, perfeito, uma pessoa de muito...*

R – *Eu adoro o Sr. Secretário Nunzio. Reafirmo para V.Exa., uma das pessoas mais brilhantes que eu já vi trabalhar, com quem eu tive o prazer de trabalhar.*

P – *No seu e-mail também, o senhor colocou que trabalhou em defesa da Petrobrás frente à CPMI. É isso?*

R – *Trabalhei em 2009 lá.*

P – *2009?*

R – *É.*

P – *O senhor trabalhava também no... Foi instalada no TCU, não é?*

R – *É, mas, na parte do TCU, eu não trabalhava.*

P – *Não, só da Petrobrás?*

R – *Só junto ao Senado Federal.*

P – *Ao Senado. E qual e o tipo de trabalho que o senhor fez lá?*

R – *Eu levantava as informações relativas aos contratos e fazia parte da turma que fazia o media training das pessoas.*

P – *E a empresa do Gontijo(?) o senhor tinha contato lá?*

R – *Não.*

P – *Não tinha nenhum, nenhum trabalho da empresa dele, ajudando no Senado, a parte de informática? Não?*

R – *Não, não.*

P – *Não tinha nada disso?*

R – *Não sei.*

P – *Hoje o senhor está na Secretaria de Cultura?*

R – *Não sei de onde surgiu isso. Eu até acho que sei de onde surgiu.*

P – *Quem seria que falou isso? Eu não falei.*

R – *Não sei. Antes de sair da Prefeitura, eu trabalhava na Secretaria de Cultura. Quando eu voltei, eu voltei direto para a Secom. É isso.*

P – *E o senhor está onde hoje trabalhando?*

R – *Não, eu não estou trabalhando, eu estou em casa.*

P – *O senhor está, descanso?*

R – *Na verdade, eu estou vendendo o que eu vou fazer na vida.*

P – *Alguém, de alguma maneira, pelo seu trabalho, o que o senhor fez, o senhor foi pressionado nesse tempo aí de 18 meses ali à frente do que o senhor estava prestando serviço ali no Secom?*

R – *Em que sentido, nobre Vereador?*

P – *Tipo de projetos que o senhor tinha que se preparar, fazer, alavancar alguns itens?*

R – *Não, senhor.*

P – *Não? O senhor, quando, quando pegou e fez... Quanto tempo o senhor demorou para fazer análise desse contrato? Logo que o senhor chegou, foi chamado... Como que foi a chamada? O Secretário primeiro, S.Exa. convidou o senhor e a equipe?*

R – *O Sr. Secretário Nunzio?*

P – *Sim.*

R – *S.Exa. que convidou.*

P – *S.Exa. veio Secretário.*

R – *S.Exa. veio Secretário.*

P – *O senhor já tinha um trabalho. O senhor trabalhou junto com o Sr. Mercadante, com o Ministro?*

R – *Não.*

P – *O Nunzio trabalhou?*

R – *Acho que sim. Acho que S.Exa. está lá antes de vir para cá.*

P – *Hum, hum.*

R – *Eu, como eu disse anteriormente, eu conheci o Sr. Nunzio na Secom de Brasília, onde lá o trabalho é feito de uma maneira orgânica e centralizada, e o Sr. Nunzio era o representante, primeiro, da Infraero, e posteriormente do Ministério da Educação, e eu era o representante da Petrobrás. Foi nessas circunstâncias que eu conheci o Nunzio. Aí desenvolvemos ali um carinho, uma certa amizade. S.Exa. conhece o meu trabalho, eu conheci o de S.Exa. Quando S.Exa. nomeado pelo Sr. Prefeito, eu liguei para cumprimentá-lo, e S.Exa. me pediu para conversar. Havia a minha vontade de voltar para São Paulo, que eu já estava há dez anos fora de casa. S.Exa. me convidou e eu aceitei. Foi isso.*

P – *E no mesmo... No, é só uma pergunta interessante que eu já tenho informação, mas vou perguntar para o senhor, quiser falar. No outro dia, saiu no painel, e aí parece que S.Exa. ligou para o senhor e gostou da informação que o senhor deu. Como foi?*

R – *Saiu no painel o quê?*

P – *Não, na Folha(?), o que senhor falou, a bobagem(?) que o senhor falou.*

R – *Não, S.Exa. não me ligou.*

P – *Ah, não ligou?*

R – *Não, senhor.*

P – *Ninguém ligou?*

R – *Não, senhor.*

P – *Mas não tem, eu acho que é assim, não é? S.Exa. é Secretário, é muito competente e a equipe toda é muito competente, e nós estamos fazendo o trabalho. Foi desde o começo que eu falei para o senhor, nós vamos atrás. O que estiver errado, logicamente os senhores vai... Por isso que eu pergunto, quando o contrato, o senhor chegou junto com a equipe, o contrato que tinha anteriormente... O senhor fez uma análise em quanto tempo, que podia alavancar um pouco mais os serviços?*

R – *Não, não foi uma análise do que podia alavancar o serviço, nobre Vereador. Só para reiterar o que eu já disse aqui a primeira vez. Eu acho que esta comissão está fazendo um grande trabalho, e é um trabalho que vem de encontro ao trabalho que a própria Secom e a Prefeitura estão fazendo, que é de melhorar o atendimento do 156. Já existe há mais de anos uma comissão intersecretarial que discute se esse modelo de atendimento do cidadão, através do telefone 156, é o melhor, como ele está se dando, o que pode ser revisto, o que pode ser aperfeiçoado. Vou reiterar aqui o que disse na primeira vez. Espero que o relatório desta comissão aponte as melhorias que devem ser implementadas a partir da licitação que deverá ser feita, até porque este contrato finda o ano que vem, na nova empresa e do novo modelo.*

Existem diversos outros modelos implementados no Brasil, Rio de Janeiro, Curitiba e vários outros. Isso posto, não havia – eu não fiz uma análise do contrato de onde

ele vai ser incrementado ou não. Eu fiz uma análise do contrato do ponto de vista de ele é legal; ele funciona; existe algum impedimento, algum apontamento do Tribunal de Contas sobre como é o trabalho; e o que este contrato traz de possibilidades. Foi isso.

O maior incremento que a gente tem nesse contrato foi quando se decidiu - uma decisão da Prefeitura, não minha pessoal -, de que passaríamos a usar o contrato para tentar minimizar o tamanho da fila da saúde. Esse foi o maior incremento que este contrato teve. Além de usar coisas que já estavam lá, por exemplo, está no contrato criar um portal institucional, vamos criar um portal; está no contrato, os totens de informação à população, os totens foram comprados, estavam armazenados, vamos usá-los.

O SR. ADILSON AMADEU – *Quantos totens estavam armazenados?*

O SR. JOSE JACINTO DE AMARAL - *Em torno de 140, não lembro o número.*

P – Na sua gestão, o senhor colocou todos na rua?

R – Não. Colocamos em um primeiro momento os totens voltados à informações sobre transporte, principalmente focado nos ônibus, nos terminais de ônibus, alguns outros locais. Não lembro o número exato, acho que 42.

P – Dos 180?

R – É. E durante a Copa do Mundo espalhamos mais uns 30 e poucos com informações sobre a mobilidade, hotelaria, gastronomia, cultura, lazer na cidade de São Paulo durante a Copa.

P – Com a sua experiência, por que não colocaram o restante? Sobraram 100.

R – Porque tudo isso implica em custos.

P – Então, mas em um contrato não vou falar que ele é gorduroso, robusto.

R – Não sei. Não sei por que foi comprada essa quantidade e qual era o planejamento. O nosso planejamento era de ir usando aos poucos. Então, informações sobre bilhete único era a novidade, informações sobre sistema de transporte põe nos terminais e vamos atender a população. Informações sobre a Copa do Mundo, espalha pela cidade, quando terminar a Copa, recolhe. Foi essa a lógica.

P – O senhor cuidou junto com a Secretaria de Saúde do projeto do Hora Certa?

R – Essa é uma demanda que veio da Secretaria de Saúde, foi uma decisão de Governo porque há aquela fila imensa e precisa ser reduzida. Uma das ferramentas pensadas foi – vamos confirmar porque há um percentual de absenteísmo muito grande e a gente acredita que é porque a pessoa não se informa porque ela é obrigada a voltar à UBS para saber que dia ficou o exame. Foi uma tentativa e acho que foi exitosa. Não é 100% exitosa. Há outros problemas que não o desse contrato, mas pelo tipo de cadastro que é feito, como se localiza as pessoas, mas é outra conversa.

P – Com a Secretaria de Saúde, com quem o senhor se reuniu?

R – Eu me reuni com várias pessoas.

P – Com o Secretário Filippi também?

R – Sim, mas depois que foi tomada a decisão governamental de usar, eu tive reuniões mais amiúde com o Flavius. Não sei dizer ao senhor qual é o cargo dele.

P – Ele esteve aqui. O senhor trabalhou em Diadema?

R – Não, senhor.

P – Só em Brasília.

R – Não, também não trabalhei em Brasília. Trabalhei no Rio de Janeiro.

P – A senhora Leila de Felipe, ela veio junto nesse grupo do Secretário Nunzio?

R – Eu conheci a Leila aqui na Secretaria.

P – Logo que o senhor chegou? Logo que assumiu a gestão do contrato?

R – Sim, ela era Secretária Adjunta, da Secretaria.

P – É que ela vai vir aqui a convite. Ela estava na equipe do Secretário Nunzio, em Brasília?

R – Não sei lhe dizer.

P – Hoje ela, na verdade, que trabalho ela faz?

R – Ela faz um trabalho de assessoria direta na área de contato com a imprensa, ela coordena a Coordenadoria de Imprensa, enfim, as entrevistas do Prefeito, entrevistas coletivas, participa da definição das pautas de saída.

P – A Sra. Leila de Felipe é do jornal O Globo?

R – Acho que foi. Não tenho certeza.

P – É a senhora que assessora o Prefeito? Hoje ela está só junto ao contrato?

R – Esse contrato da Call?

P – É.

R – Não senhor.

P – Não. Então, o senhor hoje está no Grupo Santa Rosa, é isso?

R – É, mas vou especificar para senhor. Quando eu resolvi que iria sair da Prefeitura, eu procurei uma pessoa que é encarregada do mídia training e esse trabalho todo de preparação das pessoas para CPI (ininteligível), que é meu amigo. Disse a ele: "quero sair da Prefeitura". Ele me disse: "Muito bem, venha trabalhar comigo." Foi isso.

Eu conversei com ele de novo e falei assim: "então você aguarda porque eu vou sair de licença para tratar de interesses pessoais e depois disso vou me incorporar a sua equipe." Foi isso que fiz, saí de licença e agora estaria indo. Não sei como vai ficar diante dessa bobagem que eu perpetrei de modo próprio aqui.

P – Esse Grupo Santa Rosa, ele presta serviço?

R – Não, não. Santa Rosa é um nome de uma pessoa.

P – Ah, entendi que era o Grupo Santa Rosa.

R – Não, não, senhor.

Se o senhor me permitisse, só para completar a resposta anterior, que eu estava falando sobre o relatório daqui, eu só queria reiterar que esta Comissão se debruçasse também sobre uma das coisas que acho que este contrato tem problemas que é o financiamento deste contrato. Se os senhores pensarem como já disse da outra vez, que 40% independentemente da sazonalidade do ano, 50% do serviço prestado pelo 156 diz respeito à itinerário de ônibus, itinerário de metro, se tal ônibus passa em tal lugar ou não, bilhete único, como tira e eu acredito que as empresas – e ai não só as empresas de ônibus, as empresas de transporte urbano da cidade de São Paulo, metro, CPTM, EMTU – deveriam arcar com parte desses custos, como fazem, por exemplo, as concessionárias de lixo que tem o seu próprio 156. Eu acho que quando for se pensar em um novo modelo, deve-se pensar isso, porque é um serviço que é pago pelo contribuinte e que no final, lá na ponta, vai beneficiar o dono daquela empresa e isso não é pago. O contribuinte é que eu paga.

Só queria ressaltar que deveria se pensar no relatório que os senhores farão em como se financia esse contrato porque não pode ser uma coisa só da Secretaria de Comunicação.

P – Então, o senhor acha, pelo que estou entendendo, que este contrato fica pesado para o Município e poderia ter outros colaboradores.

R – Não, ele é contrato – pesado, o senhor que está dizendo – que tem esse tamanho para atender esse tipo de coisa. Eu acho que outras formas de financiamento que não só o orçamento da Prefeitura poderiam ser pensadas, como por exemplo, um fundo das empresas de transporte para pagar o serviço informação sobre transporte.

P – Adorei o que o senhor falou. Quando, nesses 18 meses, o senhor escreveu isso ao Secretário de Transporte?

***O SR. JOSÉ JACINTO DE AMARAL -** Não, eu não escrevi isso para o Secretário dos Transportes. Conversei sobre isso com o Secretário Nunzio. No horizonte de que vai haver uma nova licitação, estamos elaborando o que seria isso. Essa é uma ideia que discuti com o Secretário Nunzio, que também concorda, e que seria colocada mais adiante, ou melhor, será porque o Secretário continua lá.*

***O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) –** Será que quando esse Secretário vier aqui, ele já terá levado essa informação ao Prefeito?*

O SR. JOSÉ JACINTO DE AMARAL – *Não sei lhe dizer.*

P – *Alguma vez o senhor comentou com o Nunzio em levar ao Prefeito para economizar...*

R – *Não, desculpe interromper. Essa é uma ideia minha, preliminar. Apenas estou deixando isso aqui como sugestão para o relatório da Comissão.*

P – *O senhor nunca passou isso para o Nunzio?*

R – *Conversei com o Nunzio sobre isso. Falei a ele tudo o que disse ao senhor.*

P – *E ele?*

R – *Ele acha uma ideia boa, mas para isso virar uma coisa tem de ser levado em consideração esse novo modelo...*

P – *Para o próximo orçamento e tal.*

R - *E no novo modelo que certamente sairá do trabalho desta Comissão e do trabalho da Prefeitura de atendimento.*

P – *Então vamos levar isso avante. A Secretaria dos Transportes pode se reunir com os empresários e dentro dos cofres... Quanto é por ano? Um bilhão e seiscentos milhões para um contratinho de 120 milhões. São ideias.*

Com a palavra, o nobre Vereador Abou Anni, que também milita na área de transporte.

O SR. ABOU ANNI – *Presidente, acho bem difícil. Eles não pagam nem aos escolares que estão passando fome e levam as crianças para as escolas. A Secretaria não tem dinheiro para isso. Vai ser bem difícil.*

P – *Mas é uma ideia a ser levada. Sua observação é importante, onde der para se ter os parceiros.*

Sr. Jacinto, sobre esse contrato, o senhor me falou que o Prefeito, logo que assumiu e durante a campanha, falou da redução de contratos. Esse contrato teve uma redução de quanto?

R – *Acho que ele não teve. Não tenho muita certeza. Acho que teve na parte da telefonia.*

P – *O senhor sabia que entre os seis contratos em que não houve nenhum tipo de desconto, no Município de São Paulo, ele é um deles?*

R – *Ele é um deles, é isso.*

P – *Com a palavra o nobre Vereador Abou Anni.*

O SR. ABOU ANNI – *Obrigado, Presidente. Apenas para frisar, mais uma vez. Na minha matemática – e olhe que não sou bom de matemática, mas fiz uma conta bem rápida -, na gestão de oito anos de contrato houve um aumento de 982%. Quer dizer, 982% foi o aumento do início até 2013. É bom mencionarmos isso,*

porque o foco desta Comissão não é o alvará, as instalações da Call Center. Esse é mais um fato. O foco desta Comissão são os valores absurdos que estão sendo pagos.

Sugiro à V.Exa. e a todos os membros desta Comissão de nos atermos a essa questão de contrato. O estabelecimento é apenas mais um caso.

Obrigado, Presidente.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Belíssima observação. Por isso que estamos com pessoas cuidando disso e fazendo auditorias para que, ao final, venham apresentar. Agora, veio essa análise do senhor. Realmente as empresas, pelo que falam que faturam e sabemos o que entra nos cofres públicos, podiam participar. Na do lixo, o serviço é 100% das empresas?*

O SR. JOSÉ JACINTO DE AMARAL – *Não sei de detalhes. Não sei se a Secretaria de Serviços colabora de alguma maneira, mas é um 0800 bancado pelas concessionárias. Não sei se em 100%.*

P – *Então é por isso. Nós percebemos. Quando se faz a ligação, eles jogam para a Subprefeitura, ao mesmo tempo as empresas demoram em fazer a tal limpeza.*

Nobre Vereador Abou Anni, mais alguma pergunta?

O SR. ABOU ANNI – *Não, Presidente. Estava questionando a minha assessoria sobre esse contrato. Ele deu início na gestão Kassab. Então, acho que seria importante trazer o responsável pelo pregão e tentar saber o que ele vislumbrou ao fazer o contrato como pregão, uma vez que essa modalidade se usa para aquisição de bens e serviços comuns. E esse contrato não é serviço comum. Tem central de libras, que nem conseguiram executar. Teve que fazer aditamento em razão da não execução do contrato. Quer dizer, não é uma aquisição de bens e serviços comuns. A modalidade teria de ser concorrência. Essa é a minha visão. Posso estar equivocado quanto a isso, mas é questão de se observar, porque no meu ponto de vista já iniciou errado, Presidente. O contrato já iniciou errado. O instrumento que criou esse contrato foi totalmente equivocado, em meu ponto de vista.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Sr. Jacinto, muito obrigado por sua vinda. Não fique mais triste nem nervoso. O senhor fez um estrago. Se fosse a Globo, eu ia ser escoteiro, nem candidato à reeleição a Vereador, mas nada contra a Folha.*

O SR. JOSÉ JACINTO DE AMARAL – *Agradeço pela oportunidade de ter vindo aqui. Mais uma vez gostaria de me desculpar por esse ato insano e imbecil que tomei - reputo isso a mim mesmo. Não tenho nada contra os senhores. Não deveria ter me referido aos senhores nos termos que me referi. Vou me retratar aonde for preciso.*

Muito obrigado pela oportunidade.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Muito bem. O senhor está dispensado.*

Passemos aos requerimentos.

- É lido o seguinte: (Requerimento da douta Comissão de Estudos solicitando seja oficiada a Secon para que encaminhe alguns dados no prazo de cinco dias)

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Contamos com a presença da nossa sempre jornalista Silvana Silva, dos Assessores do Gabinete e da Dra. Cristiane, Assessora do Vereador Abou Anni. Ficamos felizes pelo público presente, pela presença de todos os jornalistas que se preocuparam e estiveram acompanhando esta reunião.*

Convoco a próxima reunião ordinária para o dia 27 de agosto às 13h.

Boa tarde a todos.

Declaro encerrada a presente reunião.

Na reunião do dia **27 de agosto de 2014** fora realizada oitiva na Comissão de Estudos, sendo ouvidos os seguintes depoentes:

- **NUNZIO BRIGUGLIO FILHO**
- **FABÍOLA SENEOR BARBOSA DE MELLO**
- **RENATA VEIGA**:

REQUERIMENTO 06-00003/2014

***SOLICITANTE**: ADILSON AMADEU*

***TIPO DA REUNIÃO:** COMISSÃO DE ESTUDOS*

***LOCAL**: CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO*

***DATA:** 27 DE AGOSTO DE 2014*

OBSERVAÇÕES:

- *Notas taquigráficas sem revisão*
- *Orador não identificado*
- *Intervenção, expressão ou palavra ininteligível/inaudível*
- *Manifestação fora do microfone*
- *Documento lido a ser encaixado pela Secretaria da Comissão*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Bom dia a todos. Está aberta a sessão com a presença dos nobres Vereadores Nelo Rodolfo, Abou Anni, Eduardo Tuma, Arselino Tatto. Está aberta a 14ª reunião ordinária da comissão de estudos para avaliar os contratos firmados pelo Executivo no que tange o Call Center 156, com seus serviços pela empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda, no município de São Paulo, RPP: 032004. Informo que esta reunião está sendo transmitida através do portal da Câmara Municipal de São Paulo, no endereço www.camaraspgov.br, link: Auditórios on-line.*

A pauta consiste na apresentação e aprovação de requerimentos e depoimentos do Sr. Secretário Nunzio Briguglio Filho, Secretário Executivo de Comunicação e da Senhora Leila Shurmam e do Secretário Adjunto de Comunicação, Felipe.

Tem a palavra o nobre Vereador Abou Anni.

O SR. ABOU ANNI – *Presidente, sugiro a V.Exa. para aprovar os requerimentos antes de ouvir o Sr. Secretário. Há dois requerimentos de autoria deste Vereador e quero colocar para apreciação desta comissão.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Solicito ao Sr. Secretário que proceda a leitura dos requerimentos.*

*- É lido o seguinte: (requerimento: oficiada a Secretaria Executiva de Comunicação; requerimento: convidar o Secretário Executivo de comunicação da gestão Kassab, Marcos Vinícios)**O SR. ABOU ANNI –** Com relação ao primeiro requerimento. Quando o Sr. José Jacinto esteve nesta comissão ele registrou na sua fala, em Notas Taquigráficas, que antes de sair da Secretaria de Comunicação, pediu providências quando ao alvará de funcionamento, então, nós queríamos saber que providências são estas. Se foi por escrito? Se foi verbalmente? Qual é a providência, até para descaracterizar prevaricação do Sr. Jacinto. Descaracterizar, uma vez que ele tomou as providências cabíveis conforme ele mencionou, quero saber que providências foram essas?*

Agora, caso ele não tenha tomado providências, vai subsidiar o relatório dessa comissão.

Com relação ao segundo requerimento, só para constar que já consta na pasta da Comissão um estudo sobre o processo licitatório e nesse estudo técnicos do Tribunal de Contas mencionam a irregularidade da licitação. Mesmo com a aprovação do Tribunal de Contas e lembrando que o mesmo muitas vezes dá um voto político, o técnico indicou tal irregularidade. Como um técnico determina uma irregularidade e o Secretário assina um contrato? Então, seria importante que ele comparecesse aqui para justificar o que o amparou legalmente a aprovar esse contrato.

O SR. NELO RODOLFO – *Pela ordem, Presidente.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Pela ordem, nobre Vereador Nelo Rodolfo.*

O SR. NELO RODOLFO – *Em relação ao requerimento de convocação do Sr. Sinval, já havíamos aprovado em reunião anterior. Esse novo pedido de convocação feito pelo Vereador Abou Anni está baseado num parecer do Tribunal de Contas do Município.*

O SR. ABOU ANNI – *Sim, senhor.*

O SR. NELO RODOLFO – *Só para reforçar que esta comissão já havia aprovado a convocação do Sr. Sinval.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Srs. Vereadores, os dois requerimentos foram postos. Pela ordem, nobre Vereador Eduardo Tuma, Relator.*

O SR. EDUARDO TUMA – *Eu já vou me assentar, Presidente. Só para entender e me permito registrar a presença do Presidente Roberto Tripoli na sessão. Questiono V.Exa. se faremos a votação dos requerimentos do Vereador Abou Anni em bloco ou individualmente, o que julgo mais adequado.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Individualmente? Passemos, então, à votação do primeiro requerimento do Vereador Abou Anni. Como votam os Srs. Vereadores?*

O SR. JAIR TATTO – *Contrário ao requerimento, Sr. Presidente.*

O SR. NELO RODOLFO – *Pela ordem, Sr. Presidente. São dois requerimentos.*

O SR. JAIR TATTO – *Está esclarecido. Trata-se do primeiro requerimento, o Sr. Presidente acabou de dizer.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Srs. Vereadores, os dois requerimentos foram lidos. O primeiro requerimento é o do Secon. Faremos a leitura novamente do primeiro requerimento e os Srs. Vereadores votarão individualmente cada um.*

O SR. JAIR TATTO – *Eu não tenho dúvidas de que se trata do primeiro requerimento. V.Exa. disse.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Por favor, gostaria que o Vereador Nelo Rodolfo fizesse novamente a leitura do requerimento para que fique bem claro o que estamos votando.*

- É lido o seguinte: (Requerimento do Vereador Abou Anni à Secretaria Executiva de Comunicação – Secon)

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *A votos o requerimento do Vereador Abou Anni. Como votam os Srs. Vereadores?*

O SR. EDUARDO TUMA – *Favorável ao requerimento, Sr. Presidente.*

O SR. JAIR TATTO – *Contrário ao requerimento, Sr. Presidente.*

O SR. ABOU ANNI – *Favorável ao requerimento, Sr. Presidente.*

O SR. NELO RODOLFO – *Favorável ao requerimento, Sr. Presidente.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Também voto favorável ao requerimento, pois queremos somente esclarecer as questões. Está aprovado.*

Peço ao Vereador Nelo Rodolfo que faça a leitura do segundo requerimento.

- É lido o seguinte: (Requerimento do Vereador Abou Anni convidando o Sr. Marcus Vinicius Sinval, Secretário Executivo de Comunicação da gestão Kassab)

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *A votos o requerimento do Vereador Abou Anni. Como votam os Srs. Vereadores?*

O SR. EDUARDO TUMA – *Contrário ao requerimento, Sr. Presidente.*

O SR. JAIR TATTO – *Contrário ao requerimento, Sr. Presidente.*

O SR. ABOU ANNI – *Favorável ao requerimento, Sr. Presidente.*

O SR. NELO RODOLFO – *Favorável ao requerimento, Sr. Presidente.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Eu também, Vereador Adilson Amadeu, voto favorável ao requerimento. Aprovado o requerimento.*

Srs. Vereadores, tenho algumas perguntas a fazer ao nosso secretário e se os senhores quiserem já participar fazendo perguntas está totalmente aberta a sessão para as perguntas.

O SR. ABOU ANNI – *Presidente, se V.Exa. me permite, só um informe aos membros da Comissão.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Pois não.*

O SR. ABOU ANNI – *Só para deixar registrado nas Notas Taquigráficas, Presidente, que este Vereador já tomou providências cabíveis cíveis e*

criminais contra o Sr. José Jacinto em razão do seu depoimento e das notas que saíram na Folha de S.Paulo.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Muito bem. Acho que V.Exa. está absolutamente certo a respeito disso; minha assessoria também já o fez, entrando na Justiça, e parece que o nobre Vereador Eduardo Tuma também.*

Em primeiro lugar, Secretário Nunzio, obrigado pela sua presença. À parte de toda auditoria que está sendo feita, a Comissão já está fazendo um relatório. Ao mesmo tempo, apesar de esta Subcomissão já estar perto, daqui mais ou menos uns 21 dias, de concluir um relatório, eu gostaria de pedir a V.Exa. que nos desse um apoio dizendo se conhece ou não um dos dirigentes da empresa Call Center, o Sr. Lincoln Pereira. V.Exa. conhece o Sr. Lincoln Pereira, Secretário?

O SR. NUNZIO BRIGUGLIO FILHO – *Não, não conheço.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Não conhece. Parece que ele é diretor da empresa Call. Estamos tentando fazer com que ele venha aqui, mas parece que no contrato há uma cláusula que diz que ele não poderia vir. Estamos vendo juridicamente uma maneira de trazê-lo até para uma mesa redonda juntamente com o pessoal da Call e do pessoal da Secom. Antecipando, peço que o senhor faça essa colaboração e contate a empresa, se possível, para que ele participe, que venha a uma sessão para esclarecimentos. É o que mais nós queremos para a cidade de São Paulo, pois há um contrato grande em vigência, e que ele nos dê mais detalhes a respeito de tudo isso.*

R – *Vereador Adilson, desde que V.Exa. me visitou lá na Secretária, eu a coloquei à disposição da Comissão para interferir no que for possível se não houver realmente nenhum problema contratual. Vou conversar com eles - não o conheço pessoalmente, mas sei que ele é o responsável pelo contrato - para que ele deponha aqui.*

P – *Muito bem. Agradecido.*

A sua formação?

R – *Sou jornalista.*

P – *O senhor é funcionário efetivo?*

R – *Da Prefeitura?*

P – *Sim.*

R – *Não.*

P – *E o senhor está há quanto tempo à frente desta Pasta?*

R – *Desde do dia 1º de janeiro de 2013.*

P – *Antes do Secom, o senhor trabalhou...?*

R – *No Ministério da Educação.*

P – *Por quanto tempo?*

R – *De 1º de agosto de 2006 até 20 de dezembro de 2012.*

P – *Sua indicação para Secretário Municipal veio do próprio Prefeito Haddad?*

R – *Fui convidado por ele.*

P – *O senhor é filiado a algum partido?*

R – *Não.*

P – *O senhor possui algum parente no serviço público?*

R – *Também não.*

P – *Tem algum grau de parentesco?*

R – *Nenhum. A não ser que surja alguma coisa que eu desconheça, Vereador Adilson.*

P – *O senhor tem algum parente que trabalha na Call?*

R – *Também não.*

P – *O senhor indicou algum funcionário para a Call?*

R – *Também não.*

P – *O senhor conhece o Sr. Jacinto de Amaral?*

R – *Muito.*

P – *De onde?*

R – *Eu conheço o Jacinto Amaral desde 2003, quando entregamos o Conselho de Comunicação das empresas estatais do Governo Federal na Secom, em Brasília.*

P – *E o senhor o convidou para que viesse formar seu grupo de trabalho?*

R – *Sim. Convidei-o. O Jacinto é meu amigo pessoal, profissional renomado no mercado, reconhecido, e o convidei para ocupar o cargo de Chefe do meu Gabinete.*

P – *Sr. Nunzio, o senhor conhece o dono da Call?*

R – *Não. Eu estive com ele uma vez só.*

P – *O senhor sabe quem ele é?*

R – *Sei.*

P – *O nome dele?*

R – *O sobrenome. Gontijo, não é?*

P – *Muito bem. O senhor esteve uma vez com ele juntamente com o Prefeito?*

R – *Exatamente.*

P – *E a reunião falou a respeito do contrato?*

R – *A reunião falou a respeito de um trabalho que havia sido feito em Brasília, a respeito de um sistema de monitoramento do Ministério da Educação.*

P – *E foi uma só vez que o senhor esteve com ele?*

R – *Foi uma vez só.*

P – *Quem esteve com o senhor juntamente com o Prefeito?*

R – *Deixe-me ver se me lembro. O Jacinto estava, eu estava... Vereador Adilson, não me lembro quem mais estava. Acho que o Chefe de Gabinete, na época, o Dr. Gustavo, mas não tenho certeza.*

P – *Muito bem. Referente ao contrato, qual foi sua participação nesse contrato, que já vinha de outra gestão?*

R – *Vereador Adilson, posso falar um pouquinho do histórico, só para posicionar vocês sobre esse problema do 156? Até para esclarecer melhor.*

O 156 é um serviço fundamental na Prefeitura de São Paulo, em minha opinião. Também não me cabe emitir juízo como esse contrato foi feito, de que maneira. Parece que há um contrato anterior, ele foi rompido, e aí fizeram esse contrato. O fato é que, desde a nossa posse, entendemos que o serviço de comunicação direta da Prefeitura é eficiente, mas não atinge os objetivos da população. Nesse sentido, a Prefeitura criou uma comissão, presidida pela Secretaria de Planejamento, que estuda essa questão da comunicação direta, inclusive com integrantes indicados pela Secretaria Executiva de Comunicação.

Até onde sei, existe na Prefeitura de São Paulo mais de 60 entradas de comunicação direta, por subprefeitura, por Secretarias, o que torna esse trabalho muito complexo. Na verdade, o 156 tem que ter uma visão mais

integral da comunicação direta, não só no efeito do diálogo com o munícipe, mas também de Ouvidoria, de queixas, de serviços. Da forma como o serviço foi criado, ele realmente não atende a esse objetivo a que devia atender.

P – *Não atende?*

R – *Não atende. Ele atende a um serviço específico dentro de uma realidade que foi colocada. Desde o começo da gestão, essa questão foi alvo de preocupação, tanto pela Secretária de Planejamento como minha, e há uma comissão que estuda isso, que estuda outros modelos, estuda outras formas. Na medida em que a tecnologia vai avançando, sabemos que hoje existem meios mais eficientes de se expressar a comunicação direta do que o telefone: SMS, mensagem, enfim, toda uma comunicação digital e todo esse glossário de formas de comunicação.*

Em função disso, vínhamos estudando e participando de sérios debates com gestores públicos e executivos na tentativa de encontrar um modelo novo que responda a essa demanda da população. Algumas outras cidades, como o Rio de Janeiro, têm um modelo que a mim não me agrada muito. Curitiba tem outro modelo; Salvador tem outro modelo. Então, estamos estudando um modelo novo.

Esse contrato foi herdado, e tivemos uma avaliação desde o começo de que ele precisaria ser bem monitorado, porque sabíamos da deficiência não do contrato, mas do serviço. O escopo do contrato não atendia à cidade de São Paulo, gigante como é e com a demanda que tem da população. Então, isso precisaria ser analisado. É claro que o ano de 2013, e os senhores devem lembrar, foi marcado por vários fatos. Talvez a comissão não tenha se havido com a presteza que ela merecia, mas estamos discutindo, mesmo antes do funcionamento da comissão, uma forma de rever esse serviço e recolocá-lo de uma forma mais eficiente.

Eu já disse, quando vocês me visitaram, que não tenho apreço nenhum por esse contrato, que foi mantido muito mais pela solução de continuidade do serviço, do atendimento, que não pode parar. Em função disso, estamos, neste momento, estudando. Estou esperando o resultado dessa comissão, que, refuto, é fundamental para corrigirmos os defeitos e podermos propor um novo modelo, uma nova forma de prestar esse serviço para a população. Estou esperando o resultado da Fundação Getúlio Vargas, que a Câmara contratou. Estou esperando o relatório da Controladoria e o parecer do Tribunal de Contas.

Com base nesses quatro relatórios, vamos propor um modelo diferente, mais eficiente, mais competente e vamos corrigir o que foi feito anteriormente. Vamos apurar responsabilidades, se foi da empresa, se foi

de funcionários, se houve um agente público, e vamos colocar isso dentro de ditames normais para a execução do serviço.

P – *Dentro da sua explanação, só uma pergunta: o senhor acha que nesse tempo todo que esse contrato está aberto, o Município pagou alguma a coisa a mais que devia? Não é este o termo, mas dissemos algumas vezes aqui que esse contrato estaria "gorduroso", estaria acima do que poderia ser corrigido e mais barato para a Cidade, com um valor menor.*

R – *Vereador Adilson, essa foi uma preocupação nossa desde o começo. A não ser que surja uma informação que eu não tenho, eu diria para o senhor que esse contrato paga o preço de mercado pelos serviços apresentados, mas isso não é uma afirmação categórica, é a informação que eu tenho.*

P – *Muito bem. Secretário, referente ao contrato e à sua participação, a renovação do contrato foi assinada pela Secretária Adjunta numa das condições que houve. Isso é positivo?*

R – *É, é verdade. Eu estava ausente do País naqueles dias, e o Dr. Jacinto, por alguma razão que não sei qual é, também estava, e havia uma precipitação de assinar a prorrogação do contrato, pelo que apurei. A Secretária cumpriu a orientação da nossa consultoria jurídica.*

P – *E a assessoria jurídica a oficializou que podia assinar?*

R – *Que ela deveria assinar.*

P – *Que deveria assinar?*

R – *Que deveria assinar.*

P – *Todos os contratos são assim na sua Secretaria, a Secretária Adjunta pode assinar os outros contratos?*

R – *Não. Teoricamente ela poderia ter assinado, uma vez que eu estava licenciado, fora do País. Agora, todos os documentos assinados na minha Secretaria são vistados e orientados pela assessoria jurídica.*

P – *Todos levam uma rubrica e um parecer da assessoria jurídica?*

R – *Sim senhor. E a orientação da assessoria jurídica.*

P – *O contrato da Call é um dos maiores da Secretaria?*

R – *Minha Secretaria tem poucos contratos, Vereador Adilson. O contrato da Call é um contrato importante.*

P – *Desses contratos importantes, você podia me selecionar alguns que estão na Secretaria?*

R – *Eu tenho contrato com agência de propaganda.*

P – *Qual o valor?*

R – *Hoje, 90 milhões.*

P – *Pagam o que por mês, seis?*

R – *Por mês?*

P – *Sim.*

R – *Não, não, o contrato de propaganda é por tarefa, é por designação de campanha, por orçamento. É um contrato diferente do contrato com a Call, que não tem um pagamento mensal.*

P – *O de publicidade é de 90. Qual é o outro que o senhor tem que pode me...? Só para fazermos um raciocínio.*

R – *Alguns contratos são pequenos. Contratos de monitoramento, clipping.*

P – *Dos contratos que estão com o senhor, se o senhor quiser nos apresentar dados. É democrático aqui.*

R – *Perfeitamente. Mas acredito que...*

P – *A Dra. Fabíola já esteve aqui e a Dra. Renata ficava no Call.*

R – *Exato.*

P – *Então, mas em termos de contrato, elas saberiam falar?*

R – *Sim, acho que são esses dois.*

- Manifestação fora do microfone.

O SR. NUNZIO BRIGUGLIO FILHO – *Ah, sim, tem o da Telefonica, o da Prodam, mas são contratos pequenos.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *É que o Presidente da Prodam esteve aqui e falou que tinha um contrato muito pequeno com a Secretaria.*

R – *E é verdade.*

- Manifestação fora do microfone.

O SR. NUNZIO BRIGUGLIO FILHO – *É isso, Vereador Adilson. Os dois contratos maiores são o de publicidade e com a Call.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Muito bem. Os contratos foram assinados pela Secretária?*

R – *Não. Ela assinou uma prorrogação. Não é isso, Fabíola?*

- Manifestação fora do microfone.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Dra. Fabíola, por gentileza, por conta das Notas Taquigráficas, peço à senhora que fale ao microfone.*

A SRA. FABIOLA SENEOR BARBOSA DE MELLO – *Sou assessora jurídica da Secom. A Leila assinou a prorrogação contratual ante a ausência do Secretário por afastamento oficial. Ela estava no exercício como Secretária Executiva de Comunicação em substituição. Uma vez que o contrato estava com sua vigência expirando naquele momento, foi necessária sua imediata prorrogação para que não houvesse interrupção de serviços. Por isso a Leila assinou, em substituição oficial.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Muito bem. Esclarecido.*

O SR. NUNZIO BRIGUGLIO FILHO – *Obrigado, Vereador Adilson.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Secretário, hoje estava convidada a Dra. Leila?*

R – *Estava sim, mas ela oficiou que ela estava impossibilitada em função da agenda do Prefeito.*

P – *Depois vamos precisar que a Dra. Leila venha colaborar também.*

R – *Com o maior prazer.*

P – *É importante que todos venham, porque vai sair o relatório, há um estudo contratado pela Casa, para que melhoremos alguma coisa, se é que tem que melhorar.*

R – *É o nosso intuito também, Vereador Adilson.*

P – *Secretário, nos últimos meses, desde que o senhor chegou à Secretaria, esse contrato despertou algum interesse maior de análise pelo seu valor?*

R – *Confesso que não, Vereador Adilson. Acompanhava a ação do contrato pelas informações de sua execução, não pela sua constituição.*

P – *Dra. Fabíola, vocês fizeram um processo de renovação desse contrato no ano passado.*

A SRA. FABÍOLA SENEOR BARBOSA DE MELLO – *De renovação?*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *De renovação ou foi um aditamento?*

R – *Vou dizer para o senhor exatamente quanto aos aditamentos que eu trouxe. Só um minutinho, por favor. (Pausa)*

P – *Fique à vontade.*

R – *Foram três aditamento. Salvo melhor juízo, um de prorrogação. Nenhum deles de alteração de valores. Foram três termos aditivos: o primeiro de prorrogação, realizada a cada dois anos, que foi em julho de 2013; o segundo para supressão da sala de libras; o terceiro para o reajuste legal, previsto em contrato, de 5,11%.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Muito bem. Secretário?*

O SR. NUNZIO BRIGUGLIO FILHO – *Pois não.*

P – *O de libras está funcionando normalmente?*

R – *Não. Sobre o contrato de libras, Vereador Adilson, deixe-me falar um pouquinho sobre o que era isso, porque foi fruto de uma...*

P – *Sr. Secretário, eu gostaria que V.Exa. ficasse bem à vontade, porque estamos somando para fazer um resumo de tudo isso em benefício do Município.*

R – *Evidente.*

P – *Da empresa, se ela cobrou mais ou menos, vamos saber no final.*

R – *Exatamente.*

P – *Por isso que não é somente esta Comissão que está trabalhando nesse caso. Há muita gente trabalhando, e pessoas especialistas nessa área, para que colaborem com todos nós.*

Essa questão do contrato em libras, Dr. Adilson, era uma dessas coisas malucas a que a Administração Pública eventualmente está sujeita.

A ideia era que houvesse na Call um profissional especializado em libras para atender, por meio digital, um paciente com deficiência auditiva ou deficiência de fala, na chegada a um posto médico. Eu disse o seguinte: "Gente, o camarada chega no hospital passando mal, porque ninguém a um hospital para tomar aspirina, e vai se comunicar por meio de um laptop, ou por meio de uma tabuleta eletrônica, com alguém que está numa central telefônica, que vai traduzir para o médico os sintomas... Nós estamos brincando". A obrigação da Prefeitura é ter um tradutor de libras

no ambulatório para atender o paciente, porque eu não posso impor um meio digital numa situação tão delicada como essa. E aí eu dei ordem para que isso fosse estornado do contrato, e cobrei da Secretaria da Saúde a implementação na questão do serviço do tradutor de libras no ambulatório. Foi isso.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Muito bem.*

O processo de pregão, e do contrato assinado, foi pelo Sr. Jacinto, correto?

- Orador se manifesta fora do microfone.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *O pregão foi qual data?*

(NÃO IDENTIFICADO) – *De 2010 para 2011.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Então o novo, o último.*

O SR. EDUARDO TUMA – *O último aditivo, a última emenda ou o contrato?*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *O último aditivo, nobre Vereador Eduardo Tuma, Relator.*

O SR. EDUARDO TUMA – *Desculpe interrompê-lo assim, Sr. Presidente.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Não, eu vi a sua emoção, e até fiquei feliz que o senhor se sentou.*

A SRA. FABÍOLA SENEOR BARBOSA DE MELLO – *O último aditivo? Não entendi a pergunta.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *O último termo aditivo... me explica. A doutora pode explicar e o Secretário Nunzio também. Como foi essa chamada? Como foi feito?*

Pela ordem, nobre Vereador Eduardo Tuma.

O SR. EDUARDO TUMA – *Em relação ao contrato, desde o seu início, qual foi a última alteração feita nele, e, principalmente, aquele que envolve o gestor do contrato, ou ex-gestor do contrato, o José Jacinto do Amaral. Eu acredito que essa seja a linha da questão, Presidente.*

R – *Eu continuo não entendendo, mas vamos lá.*

O SR. EDUARDO TUMA – *Qual foi a última alteração que o contrato sofreu?*

R – *A última alteração do contrato foi a (Ininteligível) objeto em 5,11%. Ah, desculpe, o reajuste de 5,11%.*

P – *Então eu vou formular a minha questão.*

De janeiro de 2013 para cá, quais alterações o contrato sofreu?

R – *A exclusão de libras, a prorrogação contratual e o reajuste de 5,11%.*

P – *Reajuste a maior ou a menor?*

R – *A maior, previsto em contrato.*

P – *Ah, ok.*

R – *No (Ininteligível) da prorrogação, inclusive... O aditamento que houve em julho de 2013, que foi assinado pela Leia, nele, por força do decreto – cujo número eu até tenho –, ficou pré-mencionado que todos os reajustes contratuais deveriam ser feitos com base no INPC-FIP. Isso também constou dessa prorrogação. Foram duas alterações: a prorrogação contratual e o reajuste pelo INPC-FIP.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Anuncio a presença do Vereador Gilson Barreto.*

Tem a palavra, pela ordem, o nobre Vereador Eduardo Tuma.

O SR. EDUARDO TUMA – *Prorrogação contratual que diz respeito a...?*

R – *À continuidade dos serviços.*

P – *Qual é o prazo?*

R – *Vinte e quatro meses.*

P – *Mais 24 meses?*

R – *A partir de julho de 2013. Portanto, até julho de 2015.*

P – *Isso estava previsto onde no contrato inicial? Era a permissão do próprio contrato?*

R – *Não, era em cima da 8.666, que nós temos prorrogações...*

P – *(Ininteligível) prorrogação emergencial?*

R – *Não, foi a continuidade do serviço; por serviço continuado.*

P – *Por serviço continuado?*

R – *Sim.*

P – *Presidente.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *A pergunta é até para o Secretário, e também para a Dra. Fabíola. No momento nós já tivemos repostas de alguns dos senhores, também do Sr. Jacinto, a respeito de que a chamada de preço foi feita pela internet, as empresas, o convite. Aconteceu isso?*

O SR. JOSÉ JACINTO DO AMARAL – *Isso foi feito na prorrogação, Fabíola?*

A SRA. FABÍOLA SENEOR BARBOSA DE MELLO – *Toda prorrogação contratual é precedida de pesquisa de mercado.*

P – *Tá, mas que tipo de pesquisa vocês fizeram?*

R – *Bom, aí é o setor de compras e licitações – a pesquisa de mercado não é feito pelo jurídico.*

O SR. EDUARDO TUMA – *Acompanha o Secretário, e a Renata...*

Aproveitando a presença do Secretário, que não agradeci e agradeço agora, uma autoridade pública do primeiro escalão do Poder Executivo. Se você puder ligar no setor de compras e checar essa informação nesse momento nos ajustaria bastante.

O SR. NUNZIO BRIGUGLIO FILHO – *Dr. Eduardo, me permite?*

O senhor poderia me mandar, até de forma informal, por email, essa dúvida? Só para a gente não atrapalhar. Eu responderei com o maior prazer essa questão.

O SR. GILSON BARRETO – *Sr. Presidente, permite um aparte?*

Houve cotação de preço nessa prorrogação?

A SRA. FABÍOLA SENEOR BARBOSA DE MELLO – *Sim, sempre há cotação de preço.*

P – *Sempre há?*

R – *É previsão legal. Sempre tem que ter uma cotação de preços.*

P – *Sr. Presidente, eu gostaria de requerer essa documentação da cotação de preços.*

O SR. NUNZIO BRIGUGLIO FILHO – *Isso que eu falei que iria providenciar.*

P – *Ah, tá bom.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Nobre Vereador Gilson Barreto, bem na oportunidade, é dentro do que eles estão "se colocando" a passar aqui para esta comissão.*

No caso de tomada de preços, é o departamento jurídico que autoriza, que dá toda uma assessoria para os senhores, Secretário?

O SR. NUNZIO BRIGUGLIO FILHO – *Dr. Adilson, no exercício da gestão pública, qualquer decisão que a gente toma a gente ouve a assessoria jurídica.*

P – *E é juntado o parecer do jurídico nesse contrato que foi renovado?*

R – *Sempre.*

P – *Então, nobres Vereadores Gilson Barreto e Eduardo Tuma, e demais Vereadores, dentro disso, é o requerimento que eles possam já...*

R – *Até para apressar, porque eu sei que vocês têm pressa, eu vou pedir a Dr. Tuma. Se o senhor me mandar extraoficialmente por email, eu faço questão de acelerar para as informações sejam logo encaminhadas à Comissão.*

O SR. NELO RODOLFO – *Presidente, desde que esta comissão foi instalada, eu acho que nós chegamos, logo no início, à conclusão de que o próprio Secretário Nunzio colocou aqui para nós no seu depoimento: que o contrato, o serviço que é prestado à Prefeitura de São Paulo é um contrato caro. O próprio Secretário colocou que não tem nenhum apreço pelo contrato. E o serviço, embora fundamental, feito através do telefone, é um serviço que é considerado ultrapassado pelo próprio Secretário. Diante dessa situação, Secretário, quero saber do senhor o seguinte: o Prefeito, quando assumiu o governo, passou um pente fino em todos os contratos da Prefeitura, em todas as secretarias. E esse contrato, embora custe caro – eu não me lembro quanto era; o Tuminha tinha levantado, o Eduardo levantou...*

O SR. EDUARDO TUMA – *Qual? De que época?*

O SR. NELO RODOLFO – *O contrato: 400 milhões por ano... 300 milhões por ano.*

O SR. EDUARDO TUMA – *Cento e vinte.*

O SR. NELO RODOLFO – *Cento e vinte milhões por ano. Mesmo assim, os contratos foram reajustados. Então eu queria saber do Secretário Nunzio basicamente o seguinte: o senhor colocou que não tem nenhum apreço pelo contrato; colocou que o serviço é fundamental diante de situações atípicas no dia a dia. Mas, por exemplo, se você perguntar aos moradores da cidade quem sabe que existe o 156, acho que 10% da população sabe, 90% não sabe. Por que 90% não sabe? Porque o serviço é ultrapassado. Então eu queria saber do senhor o seguinte: o contrato é caro, foi reajustado e o contrato continua. Esta comissão foi instalada exatamente no sentido de se fazer o porquê da existência desse contrato. Por exemplo, aprovamos o requerimento do Vereador Abou Anni hoje, que essa empresa funciona sem ter o alvará de funcionamento – não tem nem alvará.*

Essa Comissão já tentou entrar em contato com o dono da empresa, mas parece que ele é intocável, está encastelado lá em Brasília e não quer nem saber. Esteve aqui uma vez com o Prefeito Pitta, acho que até mais para conhecer o Prefeito do que para dar satisfação do contrato.

Então, queria saber do senhor o seguinte, Secretário - por quem tenho profundo apreço e uma grande amizade -, queria saber do senhor o seguinte: quando que a Prefeitura de São Paulo vai dar um basta nesse contrato e colocar um serviço que seja eficiente para a população de São Paulo, para a população de São Paulo saber que ela tem uma linha direta com a Prefeitura, não só quando temos muito trânsito, quando temos enchente, quando temos um canal de comunicação mais eficiente - que é o que ISMS (?), sei lá o que, quando que o morador de São Paulo vai poder entrar em contato com a Prefeitura e obter, da Prefeitura, o retorno que ele precisa.

O SR. NUNZIO BRIGUGLIO FILHO - *Obrigado, Vereador Nelo Rodolfo. Os votos de amizade são recíprocos - o senhor sabe o apreço que tenho pela sua pessoa.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *É radialista também, não é? Seu colega.*

R - *É. Meu colega, quase meu mestre, Dr. Adilson.*

- Manifestações fora do microfone.

R - *Desculpem-me por esse momento de descontração.*

Eu não disse, Dr. Nelo, que o contrato é caro. Ao contrário, eu disse que, até onde eu sabia das informações...

O SR. NELO RODOLFO - *Não, eu, por dedução...*

Só um aparte. Se o serviço está ultrapassado, o de telefone, que não existe mais...

R - *Ah-hã.*

P - *Ele é caro. É uma análise minha.*

R - *Permita-me colocar algumas coisas aqui que são importantes numa cidade que convive com contradições como a nossa, que são contradições bastante grandes, não é?*

O serviço Hora Certa, por exemplo, funciona e é feito pelos 156. Quer dizer, agenda as consultas, avisa o usuário do serviço que ele tem um exame agendado, é um serviço importante que funciona. Na Copa do Mundo, também funcionou muito bem; na Operação Verão, também funcionou muito bem.

O que quero dizer - e aí o senhor tem razão - é que nós não podemos trabalhar por gaps, por inputs. Nós temos de ter um serviço de comunicação eficiente, qualificado, com um modelo de gestão que nos mostre o que a Cidade está passando e como ela está vivendo.

É muito simples. Desculpem, todos os senhores sabem do que vou falar . Cai uma árvore numa rua, na Pompeia, vamos supor, que é o bairro em que moro - já morei muitos anos na Mooca, Dr. Adilson, mas hoje moro na Pompeia . Então, cai uma árvore na rua. Eu pego o telefone e ligo para o 156. O procedimento dessa informação dentro da Prefeitura tem de ser ultraeficiente. É aí que acho que o sistema é ultrapassado. Essa informação tem de chegar em alguém que vai resolver o problema do morador num prazo de tempo muito rápido e essa informação tem de gerar uma ação da Subprefeitura para ir lá, tirar a árvore, evitar outro acidente ou outra coisa. Essa reação da Prefeitura que tem de ser mais ágil. Passa pela eficiência do sistema 156.

Então, estamos trabalhando com isso, Dr. Nelo. Espero, até o final do ano, ter o prazer de vir aqui com os senhores e mostrar o novo serviço que vai funcionar. Queremos fazer um novo edital, contratar uma nova empresa, dentro de outro modelo. Estamos trabalhando nisso. Espero que, até o fim do ano, consigamos fazer.

Muito obrigado.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Não entendi bem, Secretário. Vocês estão já numa análise de linha, de cancelar o contrato?*

A Dra. Fabíola está fazendo assim... Não sei se é "sim" o "não". Fico preocupado...

R - *Veja bem, Doutor Adilson. Temos quatro auditorias em cima desse contrato: da Controladoria, da Câmara, do TCM e da Fundação Getúlio Vargas. Tão logo eu tenha os quatro,*

Tão logo eu tenha os quatro, do mesmo jeito que o senhor vai fazer em relação ao relatório do Dr. Tuma, nós vamos apurar responsabilidade, corrigir o que está errado. E aí é meu... Não posso romper o contrato, fazer novo edital de licitação, selecionar uma nova empresa, dentro de um novo modelo para a comunicação direta com a população de São Paulo.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Pela ordem, o nobre Vereador Relator, Dr. Eduardo Tuma.*

O SR. EDUARDO TUMA - *Então, pelo que eu entendi, até pela sua fala, Secretário, "apurar responsabilidade", eu entendo que deve ter havido algum tipo de erro ou engano na execução do contrato, pelo menos na gestão. E, pela tua fala anterior, também há sim um estudo de uma nova formatação, de um novo sistema, e isso vai implicar invariavelmente no rompimento deste contrato, porque ele prevê uma forma em um sistema para implementação ou assinatura de outro contrato para implementação dessa nova forma...*

R - *Dr. Eduardo, plenamente de acordo, só com uma diferença: eu não presumi que há erro. Eu disse que, se houver, será apurado.*

O SR. EDUARDO TUMA - *Obrigado, Presidente.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Pela ordem, o Vereador Gilson Barreto.*

O SR. GILSON BARRETO - *Sr. Secretário, a falta de licença de funcionamento não é o motivo para, inclusive, ...(ininteligível)... tudo emparedado, os bares, comércios pequenos, de 30 anos, que não têm licença de funcionamento, vai lá, empareda, joga bloco na frente e lá ninguém entra. E, lá, sendo um órgão público, na magnitude que é, tantos funcionários correndo risco inclusive de incêndio - que o senhor é o corresponsável disso, no caso, e todos aqueles que administram o contrato -, não é questão de, inclusive, parar as atividades daquele local?*

R - *É, sim, Dr. Gilson. Tão logo fui inteirado da deficiência documental da empresa à Rua do Hipódromo, eu oficiei e solicitei providências para eles em relação a isso.*

Eles me apresentaram o AVCB do Corpo de Bombeiros, o AVS, não é, Fabíola? Mas eu não fiquei satisfeito com isso, exigi, e eles mudaram o serviço para outros endereços, com documentação regular.

P - *Eles mudaram de endereço, então?*

R - *Sim.*

P - *A Comissão tem já informação disso? Sr. Presidente, veio algum documento informando a mudança de endereço?*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Nobre Vereador Gilson Barreto, nós, desde o início, desde que soubemos que não tinha alvará, nós até, nobre Vereador Gilson, daqui desta Comissão, fizemos um contato com o Subprefeito da Mooca.*

Tenho informação que, a semana passada, até a advogada que esteve aqui na CPI dos Alvarás, de licença, que é presidida do nobre Vereador Eduardo Tuma, uma senhora - não me lembro do nome dela -, a Dra. Renata pode até me ajudar quanto ao nome da advogada, estivemos em reunião na Subprefeitura. Isso não basta. Estamos falando em vidas, inclusive armazenamento que foi visto por técnicos nossos, que era num gerador, havia lá tambores de querosene.

Eu aproveito que a Dra. Renata está aqui - e ela é a Diretora, a Coordenadora do call, lá na Rua do Hipódromo -, usasse o microfone, por gentileza.

R - *Pois não, Dr. Adilson. Mas Dr. Adilson. Mas deixe-me esclarecer.*

P - *O senhor pode esclarecer. Depois, vou passar... Pode esclarecer, Secretário.*

Depois, vou passar para ela.

R - *Vou esclarecer de novo.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Pela ordem, Vereador Tuma.*

O SR. EDUARDO TUMA - *Nessa mesma linha de raciocínio da pergunta do Vereador Gilson e da colocação do Presidente Adilson Amadeu, o nome da advogada era Tathiane, se me recordo bem.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Dra. Tathiana?*

- Manifestação fora do microfone.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Dra. Tathiana, sim.*

O SR. EDUARDO TUMA - *Agora, meu questionamento são duas perguntas. A primeira é se a Call continua com imóvel alugado. Isso onera o contrato invariavelmente. E, mais do que isso, se aquele local não está regular de acordo com a legislação municipal - e deveria estar -, como que essa empresa contrata com a Prefeitura, se utiliza de um imóvel completamente irregular - pelo menos, do início desta gestão - e fica lá um ano e oito meses nessas condições, até que alguém levante algum tipo de questionamento, um local em que trabalham 1.800 pessoas por turno. Quer dizer, então, acho que essas eram minhas dúvidas, Sr. Presidente.*

Essas eram as minhas dúvidas, Presidente.

O SR. NUNZIO BRIGUGLIO - *Dr. Eduardo, eu concordo com o senhor em grau, gênero e número. Um contrato desse porte sendo executado por uma empresa com a ação temerária de trabalhar num edifício sem a regulamentação do licenciamento. Foi esse argumento que eu usei, e ameacei, inclusive, tão logo fui informado pelo Subprefeito da Mooca da irregularidade. Dei prazo a eles de 72 horas para eles saírem de lá. Agora, eu concordo com o senhor: é uma temeridade.*

O SR. EDUARDO TUMA *– Então,...*

R *– Eu, se fosse dono da empresa, demitia o gerente do contrato no ato.*

P *– Então, a Prefeitura demitiu o gerente do contrato talvez por essa razão – que é o Chefe de Gabinete da Comunicação...*

R *– Não, o senhor está fazendo... Aí não, Dr. Eduardo, aí não...*

- Manifestações fora do microfone.

R *– Ele não demitiu meu Chefe de Gabinete por causa disso. O senhor está fazendo uma ilação que não é verdade. O problema é da empresa, não é meu. O problema é da empresa, não é meu. Tão logo eu fui informado do equívoco, ou do comportamento da empresa, eu oficiei e dei prazo para eles, inclusive, me informarem e tomarem providências, e eles tomaram.*

O SR. JAIR TATTO – *Pela ordem, Sr. Presidente.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) *– Pois não. Pela ordem, nobre Vereador Jair Tatto.*

O SR. JAIR TATTO *– Muito obrigado. Quanto custa por mês o contrato hoje?*

R *– Entre 6 e 6,5. É isso? (Pausa) Entre 6 e 6,5.*

P *– Muito bem, considerando que houve a prorrogação do contrato de Libras, o reajuste de 5,11...*

O SR. ABOU ANNI – *Pela ordem, Sr. Presidente.*

O SR. JAIR TATTO *– Eu estou começando agora...*

O SR. ABOU ANNI – *Presidente, eu estou inscrito também.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) *– O nobre Vereador Jair Tatto fez a pergunta...*

O SR. JAIR TATTO *– Muito bem. Seis milhões, seis ponto cinco ao mês, considerando que em julho houve aditivos, prorrogação baseada nos três itens que a senhora colocou aqui. Não é isso?*

A SRA. FABIOLA SENEOR BARBOSA DE MELLO *– A prorrogação... Os itens da prorrogação... No termo aditivo da prorrogação constou o reajuste de 5,11%, que era previsto em contrato; e a prorrogação de 24 meses do contrato até, salvo melhor juízo, 27 de julho de 2015. A exclusão de Libras foi em outra oportunidade. O serviço de Libras nunca foi pago, porque não foi usado. Tudo o que é usado é pago. No contrato, ele não tem um preço. Então, não é sempre 6,5 milhões, não é sempre 7 milhões. Ele oscila...*

P *– Isso...*

R *– Ele oscila nesse numerário.*

P *– Quanto pagava antes da prorrogação, do reajuste?*

R *– Veja: eu tenho alguns valores... Eu tenho os estimados anuais, e não por mês.*

P *– Vamos lá: 2013 você tem?*

R *– Dois mil e treze, o estimado foi de 132 milhões, e o gasto foi de aproximadamente 97 milhões.*

P *– Tem 2012?*

R *– O estimado, 128 milhões, e o gasto, 83 milhões.*

P *– Dois mil e catorze... Tem até aqui?*

R *– Dois mil e catorze, a estimativa é de 124 milhões. Até julho foi aproximadamente 51 milhões.*

P *– Deixe-me só confirmar: em 2012, 128 milhões.*

R *– Cento e vinte e oito. O estimado. E o gasto, 83 milhões.*

***P** – Gastou 83 milhões... Em 2013,...*

***R** – Estimado, 132 milhões; gasto, 97 milhões.*

***P** – Dois mil e catorze...*

***R** – Estimado, 124 milhões; gasto, 51 milhões até julho.*

***P** – Cinquenta e um até julho...*

***R** – A gente tem que levar em consideração que julho teve Copa.*

***O SR. JAIR TATTO –** Mas eu vou entrar também nessa parte. Não tenho muito conhecimento disso, mas telefonema é cada pessoa que liga. Por exemplo, pessoa que pega o telefone para reclamar da poda de árvore. É assim que funciona.*

***A SRA. FABÍOLA SENEOR BARBOSA DE MELLO –** Sobre o serviço, eu acho que a Renata, que é técnica, pode esclarecer melhor.*

***P –** Eu sei que a gente liga para reclamar do ponto de ônibus, mas não é só isso. Eu quero saber além disso. Isso é corriqueiro. Eu, como Vereador, falo para as pessoas ligarem para o 156.*

***A SRA. RENATA VEIGA –** Sou coordenadora dos serviços da central 156. O munícipe entra em contato via telefone conosco para fazer uma solicitação de serviço ou obter uma informação. A central hoje funciona 24 horas, sete dias por semana. Recebemos em média entre 35 a 40 mil ligações por dia, no total de umas 700 mil chamadas.*

***P –** Quantas ligações foram em 2012. Vocês têm essa informação?*

***R –** Não tenho essa informação, mas posso passar para o senhor.*

***O SR. NUNZIO BRIGUGLIO FILHO –** Vereador Jair, mais uma vez, como sugeri ao Vereador Eduardo, se o senhor me mandar o pedido dessas informações, até informalmente, faço questão de informá-lo ainda hoje.*

***O SR. JAIR TATTO –** Por que estou entrando nesse assunto? Na área da saúde, uma das que vocês mais solicitam, tínhamos uma fila de 800 mil procedimentos no início de 2013. Ainda há muitos, mas o número já caiu para 500 mil. Ainda é muito, mas, enfim, essa fila foi reduzida em 300 mil ou quase.*

***R –** Se o senhor me permite, são mais de 300 mil, porque ele mediu também o crescimento da fila.*

***P –** Muito bem. A minha pergunta é: para que isso acontecesse, não houve um crescimento extraordinário de pedidos desse serviço para que*

acontecesse essa redução? Como sou um pouco xucro, quero saber. Então, quanto de telefonemas que vocês recebem?

R – *Vereador, sem dúvida, o sucesso, ainda como o senhor ponderou, relativo, da redução da fila de exames é expressivo, eu diria que é fundamental a ação do programa Hora Certa, executado, em boa parte, pelo serviço 156 para termos conquistado esse resultado.*

P – *Então, vocês podem me garantir que houve uma procura extraordinariamente maior?*

R – *É ativo o programa, Vereador Jair.*

P – *Quero saber se passaram a ligar mais ou menos para o 156.*

R – *É claro que ligaram mais.*

P – *Muito mais?*

R – *Mais.*

P – *O número vocês já vão me dar.*

R – *Com certeza.*

P – *Muito mais? Então, ligava-se tantas vezes para o 156 e passou-se a ligar muito mais. Isso vocês afirmam aqui, só não sabem me dizer quanto a mais, se foi uma a mais ou um milhão a mais de ligações.*

R – *Exatamente. Vamos passar para o senhor esses dados.*

R – *Porque eu queria começar nesta Comissão entendendo o contrato e o trabalho, porque estou preocupado, Sr. Presidente, com o munícipe, se ele está sendo mais bem ou não atendido. Esta Comissão tem que focar um pouco nisso. Por isso, eu gostaria, primeiramente, de estar mais presente daqui para frente e começar a entender aquilo que está melhorando a vida do Município, com o Secretário nos provando, juntamente com sua assessoria, o quanto está melhorando ou não. Até porque o senhor diz mesmo que gostaria que fosse melhor o serviço.*

Sou de uma intervenção só e quero aqui registar e dizer que sua presença tem sido, até este momento, de uma clareza extraordinária, cristalina, honesta.

É primeira, segunda ou terceira vez que ele é convidado, Sr. Presidente?

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Com muito carinho, é a primeira, mas sempre que precisar vir a outras Comissões, eu acredito que o Secretário virá.*

O SR. NUNZIO BRIGUGLIO FILHO – *Estarei sempre à disposição.*

O SR. JAIR TATTO – *Quero registrar também que, se o Vereador Eduardo Tuma puder aproveitar sua capacidade e fazer juntamente comigo esse requerimento do número de telefonemas, de ligações, como Relator, já faça sua solicitação. Podemos fazer juntos.*

O SR. EDUARDO TUMA – *Sim.*

O SR. JAIR TATTO – *Encerro por aqui, Sr. Presidente.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Informo a presença do nobre Vereador Vavá.*

O SR. ABOU ANNI – *Sr. Presidente, estou inscrito.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Nobre Vereador Abou Anni, antes, porém, permita-me fazer uma pergunta à Dra. Renata, que fica todos os dias no Call Center da Rua do Hipódromo, Confirma isso, Dra. Renata?*

A SRA. RENATA VEIGA – *Isso. No momento, estou alocada na Secom, no Viaduto do Chá, nº 15, 6º andar. Sobre a operação do 156, estará alocada em outros dois endereços.*

P – *Quais os outros dois endereços e desde quando os senhores foram para lá?*

R – *No dia 19 de agosto. Posso confirmar essa data para o senhor, e os endereços são: Avenida São João, nº 455, e Avenida Indianópolis, no Jabaquara, nº 2.950.*

P – *Na Avenida São João, quantos funcionários?*

R – *Lá está o ativo da Rede Hora Certa.*

P – *Quantas pessoas?*

R – *Da Rede Hora Certa... Espere um pouquinho...*

P – *Aproveito já a presença do Secretário. Lá vocês têm licença de funcionamento?*

R – *Isso já foi solicitado.*

P – *Foi solicitado? Não tem?*

O SR. NUNZIO BRIGUGLIO FILHO – *Não tem lá também?*

A SRA. RENATA VEIGA – *Não posso afirmar.*

O SR. EDUARDO TUMA – *Se vocês que alugaram não podem afirmar...*

A SRA. FABÍOLA SENEOR BARBOSA DE MELLO – *Nós contratamos o serviço.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Dra. Fabíola, eu quero concluir o meu raciocínio com a Dra. Renata.*

Sobre o endereço na Avenida São João...

A SRA. RENATA VEIGA – *Na Avenida São João, nº 455, onde está o ativo da Rede Hora Certa, que funciona das 9h às 21h, de segunda a sexta e, aos sábados, das 10h às 16h.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Quantas pessoas estão trabalhando lá?*

R – *Da Rede Hora Certa, aproximadamente 313 a 315 pessoas nos dois turnos, das 9h às 15h e das 15h às 21h.*

P – *Muito bem. E na Avenida Indianópolis?*

R – *Na Avenida Indianópolis está o serviço receptivo. Do nível 1 há aproximadamente 715 pessoas, mais o receptivo do HSPM – Hospital do Servidor Público Municipal, que é de 24 por 7, dividido entre os turnos.*

O SR. EDUARDO TUMA *– Só para esclarecer, eu oficiei...*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Estaremos mandando assessores técnicos ainda no dia de hoje. O endereço só de Indianópolis, por favor.*

A SRA. FABÍOLA SENEOR BARBOSA DE MELLO – *Avenida Indianópolis, 2.950.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Na Rua do Hipódromo, quantas pessoas estão trabalhando?*

- Manifestação fora do microfone.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Desativado?*

A SRA. FABÍOLA SENEOR BARBOSA DE MELLO – *O serviço da Call não está lá.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Por favor, Dra. Fabíola. Dra. Renata.*

Desde quando vocês não estão mais na Rua do Hipódromo?

A SRA. RENATA VEIGA – *Desde o dia 19 de agosto.*

P – *Todos os funcionários foram deslocados?*

R – *Para esses dois endereços.*

P – *Para esses dois endereços?*

R – *Correto.*

O SR. ABOU ANNI – *E não precisa desativar, Presidente, nada para poder mudar de local?*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Não sei. Acho que há uma cláusula no contrato que diz que a empresa tem que mencionar quando faz a substituição de locação ou coisa parecida.*

O SR. NUNZIO BRIGUGLIO FILHO – *Eles comunicaram isso.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Devem ter comunicado, então.*

R – *Eles comunicaram.*

P – *Percebo...*

R – *Veja bem, só para esclarecer, o tipo de serviço de call center, em tese, pode ser executado em qualquer lugar, porque ele é eletrônico, funciona por telefone, mas nós os oficiamos, eles saíram e me informaram que iam ocupar esse lugar. Oficiei de novo, solicitando os documentos desses novos locais, que estavam sendo ocupandos. A informação que tive, não oficial, mas verbal é de que os locais eram regulares. Se os dois locais não são regulares, algo está errado. Persistir no erro é uma burrice que beira a loucura.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Secretário, estamos aqui trabalhando, fazendo levantamentos e auditorias e os senhores que têm o contrato nas mãos, também têm uma caneta muito mais rápida até que de Vereador. Há Vereador que marcou com Secretário em janeiro e ainda não conseguiu ser atendido. Não é o seu caso, mas existem alguns colegas que não conseguem marcar.*

O Sr. Secretário, com um contrato como esse daqui em que mudaram de local e não tem documentação, ficaria mais fácil levar todo mundo para o DTP, na esquina da Rua Joaquim Carlos com a Rua Santa Rita, que o espaço é grande, para fazer o atendimento provisório. Quer dizer, estão tampando o sol com a peneira, Secretário. Vou mandar imediatamente assessores técnicos aos locais. Até as 14h já estarão lá.

O SR. NUNZIO BRIGUGLIO FILHO – *Apenas quero sugerir que um funcionário da Secretaria ou a Dra. Renata acompanhasse os técnicos da Câmara, porque o nosso intuito é averiguar isso também.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Vamos providenciar isso. Se possível até utilizarmos o Sr. Torres, se o nobre Vereador Eduardo Tuma assim o permitir.*

O SR. EDUARDO TUMA - *Positivo.*

P – *Secretário, além do contrato, do financeiro e tudo isso, a preocupação é com relação a vidas.*

R – *O senhor tem toda razão.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *São vidas. Deus abençoe a todos que não aconteça nada a ninguém. O avião do Eduardo Campos caiu e o que se vai fazer, caiu. As coisas acontecem.*

Neste momento, quero perguntar à Dra. Fabiola, apenas para deixar registrado.

A SRA. FABIOLA SENEOR BARBOSA DE MELLO - *Pois não.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Se possível, a senhora pode pegar os dados com os valores que foram entregues ao nobre Vereador Jair Tatto.*

A SRA. FABIOLA SENEOR BARBOSA DE MELLO – *Pois não. Do ano de 2012, o total estimado para o contrato foi de 128 milhões, aproximadamente, e o valor gasto foi de 83 milhões, aproximadamente.*

P – *Dra. Fabiola, está inclusa a parte de telefonia?*

R – *Não. Não. A Telefonica não está dentro do contrato da Call.*

P – *Sim, mas qual o gasto com telefonia?*

R – *O senhor quer por ano também?*

P – *Não, apenas repita o primeiro. Quero que me fale da telefonia, está bom?*

R – *Sim, então vou repetir por ano e por operação. Para o ano de 2012, o estimado foi de 128 milhões, gasto aproximadamente 83 milhões no que pertine à Call Tecnologia. O serviço de telefonia para o ano de 2012 foi de aproximadamente 25 milhões o estimado e gasto aproximadamente 12 milhões. Desculpe, o total de 2012, incluindo telefonia, Prodam e Call é de 128 milhões. Tenho os valores de cada um, se o senhor quiser.*

P – *Por favor, então me fale o que é de telefonia, Call.*

R – *Vamos lá. Em 2012, o total de gastos com telefonia, Prodam e Call foi de 83 milhões, sendo que de telefonia foi gasto 12 milhões; Prodam, 1,2 milhão, aproximadamente e Call, 69 milhões.*

P – *E em 2013 deu 108, mais 83 e 25 de telefonia?*

R – *Não. Em 2013, o gasto foi de 97, sendo telefonia aproximadamente 14, chega mais perto dos 15 do que dos 14; Prodam, 1 milhão e Call Tecnologia, 81.*

P – *Call 81?*

R – *Sim, gasto. Para o ano de 2014, Prodam, telefonia e Call foram gastos, até julho, 51 aproximadamente, sendo de telefonia aproximadamente 5 milhões; Prodam, até o momento, 526 mil e Call, 45 milhões. Gasto.*

P – *Em 2014 já avançamos bem. Aqui entrou o Hora Certa, desde 2013?*

O SR. NUNZIO BRIGUGLIO FILHO – *A novidade foi a Copa do Mundo. Houve um serviço bastante intenso, com totens e atendimentos em várias línguas.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Uma parte já foi esclarecida. Agora não sei para quem passo a palavra. Com a palavra o nobre Vereador Abou Anni, depois o nobre Vereador Eduardo Tuma fará a pergunta do nobre Vereador Gilson Barreto.*

O SR. ABOU ANNI – *Presidente, recebemos tantas informações nesses poucos minutos que também me perdi. Mas, fiquei meio perplexo, Sr. Secretário, porque não sabíamos que havia tido uma mudança de endereço. Perdemos tanto tempo nesta Comissão, com tantos requerimentos desnecessários que se tivéssemos sido informados de que havia mudado o endereço, teríamos otimizado nosso tempo. Tudo bem. Como houve a mudança de endereço e esta Comissão não sabia, provavelmente, essa mudança foi em razão da falta de alvará.*

A SRA. FABIOLA SENEOR BARBOSA DE MELLO – *Foi do alerta. Sim e agora, com relação aos endereços novos, o Secretário oficiou pedindo toda documentação de regularidade.*

O SR. NUNZIO BRIGUGLIO FILHO – *Vereador Abou Anni, não tenho bem certeza, mas acho que oficiei à Comissão da mudança ou talvez na Comissão do Alvará, que é outra. Tenho certeza de que informei.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Secretário, vamos facilitar. Peça à Dra. Fabiola verificar quem passou a comunicação para a Subcomissão ou para a do Alvará.*

A SRA. FABIOLA SENEOR BARBOSA DE MELLO – *Não consigo essa informação por telefone.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Peça para que eles passem.*

O SR. NUNZIO BRIGUGLIO FILHO – *Por favor, verifique essa informação e qual ofício assinei. Tenho quase certeza de que assinei o ofício comunicando.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *É porque já vamos enviar um técnico nos dois lugares, Dra. Renata.*

O SR. ABOU ANNI – *Quero fazer uma complementação. Quando se muda o endereço do estabelecimento, existe um comunicado e alguém da Secretaria vai até o local para constatar as instalações. É isso?*

O SR. NUNZIO BRIGUGLIO FILHO – *Isso foi feito.*

O SR. ABOU ANNI – *E quem constatou as instalações? Os senhores têm o nome da pessoa?*

A SRA._____ - *Eu fui junto com o Roger e a Margareth.*

O SR. ABOU ANNI – *Certo. E os senhores não questionaram sobre a documentação do estabelecimento?*

A SRA._____ - *Já havia sido solicitada. Foi oficiado para a empresa apresentar.*

P – *E ela não apresentou ainda?*

R – *Ainda não.*

O SR. NUNZIO BRIGUGLIO FILHO – *Mas ainda está no prazo, Vereador Abou Anni. Acho que deve apresentar nesta semana.*

O SR. ABOU ANNI – *Não, não está no prazo, Secretário. O estabelecimento está em funcionamento. A lei dos alvarás é bem clara quando diz que protocolo nenhum substitui o alvará de funcionamento. Deveria expedir o alvará para depois funcionar.*

A SRA._____ - *No mesmo momento em que foi oficiado, entrei em contato com a Call, falei com o Fernando Cunha e com a Dra. Tatiana, Advogada da Call, e eles garantiram que está tudo regular.*

- Manifestações simultâneas.

A SRA._____ - *Por palavra nós não concordamos também, por isso oficiamos.*

O SR. ABOU ANNI - *Temos que acreditar que está irregular, porque se estiver irregular vai ser uma aberração do fim do mundo.*

O SR. NUNZIO BRIGUGLIO FILHO *- Eu concordo com o senhor. É como falei para o Dr. Adílson: errar é humano, persistir no erro, desculpe. Nem o Filipão faz isso.*

- Manifestações simultâneas.

O SR. ABOU ANNI - *Mas aí, mesmo que esteja ilegal, quero saber qual é a mágica, Secretário, que eles conseguem para expedir um alvará em tão curto tempo, porque conheço vários estabelecimentos - nós vimos acompanhando na CPI dos Alvarás - que demoram anos.*

O SR. NUNZIO BRIGUGLIO FILHO *- Dr. Abou Anni vamos combinar uma coisa aqui, peço permissão ao Dr. Adílson para fazer um comentário extra esta Comissão: se nós formos levar ao pé da letra a história do alvará na cidade de São Paulo corre o risco desta Câmara não ter alvará.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Aqui tem.*

O SR. NUNZIO BRIGUGLIO FILHO *- Aqui tem felizmente, não é? Realmente o legado que esta Administração recebeu na área de licenciamento é insuportável.*

O SR. EDUARDO TUMA - *A Marta foi difícil, de 2000 a 2004.*

O SR. NUNZIO BRIGUGLIO FILHO *- Eu não excepcionalizei ninguém. Estou dizendo todo o legado.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Secretário, nós vamos...*

O SR. EDUARDO TUMA - *Pela ordem, Presidente.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *...nos alinhar dentro da... os comentários que temos de fazer...*

O SR. NUNZIO BRIGUGLIO FILHO *- O senhor me perdoe.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Imagine. A preocupação uma é só: dentro das perguntas que estamos fazendo, veio a resposta de algo que até nós, surpresos, porque pensamos que estivesse funcionando lá na Rua do Hipódromo. Sei que teve reunião lá na Subprefeitura, estavam entrando com pedido para regularizar, vocês estavam montados lá, precisavam se adequar. Algo que poderia ter adequado antes.*

Agora, vem aqui para nossa surpresa, até para sua surpresa, desses dois locais e ver se realmente tem licença de funcionamento. A preocupação é fazer uma linha aqui para...

O SR. ABOU ANNI - *Concluir a primeira etapa, Presidente, conforme o nobre Vereador Nelo Rodolfo colocou, questionou V.Exa., como V.Exa. também mencionou nessas oitivas, que o 156 não atende o objetivo. O senhor explicou qual era o objetivo, e também que é um serviço ultrapassado.*

Quer dizer, se há um serviço ultrapassado que não atende o objetivo o que justifica, em 2012, se não me engano, ou 2013, o Prefeito desta cidade pediu uma redução em todos os contratos de 20%. O contrato da Call foi um dos poucos que não foram reduzidos.

O SR. NUNZIO BRIGUGLIO FILHO *- Muito bom observado, Dr. Abou Anni. Deixa-me esclarecer ao senhor: nós potencializamos bastante o contrato da Call, embora, veja, em termos ideais os serviços prestados não são o que a Cidade merece, é um serviço efetivo. Como o Dr. Jair falou – ele já saiu – na questão do Hora Certa, o trabalho da Call foi efetivamente bem feito. Não posso negar que é bem feito e que funciona.*

Como achei também que, durante a Copa do Mundo, nós tivemos um comportamento muito bom, a cidade de São Paulo se saiu muito bem no quesito informação a turistas, etc. Não quer dizer com isso que o serviço seja descartável. Não é o ideal, o ideal é o que nós buscamos.

Isso é, mais ou menos, para explicar para o senhor que nós não temos o ideal, nós temos o efetivo. Estamos em busca do ideal. Por isso, eu conto com o trabalho da Comissão, inclusive, para podermos chegar no trabalho que a Cidade merece.

O SR. ABOU ANNI - *Nós estamos trabalhando muito, Secretário. Não tenha dúvida.*

O SR. NUNZIO BRIGUGLIO FILHO *- Obrigado.*

O SR. ABOU ANNI - *Mas como o nobre Vereador Jair Tatto mencionou, deve haver muitas ligações para justificar esses valores. Eu também acredito que foram muitas.*

Não sei de que forma o senhor avalia, mas nós temos um contrato que iniciou em 2006, acabou e houve nova licitação – coisa do gênero. Mas ele iniciou, em 2006, com 11 milhões de reais. Em 2013, 97 milhões, grosso modo, mas isso corresponde a um aumento, aproximadamente, de 982%. Não tem ligação no mundo que a gente consiga ter um acréscimo de 982%. É difícil fechar essas contas.

O SR. NUNZIO BRIGUGLIO FILHO - *Concordo com o senhor, Vereador Abou Anni. Quero reconhecer que o contrato de 2006, para o contrato de 2011, ainda na gestão do meu antecessor, ele mudou o escopo claramente. A atuação da empresa é bem mais ampla, bem mais efetiva,*

bem mais abrangente. Mas refuto, concordo com sua inquietação, estamos trabalhando também no sentido de esclarecer e apontar o que houve de desvios e o que efetivamente está sendo realizado.

O SR. EDUARDO TUMA – *Sr. Presidente, submeto a V.Exa. e aos demais membros da Comissão um requerimento de minha autoria nos seguintes termos: Em primeiro lugar todas as questões se remetem aos endereços abaixo de acordo com o informado pela funcionária da Prefeitura do Município de São Paulo, endereços: Av. São João, 455; Av. Indianópolis, 2950. Só questiono se são casas, ou se é o prédio todo, ou algum tipo de andar, conjunto, etc...?*

A SRA. FABIOLA - *Na Avenida São João, é um prédio.*

O SR. EDUARDO TUMA – *É o prédio todo?*

R – Se não me engano, segundo ou terceiro andar.

P- Segundo, ou terceiro andar?

R – É. Porque fui umas duas vezes lá. Na Av. Indianópolis, é um galpão. Uma casa grande.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *O endereço estando correto, os técnicos vão lá, e os senhores também, Sr. Secretário, tem toda uma condição de pedir imediatamente para ver também. Vou nem usar, no momento, a Subprefeitura é Jabaquara e a Sé.*

O SR. EDUARDO TUMA - *Passo a ler o requerimento:*

-É lido o seguinte: (requerimento de autoria do Vereador Eduardo Tuma...)

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *A votos o requerimento. Os Srs. Vereadores favoráveis permaneçam como estão. (Pausa) Aprovado o requerimento.*

O SR. EDUARDO TUMA – *Sr. Presidente, uma última questão, que estava dentro do tema que era discutido. De acordo com o Dário Oficial, em agosto desse ano, final de agosto, ou algum mês desse ano, o contrato de telefonia foi renovado com caráter emergencial. Meu questionamento, se o serviço é continuado, se há previsão contratual da prestação de serviços, ou seja, inicio e término, porque um contrato que faz parte do Centro, de serviços que é o contrato de telefonia, é renovado sobre natureza, ou sob o caráter emergencial. Essa é uma questão que ficou pendente.*

Outra questão: se o aluguel da Rua Do Hipódromo, continua sendo pago e debitado no contrato, ou seja, se isso ainda faz parte, se onera ainda o contrato. Essa é uma pergunta que fiz ao Secretário, que passou um pouco despercebido.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Nobre Vereador Eduardo Tuma, refaça a pergunta, por favor.*

O SR. EDUARDO TUMA – *Em relação aos locais, acabamos de aprovar um requerimento de minha autoria, pedindo a comprovação da regularidade de forma oficial, independentemente, disso, um técnico irá acompanhar e daí então as notas taquigráficas mencionarão, espero que no relatório se esses locais não tiverem o alvará de funcionamento, chegamos ao fim do mundo. O aluguel da Rua Do Hipódromo, continua fazendo parte do contrato, hoje, vigente?*

O SR. O SR. NUNZIO BRIGUGLIO FILHO - *Desculpe, não tenho condições de responder.*

O SR. EDUARDO TUMA – *Gostaria que alguém respondesse para mim, talvez quem o acompanha o senhor. E a segunda questão: houve um contrato emergencial este ano em relação a telefonia, pelo menos foi o que saiu em Diário Oficial, e o meu questionamento, é: se é um serviço continuado, se foi aprovado um aditivo de 24 meses, de acordo com o que foi falado aqui, porque há necessidade de fazer um contrato emergencial de telefonias se já sabemos, diante mão o inicio e o término do contrato, da prestação de serviço e a majoração, logicamente desse contrato.*

O SR. NUNZIO BRIGUGLIO FILHO – *O contrato não sei exatamente, nos termos em que ele foi assinado. Mas ele foi assinado emergencial para garantia continuidade, enquanto se faz o contrato definitivo, o que esperamos a qualquer momento. Não é um contrato emergencial de longo prazo. Imaginamos fazer um contrato, pelo menos foi o que me informaram, fazer um contrato de .... Um edital definitivo, rapidamente. Vai ter mudança.*

- Apartes paralelos.

O SR. NUNZIO BRIGUGLIO FILHO - *O problema é o seguinte: o contrato foi feito emergencial, porque ele precisava... O edital definitivo do serviço de telefonia não tinha ficado pronto. Ele foi feito emergencial, enquanto se faz o edital definitivo. Não é isso, Dra. Fabíola?*

O SR. EDUARDO TUMA – *Não haverá rompimento quanto ao sistema e quanto a empresa, provavelmente?*

A SRA. FABIOLA – *Não. Veja. O contrato emergencial, ele inclusive foi firmado com outra empresa que na pesquisa de mercado teve o melhor preço. A Embratel.*

O SR. EDUARDO TUMA – *De qual, para qual? Saiu de quanto?*

A SRA. FABIOLA – *Saindo da Vivo Telefônica, indo para a Embratel. O serviço está sendo, inclusive, agora está sendo migrado, e acompanhado porque tem algumas peculiaridades de atendimento de fibra ótica, umas coisas assim, estão sendo tomadas as providências para que não haja interrupção.*

O SR. EDUARDO TUMA – *E o valor de um contrato de outro?*

A SRA. FABIOLA – *Não tenho exatamente. Mas ele é bem inferior.*

O SR. NUNZIO BRIGUGLIO FILHO – *Faço questão que de passar para o Vereador Eduardo, hoje ainda. Faço questão de passar pessoalmente quando chegar a Secretaria, pegos os dados e passo para o Dr. Eduardo. Ligo para o senhor.*

O SR. EDUARDO TUMA – *Esse assunto deve estar incomodando a Secretaria, o Secretário, bastante.*

O SR. NUNZIO BRIGUGLIO FILHO – *Não. De forma alguma. O que me incomoda são outras coisas...Como o Vereador Adilson disse e concordo, precisamos organizar esse contratar, apurar as responsabilidades, trabalhar para frente e criar um serviço para a cidade que seja um serviço eficiente. É isso. Desculpe Dr. Eduardo.*

A SRA. FABIOLA – *O edital da telefônica está sendo bastante estudado para que o atendimento, para que façamos uma licitação a contento, para que ela não seja de forma imediata, sem que todo o objeto seja detalhado.*

P – Que licitação?

R – Da telefonia. Por isso emergencial. O aluguel não faz parte do meu contrato. Contrato serviços e o serviço, a bem da verdade, para nós independe onde está sendo prestado, desde que ele esteja em local legalmente instalado. É por isso que pedimos o alvará e o AVCB desse novo local.

O SR. EDUARDO TUMA – *Pediram antes de assinar, ou depois?*

A SRA. FABIOLA - *Não entendi a pergunta. O senhor está perguntando do aluguel, estou dizendo que o aluguel não está no meu contrato. Meu contrato é de serviço.*

P – Mas você acabou de colocar, questão da regularidade do funcionamento do imóvel...

R – A regularidade do funcionamento do imóvel, foi a partir do momento que tivemos problema com a Rua do Hipódromo. O Secretário teve a providência de pedir a realocação dos serviços e toda a documentação de onde estão instalados. Estão instalados os serviços e já foi solicitado.

O SR. EDUARDO TUMA - *A priori ou a posteriori, isso é o que eu quero saber.*

A SRA._____ ***-*** *Foi agora dia 19 de agosto.*

P – Eles se instalaram e daí foi pedida a regularização ou, antes de se instalarem, eles já comprovaram (falas sobrepostas)

R – Assim que tivemos a informação da onde iria

O SR._____ ***-*** *Nós pedimos a documentação.*

O SR. EDUARDO TUMA – *Mas já foram. Já estão instalados no local.*

O SR._____ ***-*** *Já estão no local.*

P – E vocês não têm a informação oficial de que estão em funcionamento.

A SRA._____ ***-*** *Eles ainda não encaminharam para a gente.*

O SR. ABOU ANNI – *Um aparte, nobre Vereador Tuma.*

O contrato menciona a necessidade de ter pessoas gestoras acompanhando a execução. Quem são?

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Dra. Renata.*

O SR. ABOU ANNI – *Nos dois estabelecimentos. São cinco por estabelecimento?*

O SR._____ - *Não. São cinco no contrato todo, Vereador Abou Anni. Eles estão acompanhando o contrato.*

O SR. ABOU ANNI – *Quem são?*

R – Está aqui, a Dra. Renata.

P – Vocês estão in loco?

R – Não. O acompanhamento não é necessariamente in loco.

P – Não. Em 24h, está no contrato. Peço para a assessoria verificar o item que fala que tem de ter 24h de estorno local, por favor.

- Manifestação fora do microfone.

O SR. ABOU ANNI – *O contrato fala in loco.*

A SRA._____ - *O sistema que fazemos a gestão é o Comunique-se, ele é 24h e estamos acessando da Secom. O grupo: eu, Rita, Margareth, Roger e Wesley, que é estagiário, fazemos diligências ao local.*

O SR. ABOU ANNI – *Então, está irregular. Perdoem-me, mas eu vou ler aqui para vocês. "O item 8.3.1 – salas especiais para os gestores do contrato que são responsáveis pelo acompanhamento do serviço in loco."*

A SRA. FABÍOLA - *O gestor da Call está lá.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Vou pedir uma gentileza, Dra. Fabíola, falar do microfone por causa das notas taquigráficas.*

A SRA. FABÍOLA - *O gestor da Call Tecnologia está in loco, no local.*

O SR. ABOU ANNI – *Nos dois locais?*

O SR._____ - *Vereador Abou Anni, V.Exa. me dá 48h para resolver essa questão que me parece bastante preocu...bastante delicada. Eu vou tomar providencia em relação a isso.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Sr. Secretário, Dra. Fabíola, às 14h30 e às 15h30, o engenheiro da Prefeitura que dá assessoria a esta Comissão, o Sr. Roberto Torres, estará nos dois locais. Quem poderá atendê-lo na Avenida Indianópolis?*

O SR._____ - *Vereador Adilson, haverá um funcionário nosso nos dois locais.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Para que a gente possa deixar claro.*

O SR._____ - *Às 14h30, na São João; e às 15h30 na...*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Na Indianópolis.*

O SR._____ - *Provavelmente a Dra. Fabíola e a Dra. Renata estarão nos dois pontos.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Pergunto à Dra. Fabíola qual é o custo da Prodam neste contrato?*

A SRA. FABÍOLA - *O senhor quer para qual ano?*

P – Fale-me exatamente o que você selecionou.

R – 2012, foi gasto com a Prodam em relação a esse serviço, aproximadamente, um milhão e 200 reais.

P – O ano todo?

R – 2012.

Para o ano de 2013 com a Prodam em relação a esse contrato, aproximadamente, 1,073 milhão.

Para 2014 o gasto está, aproximadamente, em 526 mil reais.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Muito bem, Secretário, é uma tarefa muito grande ser Secretário de uma cidade como São Paulo, o Prefeito chama toda hora, o senhor tem muitos contratos. Sobre esse contrato o senhor tem ele na ponta da língua, do começo ao fim, seus assessores, o Jacinto, que é uma pessoa da sua confiança, ele passou detalhes, todos os detalhes que o senhor conhece do contrato.*

R – *Não, Dr. Adilson, infelizmente não. Não estou tão inteirado assim desse contrato.*

P – *Os relatórios que vinham da Call o senhor acompanhava?*

R – *Sim. Via o Jacinto me mostrava sim.*

P – *O senhor podia me falar mais ou menos como chegavam esses relatórios para o senhor, que eram maneiras de reuniões que os senhores faziam para falar a respeito desse relatório.*

R – *Não era tão formal assim como se estabelecesse reunião, mas o Jacinto me informava do andamento do contrato sim.*

P – *O que a Call cobra hoje para prestar esse serviço acha que está dentro do preço de mercado?*

R – *Pela informação que eu tenho sim.*

P – *O senhor é um expert em comunicação.*

R – *Obrigado, mas eu considero.*

P – *O senhor, nesse tempo todo, algum erro operacional, o senhor chegou a bater o olho, falou: "Jacinto...*

R – *Nunca detectei isso.*

P – *E também nenhuma penalidade foi oferecida da Secon como para Call para irregularidades?*

R – *Houve sim, não é Fabíola. Uma penalidade foi aplicada no início de 2013. Foram várias penalidades e eu fui informado delas, Dr. Adilson. Pelo que eles estão me informando aqui, em 2013, feitas em 2012, depois outras penalidades. Eles foram punidos sim.*

P – *Secretário, das instalações, o senhor só observou isso depois de algumas informações que o senhor teve, da CPI, ou da própria Call ou o senhor já tinha as informações das instalações?*

R – *Não tinha. Foi informação originária dessa Comissão e da Comissão do Alvará.*

P – *E a Dra. Fabíola chegou bem antes que o senhor, está nesse setor. A senhor tem informações das instalações, Dra. Fabíola?*

A SRA. FABÍOLA – *Não tínhamos informações.*

P - *E a senhora está nesse contrato desde quando?*

R – *Eu entrei na Secon em 2008.*

P – *Fica uma observação para os senhores, eu não sou ninguém para estar falando, não sou ninguém para estar falando, mas, ao mesmo tempo,*

vou falar, Secretário. Não é só contrata empresa, mas que eles também, as instalações deem toda uma Comissão.

O SR. SECRETÁRIO – *O senhor está coberto de razão.*

P – *Eu percebo que o senhor até fica nervoso, logicamente, porque o senhor quer tudo muito bem. Eu tenho numa empresa minha 162 funcionários e hoje um funcionário que está há trinta e poucos anos, ele falou duas coisinhas para mim por telefone que eu não entendi, eu achei que ele tinha começado ontem a trabalhar comigo. Então a gente se preocupa com essas coisas. Então eu sei que como também na necessidade e no corre-corre que é, porque o Prefeito chama o senhor para cá, para lá, "Vem aqui, vamos lá", eu já presenciei a maneira do corre-corre, então eu vejo a dificuldade. Agora, mais uma vez falo, eu sei que às vezes vêm aqui, depois chegam no Gabinete lá, se reúne com o pessoal da Secon e dizer que foi uma maravilha, está tudo bem, não esquenta a cabeça. Não é bem assim. Nós queremos, junto com os senhores, construir alguma coisa maravilhosa. Teve aqui um primeiro momento em que a Dra. Fabíola veio, ela nem tinha sido convidada a falar, ao mesmo tempo deixamos ela falar e foi muito bom porque deu informações precisas, porque conhece muito, juridicamente as explicações que foram dadas e tal. Agora, tem muitos detalhes que passem para lá, batidos e que depois complicam lá na frente. Hoje é uma informação se não tiver a documentação em ordem lá também, nós pecamos mais uma vez. Eu estou junto nessa porque a gente está querendo saber o que está acontecendo. Imagine o Prefeito, o Spinelli ficarem sabendo que mais uma vez está errado.*

R – *Como eu disse, o Dr. Eduardo, ressaltou, seria o fim do mundo.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *E, graças a Deus, de alguma maneira, que eles também gostam de sangue - me permito -, não estão aqui, porque eles são loucos para ligarem, pedir informação - os jornalistas -, e a gente quer procurar fazer o melhor para a Saúde de São Paulo, não é?*

R - *Dr. Adilson, eu encaro - o senhor tem razão -, eu encaro o trabalho desta Comissão como colaborativa. Tenho 45 anos como jornalista, não conheço Nelo há tanto tempo assim, mas a gente tem uma carreira aí juntos.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Ah, conhece, sim. Ele tem uma cara de bebê, mas ele tem uma idade superior a 56.*

R - *Então, quero dizer para o senhor que eu já vivi em Brasília 25 anos, trabalhei no Parlamento, sei da importância deste papel. E só dizer ao Dr. Eduardo que o Dr. Romeu era uma das minhas fontes noticiosas, trabalhei muito, devo a ele muito sucesso jornalístico que eu tive.*

O SR. EDUARDO TUMA - *Obrigado pelo carinho*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Com a palavra o nobre Vereador Relator Eduardo Tuma.*

O SR. EDUARDO TUMA - *Obrigado, Presidente.*

Então, agradecer a deferência, a referência - melhor - à família.

Estando irregular o imóvel, eu sei que esse não é o escopo desta Comissão, mas nós somos... Eu sou Presidente de uma Comissão Parlamentar de Inquérito que tem esse objetivo, e objeto também. Em estando irregular esses dois imóveis, qual a providência que a Secretaria vai adotar? Ou, se vai adotar alguma providência. Ou...

R - *Alguma coisa nós vamos fazer, não é? , mas eu não sei lhe precisar exatamente que tipo de procedimento eu vou poder tomar.*

P - *Tá.*

R - *Também não posso incorrer num erro jurídico, não é?*

P - *Mas, se estiverem irregulares, nós, como CPI, vamos tomar providências. Quero deixar isso claro, Vereador Adilson Amadeu, que faz parte, e o Vereador Abou Anni também, da Comissão Parlamentar de Inquérito. Na sessão de quinta-feira, que nós já teremos essas respostas.*

Obrigado.

Obrigado, Presidente.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Às pessoas que estão nos assessorando também nos gabinetes , estão participando , acompanhando todos nós pela TV Câmara e pelo site, eu já providencio por e-mail. Até o Subprefeito da Sé, o Subprefeito Amazonas, e o do Jabaquara, para que já aproveitem e façam as informações via e-mail para que eles já também possam - além do técnico -, e nós vamos mandar nos dois locais. OK? Já fica...*

O SR. ABOU ANNI - *Pela ordem, Presidente.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Pela ordem, o nobre Vereador Abou Anni.*

O SR. ABOU ANNI - *Presidente, é só para um único questionamento, a princípio, para o Sr. Secretário.*

Se o senhor teve conhecimento, Secretário, das auditorias realizadas pelo Tribunal de Contas. Em um dos pareceres de técnicos do Tribunal de Contas, ele menciona que, no edital, que ...(ininteligível)... O termo de

referência, Anexo II, das folhas 34, a planilha de formação de preço. Não prevê a segregação dos valores referentes à planilha, a qual contempla diversas atividades. Ele, ao final, conclui que "foi uma licitação irregular", e o nome do responsável: se chama Marcus Vinicius Sinval. É o motivo do meu requerimento, nobre Presidente.

O senhor teve conhecimento sobre essa informação?

R - *Não, não tive, doutor.*

P - *Sim. Era só para...*

R - *Não tenho. Não tenho nenhuma referência com relação a isso.*

P - *É que consta dos pareceres técnicos nas auditorias que foram feitas no Tribunal de contas.*

R - *Com certeza.*

Mas é uma questão que nós temos... Bem,

P - *Mas é uma questão que nós temos... Bom, já vai ser revisto esse contrato, não é? Então, é uma forma de estar corrigindo.*

Uma outra questão também: alguém já assumiu a chefia de gabinete no lugar do Sr. José Jacinto?

R - *Ainda não, Dr. Abou Anni, mas, nos próximos dias, devo tomar uma decisão sobre isso.*

P - *Então, não houve uma transição? Ele passou a transição dos trabalhos para uma outra pessoa?*

R - *Não. Eu estou respondendo interinamente pelos dois cargos, com o apoio da Dra. Fabíola, da Dra. Renata e de outros funcionários da Secretaria.*

P - *Só para deixar registrado bem aqui nas Notas Taquigráficas desta Comissão: a Secom, ela teve informação da falta do alvará só no momento que se instalou esta Comissão e foi levantada esta questão?*

R - *Eu tive informação, não foi desta Comissão, foi da Comissão do Alvará.*

P - *Sim.*

R - *Então,*

E, tão logo fui informado, eu oficiei a empresa.

P - *Obrigado.*

Obrigado, Presidente.

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Secretário, estamos chegando no final, mais algumas perguntas.*

O meu Presidente, sempre Presidente Nelo Rodolfo me perguntou se tem muitas perguntas, mas ele tem alguma só para dar uma encaixada.

O senhor conhece todos os ajustes financeiros que foram concedidos nesse contrato?

O SR. NUNZIO BRIGUGLIO FILHO – *Tenho informações dele.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) - *Tá. Existe algum custo fixo para a municipalidade?*

R – *Não sei responder, Vereador Adilson.*

P – *Dra. Fabíola.*

A SRA. FABÍOLA SENEOR BARBOSA DE MELLO – *Não tem, somente é pago o que é utilizado.*

P – *Só o que é utilizado?*

R – *Sim, nós temos até nove mil horas/dia, e 270 mil horas/mês. Depois da prestação do serviço é apresentado o relatório, e aí nós pagamos. Somente é paga a hora logada.*

P – *Só hora logada?*

R – *Sim.*

P – *Secretário, o senhor conhece a Sra. Renata?*

O SR. NUNZIO BRIGUGLIO FILHO – *Claro, conheço.*

P – *Tá. A senhora Renata já estava desde 2006?*

A SRA. FABÍOLA SENEOR BARBOSA DE MELLO (?) – *Desde 2005.*

P – *Secretário, o senhor chegou a ler o email – depois ele se desculpou aqui – que o Sr. Jacinto passou?*

O SR. NUNZIO BRIGUGLIO FILHO – *Eu vi, sim.*

P – *O Prefeito chegou a perguntar para o senhor?*

R – *Não.*

P – *Não perguntou nada a respeito?*

R – *Não, não comentou comigo.*

P – *O senhor conversou com o Sr. Jacinto a respeito disso?*

R – *Evidentemente.*

P – *E o que ele falou para o senhor?*

R – *Que estava perturbado, que fez isso num momento de muita... e ele é torcedor de São Paulo, Dr. Adilson, não era para estar tão mal. Se ele fosse palestrino ainda justificava.*

P – *É verdade. Se ele fosse juventino, ele estaria mais...*

R – *Como nós, não é, Dr. Adilson.*

P – *É verdade.*

P – *Ele era de total confiança sua.*

R – *Absoluta confiança.*

P – *Trabalhou com o senhor lá em Brasília.*

R – *Ele está fazendo falta, então, para o senhor?*

R – *Se o senhor (Ininteligível) foi com (Ininteligível) que doeu muito. Eu tinha bastante confiança nele, acho que ele faz um serviço da melhor qualidade.*

P – *Ele, em certos momentos, meio desgostoso? O que é, ele não tinha uma... ficou meio frustrado lá de fazer um trabalho... É mais ou menos isso?*

R – *Não saberia dizer.*

P – *É, deu a entender que era mais ou menos alguma coisa assim, que estava meio... queria fazer um outro tipo de trabalho e não foi oferecido para eles todas as ferramentas?*

R – *É, aí eu não tenho condição de comentar com o senhor.*

P – *O senhor pode me falar... é a máquina ou ele tem inimigos mesmo? Ele fala que dentro da máquina tem alguns inimigos. O senhor pode falar?*

R – *Eu não sei ao que ele estava se referindo. Evidentemente que as condições de trabalho não são as melhores possíveis, mas seguramente, no Poder Público, nunca teremos as melhores condições possíveis. Mas temos trabalhando, temos feito um bom esforço. Reputo até o testemunho de vocês com o esforço que a Secretaria de Comunicação tem feito, e temos nos esforçado para fazer. Agora, o Dr. Jacinto, infelizmente, teve problemas pessoais – ele mesmo disse isso aqui no depoimento; ele teve que atender outros interesses. E isso me doeu muito, porque tenho por ele um apreço e um carinho muito grande, é um dos meus amigos mais caros. Senti muito a saída dele, mas a vida é assim. Vamos para a frente e toca o barco.*

P – *Muito bem. A nova gestora é a Sra. Leila?*

R – *Não, a Leila é a minha secretária-adjunta. Na verdade, ela cuida só do atendimento à imprensa, que é a atribuição principal dela.*

P – *Então hoje a Sra. Leila Felipe (?)... Ela trabalhou com o senhor lá em Brasília?*

R – *Não, a Leia é jornalista também, como nós, e nunca trabalhou comigo em Brasília, só trabalhou comigo em São Paulo.*

P – *Ela veio já no Governo Haddad?*

R – *Sim, eu a convidei.*

P – *Ela já está desde 2013 aqui?*

R – *Sim, senhor.*

P – *Muito bem.*

E anteriormente, então, ela estava ali no... Que trabalho ela estava fazendo?

O SR. NUNZIO BRIGUGLIO FILHO – *Não, a Leila, desculpe falar assim, Dr. Adilson, a Leila é uma das mais renomadas profissionais de imprensa do Brasil. Ela trabalhou no O Globo, na Folha, é uma repórter extraordinária. Para mim foi uma honra e um privilégio poder indicá-la como minha adjunta.*

P – *Muito bem. Aproveitando, mais uma vez, agradeço a gentileza por ela vir responder e podermos fechar esse quadro de trabalho que estamos fazendo. Que a Leila possa vir em uma próxima oportunidade.*

O SR. ABOU ANNI – *Um aparte, Sr. Presidente.*

O SR. NUNZIO BRIGUGLIO FILHO – *Será um prazer.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Um aparte, nobre Vereador.*

O SR. ABOU ANNI – *Sr. Secretário, o senhor é o gestor do contrato?*

O SR. NUNZIO BRIGUGLIO FILHO – *Hoje estou respondendo.*

P – *Ah, tá. Até para direcionar os ofícios, Sr. Presidente, ou muitas vezes questionar algo na gestão.*

R – *Por enquanto, sim.*

P – *Obrigado.*

R – *Bom, eu queria concluir, Dr. Adilson, e dizer que, como eu tenho dito ao Dr. Nelo, meu amigo, estou às ordens para o que vocês precisarem. Dr. Eduardo, sei que o senhor é o Relator e conheço a dificuldade do seu trabalho. Estou às ordens para ajudá-lo no que for preciso.*

O SR. EDUARDO TUMA – *Obrigado, Secretário.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Secretário Nunzio, dentro do que perguntamos e do que as Dras. Fabíola e Renata responderam, algumas coisas vieram à tona e a gente precisa cuidar o mais rápido possível e outras a gente vai falando. Sem dúvida alguma, no final, no fechamento do Relatório, deveremos ainda conversar um pouco. Deveremos ir também à Secretaria para falar. O senhor tem mais alguma coisa para esclarecer?*

O SR. NUNZIO BRIGUGLIO FILHO – *Estou à inteira disposição da comissão e de cada um dos senhores individualmente.*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Nobre Vereador Abou Anni.*

O SR. ABOU ANNI – *Sr. Secretário, houve auditorias no período dessa gestão ou da gestão passada pela Secon?*

O SR. NUNZIO BRIGUGLIO FILHO – *Não saberia lhe fizer. Dr. Gomes?*

- Manifestação fora do microfone.

O SR. ABOU ANNI – *É, em cima do contrato.*

A SRA. FABÍOLA SENEOR BARBOSA DE MELLO - *Veja, auditoria em cima do contrato eu não vejo dessa forma. O contrato é fiscalizado durante toda a execução do serviço e por isso ele tem o gestor, os fiscais do contrato. Então, é continuo.*

O SR. ABOU ANNI – *E da gestão passada?*

R – *Como?*

P – *Uma auditoria para reconhecer o contrato, saber se houve...*

R – *Quem nos audita e permanece auditando, inclusive atualmente está fazendo auditoria por solicitação desta Casa é o TCM.*

P – *Mas, vocês assumiram um contrato em andamento.*

R – *O contrato que veio da gestão não é esse.*

P – *Não foi em 2011?*

R – *Não, em 2011...*

P – *A licitação?*

R – *Não, essa licitação já foi feita pela Secon. A anterior veio de SGM.*

P – *Quando foi feita a licitação?*

R – *2010. O contrato é de 2011.*

P – *Não, mas por essa gestão foi feita a licitação? Em que ano? Não.*

R – *Não, veja... Não, a licitação foi feita pela Secon.*

P – *Agora?*

- Manifestação fora do microfone.

O SR. ABOU ANNI – *A gestão anterior.*

A SRA. FABÍOLA SENEOR BARBOSA DE MELLO - *A gestão anterior. Não por outra Secretaria.*

P – *Então, vocês assumiram aquele contrato em andamento.*

R – *Sim.*

O SR. NUNZIO BRIGUGLIO FILHO – *Nós assumimos um contrato em andamento, Fabíola.*

A SRA. FABÍOLA SENEOR BARBOSA DE MELLO – *Sim, mas ele é fiscalizado... Ele tem os fiscais do contrato. Nós não fizemos uma auditoria.*

O SR. NUNZIO BRIGUGLIO FILHO – *Sr. Adilson, não tenho informação sobre a auditoria anterior e na nossa gestão não houve auditoria do contrato.*

O SR. ABOU ANNI – *Obrigado, Sr. Presidente.*

O SR. NUNZIO BRIGUGLIO FILHO – *Dr. Adilson, podemos almoçar?*

O SR. PRESIDENTE (Adilson Amadeu) – *Sinceramente, estarei em outra atividade. Agradeço as presenças do Sr. Secretário e da Dra. Renata. Se o Sr. Lincoln Pereira puder se deslocar na quarta-feira que vem de Brasília, pois é tão pertinho, duas horas apenas, para vir aqui e podermos concluir o nosso trabalho com suas informações.*

Convoco a próxima reunião ordinária para 3 de setembro de 2014, às 11h30. Obrigado a todos.

Estão encerrados os trabalhos.

3. RELATÓRIO – TRIBUNAL DE CONTAS DO MUNICÍPIO

Prefeitura do Município de São Paulo

São Paulo, 21 de julho de 2014.

GABINETE DO PREFEITO

Ofício A. I. L. nº 272/14-C

15 - DOCREC
15- 00538/2014

Senhor Presidente

Em atenção à solicitação formulada pela Comissão de Estudos para Avaliar os Contratos Firmados pelo Executivo no que tange ao Call Center e "156" com seus Serviços pela Empresa Call Tecnologia e Serviço Ltda, encaminho a essa Presidência cópias das auditorias realizadas pelo Tribunal de Contas do Município nos contratos firmados com a empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda, fornecidas pela Secretaria Executiva de Comunicação.

No ensejo, renovo a Vossa Excelência meus protestos de apreço e consideração.

Protocolo Legislativo SGP-2
12:39 22/07/2014 008815

FRANCISCO MACENA DA SILVA
Secretário do Governo Municipal

Ao
Excelentíssimo Senhor
JOSÉ AMÉRICO DIAS
Digníssimo Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

22/07/14 15:30
folha 10099

JAM/MTGS/sr
OF CMSP Call Center 156

ASCP - 13
02/07/2024
Técnico
RT 1.40

PREFEITURA DE SÃO PAULO

DOC nº 15464/2014
PROTOCOLO

Ofício nº 004/SECOM/GAB/AJ **28/05/2014**

INTERESSADO: CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO - COMISSÃO DE ESTUDOS PARA AVALIAR OS CONTRATOS FIRMADOS PELO EXECUTIVO NO QUE TANGE AO CALL CENTER E "156" COM SEUS SERVIÇOS PELA EMPRESA CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA.
VEREADOR ADILSON AMARAL
ASSUNTO: REQUERIMENTOS SOLICITANDO INFORMAÇÕES A RESPEITO DA CENTRAL "156".

SGM/ATL-CHEFIA

CÓPIA

Senhora Assessora Especial,

Por ocasião da avaliação supra, no tocante a prestação dos serviços à esta Pasta prestados pela empresa CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA., cumpre-nos encaminhar as auditorias realizadas no contratos em epígrafe pelo E. Tribunal de Contas do Município, onde em nenhuma delas foi constatada qualquer irregularidade, cuja avaliação se deu desde o início do processo licitatório.
Assim, solicitamos que Vossas Senhorias encaminhem a documentação anexa àquela D. Comissão de Estudos, para que esta documentação seja encartada pela Equipe da Secretaria de Comissões Extraordinárias e Temporárias SGP-13.

Sem mais e à disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,
São Paulo, 28 de maio de 2014.

16:16 27/05/2014 018358 SGM PROTOCOLO

FABIOLA SENEOR BARBOSA DE MELLO
Assessora Jurídica
OAB/SP nº 166.346
SECOM-GAB

Ofício SSG-GAB nº 8109/2014
Expediente iniciado por ofício da Secretaria Executiva de Comunicação
Assunto: Solicitação de cópias de eventuais auditorias realizadas por este E. Tribunal de Contas em relação à Contratada Call Tecnologia e Serviços Ltda., que se refiram a Secretaria
(Pede-se o uso destas referências)
Documentação acompanhante: cópia de fls. 270 a 277, 382 e 383 **do processo TC nº 72.001.890.11-02** e 115 a 129, 140 a 143 e 146 a 150 **do processo TC 72.002.149.12-03 (as cópias encaminhadas não deverão retornar ao TCM)**

Referência: Ofício nº 0146/SECOM/GAB/2014, de 07/05/2014

CÓPIA

São Paulo, 16 de maio de 2014

Senhor Secretário

PREFERENCIAL

Dirijo-me a Vossa Excelência para, atendendo ao r. despacho do Excelentíssimo Senhor **Conselheiro Relator Domingos Dissei,** exarado em atenção ao ofício em referência protocolado nesta Corte em 07/05/2014, informar que os processos **TC nºs 72.001.890.11-02 e 72.002.149.12-03**, que tratam da matéria em tela, encontram-se em fase de instrução, já contando, porém, com relatório inicial dos órgãos técnicos desta Corte, cujas cópias seguem anexas.

Esclareço, ainda de acordo com referido despacho, que, tão logo julgados os processos ora em exame, cópias dos Acórdãos ser-lhe-ão encaminhadas.

Ao ensejo, renovo protestos de alto apreço e distinta consideração.

EDSON SIMÕES
Presidente

Ao
Excelentíssimo Senhor
Nunzio Briguglio Filho
Secretaria Executiva de Comunicação
Viaduto do Chá, 15 – 6º e 10º andares

RECEBIDO
21/05/14
HORÁRIO:

Av. Prof. Ascendino Reis, 1130 - CEP 04027-000 – São Paulo
TEL.PABX(011) 5080.1000 - FAX (011)5579.9934

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE LICITAÇÃO

A) DADOS CADASTRAIS

2) Número da Licitação:	3) Processo Administrativo:
Pregão Presencial nº 002/SECOM/2011 (fl. 17)	2010-0.120.795-1 (fl. 04)

4) Unidade / Entidade Licitante:
Secretaria Executiva de Comunicação - SECOM

5) Objeto da Licitação:
Contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos necessários à implantação de procedimentos, operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura de São Paulo, abrangendo todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo conexão com os sistemas aplicativos hospedados na Prodam, para consulta às informações e registros das solicitações recebidas. (fl. 17)

6) Modalidade da Licitação: Pregão

CÓPIA

7) Orçamento / Estimativa:	8) Limite para a Modalidade:
R$ 8.613.831,53 (valor mensal) (fl. 05)	NA

9) Adjudicado:	10) Valor Adjudicado:
Call Tecnologia e Serviços Ltda (fl. 209)	R$ 8.270.000,00 (fl. 209)

B) FORMALIZAÇÃO DA LICITAÇÃO

11) Datas dos Eventos:	Data:	Evidência às fls.:
Previsão dos recursos	14.03.11	6
Despacho de Autorização	16.03.11	12 e 13
Edital	17.03.11	33
Publicação no DOC	17.03.11	14
Publicação em jornal de grande circulação	17.03.11	15
Entrega do último instrumento (Convite)	NA	
Entrega dos envelopes	28.03.11	156/158
Ata de abertura da Licitação	28.03.11	163/173
Adjudicação	25.04.11	205
Homologação	25.04.11	205

C) AVALIAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

12) Itens de Avaliação	13) Resultados
12.1 - A abertura do processo licitatório foi devidamente justificada, em função das necessidades e finalidade da unidade / entidade (LF 8.666/93 e DM 44.279/03 - art. 2º):	Com infringências. Folhas:

Não consta no PA justificativa para a abertura do processo licitatório e para os quantitativos do serviço que se pretende contratar. Cabe anotar que o serviço já vinha sendo prestado pela mesma empresa vencedora deste certame, por meio do Contrato nº 02/CGBS/SMG/2006, que teve vigência prorrogada a partir de 30.03.11 por no máximo 180 dias ou até que se ultimassem os trâmites referentes à contratação da empresa vencedora do Pregão ora em análise (fl. 03).

12.2 - O Despacho de Autorização foi exarado pela Autoridade Competente antes da publicação do Edital (LF 8.666/93 - art. 38 caput; LM 13.278/02 - art. 15):	Sem infringências. Folhas: 12 , 13 e 14
12.3 - Foi aberto processo administrativo para a licitação, devidamente autuado, protocolado e numerado, contendo a autorização respectiva, a indicação sucinta de seu objeto e do recurso próprio para a despesa (LF 8.666/93 - art. 38 caput; DM 44.279/03 - art. 2):	Sem infringências. Folhas: 04 e 06
12.4 - Existe planilha de orçamento ou pesquisa de preços de forma a permitir que a Administração conheça os preços praticados no mercado (LF 8.666/93 - art. 7º § 2º inciso II; DM 44.279/03 - art. 2º inciso VI e art. 4º).	Sem infringências. Folhas: 5

12.5 - O enquadramento na modalidade de licitação está de acordo com o previsto na legislação (LF 8.666/93 - art. 23).	Não se aplica. Folhas:
12.6 - O enquadramento no tipo de licitação está de acordo com o previsto na legislação (LF 8.666/93 - art. 45).	Não se aplica. Folhas:
12.7 - No caso de obras e serviços, o processo licitatório obedeceu o disposto na legislação (LF 8.666/93 - art. 7º).	Sem infringências. Folhas: 34/110
O edital prevê o projeto básico no Anexo I - Termo de Referência (fls. 34/110) e dispõe sobre a apresentação de projeto técnico (executivo) pela contratada no item 30.1 do Anexo I (fl. 110).	
12.8 - O Edital de Licitação está datado e assinado pela Autoridade competente (LF 8.666/93 - art. 40 § 1º).	Sem infringências. Folhas: 17/155
12.9 - O Edital de Licitação possui os elementos e anexos previstos na legislação (LF 8.666/93 - art. 40 e 42).	Com infringências. Folhas: 17/155
Vide Obs 14.1.	
12.10 - As cláusulas ou condições do ato convocatório não contém exigências restritivas à competição ou desnecessárias à garantia do futuro contrato (LF 8.666/93 - art. 3º).	Sem infringências. Folhas: 17/155
12.11 - Para a habilitação dos interessados foi exigida a habilitação jurídica, de acordo com os parâmetros previstos na legislação (LF 8.666/93 - art. 27 inciso I e art. 28).	Sem infringências. Folhas: 26
12.12 - Para a habilitação dos interessados foi exigida a qualificação técnica, de acordo com os parâmetros previstos na legislação (LF 8.666/93 - art. 27 inciso II e art. 30).	Sem infringências. Folhas: 28/29
12.13 - Para a habilitação dos interessados foi exigida a qualificação econômico-financeira, de acordo com os parâmetros previstos na legislação (LF 8.666/93 - art. 27 inciso III e art. 31).	Sem infringências. Folhas: 26/27
12.14 - Para a habilitação dos interessados foi exigida a regularidade fiscal, de acordo com os parâmetros previstos na legislação (LF 8.666/93 - art. 27 inciso IV e art. 29).	Sem infringências. Folhas: 27/28

CÓPIA

12.15 - Para a habilitação dos interessados foi cumprido o disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, de acordo com os parâmetros previstos na legislação (LF 8.666/93 - art. 27 inciso V e art. 32).	Sem infringências. Folhas: 112
12.16 - Para a habilitação dos interessados, no caso da participação de empresas em consórcio, foram observadas as normas previstas no art. 33 da LF 8.666/93.	Não se aplica. Folhas:
12.17 - As formas e os prazos de publicidade do ato convocatório estabelecidos na legislação foram obedecidos (LM 13.278/02 - art. 17 e 18; DM 43.406/03 - art. 4º inciso VII).	Sem infringências. Folhas: 14/16 e 156/158
Foi observado o inciso II do art. 8º do DM nº 46.662/05 (publicação no DOC, na internet e em jornal de grande circulação) e o inciso V do art. 4º da LF nº 10.520/02 (8 dias úteis).	
12.18 - Existem evidências de que o licitante vencedor comprovou os requisitos mínimos da qualificação exigidos no ato convocatório, conforme itens 12.11 a 12.15 desta planilha (LF 8.666/93 - art. 27 a 33).	Sem infringências. Folhas: 166 e 175
Houve a conclusão pela regularidade da documentação apresentada pela empresa vencedora, conforme relatado nas duas atas da sessão pública. Os documentos do vencedor constam às fls. 1316/1468 do *Processo Administrativo*.	
12.19 - Existem evidências de que aplicou-se no Processamento e Julgamento da licitação o disposto nos art. 41 e 43 da LF 8.666/93.	Sem infringências. Folhas: 160/173
As impugnações ao edital foram analisadas pelo Sr. Pregoeiro e, em decorrência, algumas cláusulas do edital sofreram alterações, sem a necessidade, no entanto, de reabertura de prazo.	
12.20 - No caso de convite foi obedecido o número mínimo de participantes convidados ou, em caso de impossibilidade da sua obtenção, foi feita a devida justificativa documentada (LF 8.666/93 - art. 22, § 3º e 7º).	Não se aplica. Folhas:
12.21 - Caso a licitação (ou conjunto de licitações simultâneas ou sucessivas) tenha valor estimado superior a 100 vezes o limite previsto na LF 8.666/93, o processo licitatório foi iniciado com uma audiência pública, divulgada e realizada com a antecedência mínima estabelecida na legislação (LF 8.666/93 - art. 39).	Sem infringências. Folhas: 07/09
A licitação foi precedida da Consulta Pública nº 001/SECOM/2011 e a análise das sugestões foi publicada, conforme disposto no DM nº 48.042/06.	
12.22 - A licitação foi processada e julgada observando os critérios estabelecidos no ato convocatório e em conformidade com os tipos de licitação - menor preço, melhor técnica ou técnica e preço (LF 8.666/93 - art. 45 a 48).	Sem infringências. Folhas: 163/175
12.23 - O valor adjudicado ficou dentro do limite da modalidade (LF 8.666/93 - art. 23).	Não se aplica. Folhas:
12.24 - No caso de interposição de recursos, foram observados os prazos e procedimentos previstos na legislação (LF 8.666/93 - art. 109).	Não se aplica. Folhas:
Não foram interpostos recursos (fl. 175).	

12.25 - No caso de contratação que implique na criação, expansão ou aperfeiçoamento de ação governamental que acarrete aumento da despesa, foi atendido o artigo 16 da LC 101/00 (LRF).	Não se aplica. Folhas:
12.26 - Na abertura do procedimento licitatório, o contratado fazia parte do relatório de empresas inidôneas, publicada pela Prefeitura do Município em sua página na internet (gestão/suprimentos e serviços/empresas punidas).	Não Folhas: 255/261
Listagem nº 02 de 2011	

14) Observações:

Item 12.9 - O Edital prevê em seu Termo de Referência (Anexo I, fl. 34) a prestação de serviços técnicos necessários à implantação física e de procedimentos para operação e gestão da central de atendimento telefônico. No entanto, a planilha de formação de preços (Anexo VII, fl. 117) não prevê a segregação dos valores referentes à implantação, a qual contempla diversas atividades: seleção e treinamento de RH, instalação/adequação do espaço físico, testes de acesso aos sistemas, entre outras (fl. 110). A ausência dessa segregação contraria o inciso XIII do art. 40 da Lei Federal nº. 8.666/93, que estabelece a obrigatoriedade de previsão em separado dos valores relativos a instalação e mobilização para execução de serviços.

CÓPIA

15) Conclusão:

Entendemos, quanto ao aspecto contábil/orçamentário e legislação vigente, que a presente licitação encontra-se Irregular em decorrência da falta de justificativa no PA para a abertura do procedimento licitatório e para os quantitativos do serviço que se pretende contratar (item 12.1) e da falta de previsão em separado dos valores relativos à implantação física e de procedimentos para execução do serviço (item 12.9).

16) Nome(s) do(s) responsável(eis) por eventuais infringências constatadas:

16.1 - Item	16.2 - Responsável	16.3 - CPF
12.1 e 12.9	Marcus Vinicius Sinval (fl. 13)	

17) Analisado por:	18) Revisado por:
Em 28.06.11 ROBERTA CAROLINA DIAS BARBOSA Agente de Fiscalização	

TRIBUNAL DE CONTAS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
ISO 9001

CÓPIA

Folha Nº 274
Proc. Nº 72.001.890-11*02

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE CONTRATAÇÃO

A) DADOS CADASTRAIS:

2) Tipo / Número do Instrumento Contratual:	3) Processo Administrativo:
004/SECOM/2011	2010-0.120.795-1

4) Unidade / Entidade Contratante:
Secretaria Executiva de Comunicação - SECOM

5) Objeto da Contratação:
Contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos necessários à implantação de procedimentos, operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura de São Paulo, abrangendo todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo conexão com os sistemas aplicativos hospedados na Prodam, para consulta às informações e registros das solicitações recebidas. (fl. 216)

6) Origem da Contratação:	Licitação	Ata de Registro de Preços:	Dispensa
	Nº: 002/SECOM/2011 Análise no TC nº: neste TC	Nº Validade: Análise no TC nº:	Inexigibilidade

7) Contratado:
Call Tecnologia e Serviços Ltda (fl. 216)

8) Valor da Contratação:	9) Vigência:
R$198.240.000,00 (fl. 216)	Vide obs.

10) Índice de Reajuste Econômico:	11) Data Base:
IGPM - fl. 219	Preço inicial do contrato

B) FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO:

12) Datas dos Eventos:	Data:	Evidência às fls.:
DESPACHO DE AUTORIZAÇÃO	28.04.11	210
INSTRUMENTO CONTRATUAL	09.05.11	226
PUBLICAÇÃO DO INSTRUMENTO NO DOC	17.05.11	253

13) Dotação Onerada:

Nº da Nota de Empenho	Data	Valor	Fls.
Vide obs.			

14) Descrição do Projeto / Atividade / Elemento de Despesa:

C) AVALIAÇÃO DA CONTRATAÇÃO:

15) Itens de Avaliação	16) Resultados
15.1 - A contratação foi precedida de requisição devidamente justificada, constando as quantidades estimadas, em função das necessidades e finalidade da unidade / entidade (LF 8.666/93):	Com infringências. Folhas:

Não consta no PA requisição justificando a contratação e as quantidades estimadas em função das necessidades da unidade.

15.2 - Na convocação de licitantes remanescentes foi obedecida a ordem de classificação (LF 8.666/93 - art. 64, § 2º).	Não se aplica. Folhas:
15.3 - No caso de dispensa de licitação, estão devidamente justificadas as causas que caracterizaram a necessidade da contratação direta e a escolha do contratado (LF 8.666/93 - art. 24 e art. 26 incisos I, II e IV do parágrafo único; DM 44.279/03 - art. 12):	Não se aplica. Folhas:

15.4 - No caso de inexigibilidade de licitação, estão devidamente justificadas as causas que caracterizaram a necessidade da contratação direta e a escolha do contratado (LF 8.666/93 - art. 25 e art. 26 incisos I, II e IV do parágrafo único; DM 44.279/03 - art. 13 a 17):	Não se aplica. Folhas:
15.5 - No caso de dispensa ou inexigibilidade, estão devidamente justificados os preços contratados (LF 8.666/93 - art. 26 parágrafo único, inciso III do parágrafo único; DM 44.279/03 - art. 12):	Não se aplica. Folhas:
15.6 - No caso de contratação oriunda de Ata de Registro de Preços, foi realizada a devida pesquisa prévia de preços de mercado, considerando a quantidade a ser adquirida (DM 44.279/03 - art. 34).	Não se aplica. Folhas:
15.7 - No caso de contratação oriunda de Ata de Registro de Preços, a quantidade contratada está de acordo com o estipulado na referida Ata de RP.	Não se aplica. Folhas:
15.8 - O Despacho de Autorização foi exarado pela Autoridade Competente e precedeu a contratação (LF 4.320/64 - art. 60; DM 44.279/03 - art. 44 e 45).	Sem infringências. Folhas: 210 e 226
15.9 - O Despacho de Ratificação foi exarado pela Autoridade Competente e publicado dentro dos prazos estabelecidos na legislação (LF 8.666/93 - art. 26).	Não se aplica. Folhas:
15.10 - Os documentos fiscais do contratado estavam em vigência (LF 8.666/93 - art. 29; DM 44.279/03 - art. 40 e 41). Os documentos do contratado constam do Processo Administrativo às fls. 1316 a 1468.	Sem infringências. Folhas: 1316/1468 do PA
15.11 - A(s) Nota(s) de Empenho foi(ram) emitida(s) previamente e em valor(es) suficiente(s) para atender à despesa prevista para o exercício (LF 4.320/64 - art. 61; DM 23.639/87). Vide obs.	Sem infringências. Folhas:
15.12 - A classificação funcional programática é adequada (LF 4.320/64 e Lei Orçamentária).	Sem infringências. Folhas: 219
15.13 - O contrato, estabelecendo com clareza e precisão as condições para a sua execução, foi celebrado de acordo com o disposto na legislação, contendo todas as cláusulas obrigatórias (LF 8.666/93 - art. 54 e 55).	Sem infringências. Folhas: 216/250

CÓPIA

15.14 - A formalização do contrato atendeu ao disposto na legislação, com a publicação resumida do instrumento contratual efetuada no prazo estabelecido (LM 13.278/02 - art. 26)	Sem infringências. Folhas: 253
15.15 - A garantia prestada pelo contratado foi prevista no instrumento convocatório e atendeu ao disposto na legislação (LF 8.666/93 - art. 56).	Sem infringências. Folhas: 31
15.16 - A previsão para a duração do contrato atendeu ao disposto na legislação (LF 8.666/93 - art. 57).	Sem infringências. Folhas: 220
15.17 - No caso de contratação direta, que implique na criação, expansão ou aperfeiçoamento de ação governamental que acarrete aumento da despesa, foi atendido o artigo 16 da LC 101/00 (LRF).	Não se aplica. Folhas:
15.18 - No caso de contratação que implique na substituição de servidores e empregados públicos, o seu valor está sendo contabilizado como "Outras Despesas de Pessoal", nos termos do § 1º do art. 18 da LC 101/00 (LRF).	Não se aplica. Folhas:
15.19 - A remessa por meio de sistema eletrônico foi efetuada nos termos e prazos estabelecidos na Resolução TCMSP nº 05/02 e Instruções nº 01/02.	Não se aplica. Folhas:
15.20 - Na data de lavratura do ajuste, o contratado fazia parte do relatório de empresas inidôneas, publicada pela Prefeitura do Município em sua página na internet (gestão/suprimentos e serviços/empresas punidas). Listagem nº 5 de 2011	Não Folhas: 262/268
15.21 - Foi disponibilizado no site da Prefeitura do Município em sua página na internet (compras.prefeitura.sp.gov.br/contratos) as informações relativas ao contrato em análise. (LM 13.226 de 27/11/2001)	Sem infringências. Folhas: 254

16) Observações:

Item 9 - Vigência do contrato: 24 meses contados da data de início estabelecida na Ordem de Início dos Serviços (cláusula 4.1 - fl. 220).

Itens 13, 15.11 - A proposta comercial, parte integrante do contrato, não contemplou discriminação em separado dos valores relativos à implantação física e de procedimentos para execução do serviço. Ocorre que esses serviços estão sendo prestados desde 12.05.11, com previsão de duração de 2 meses e meio, conforme cronograma à fl.252, sem que tenha havido emissão de ordem de início dos serviços e tampouco de nota de empenho para cobertura da despesa, em desacordo com os artigos 60 e 61 da Lei Federal nº 4.320/64.

17) Conclusão:

Entendemos, quanto ao aspecto contábil/orçamentário e legislação vigente, que o presente contrato encontra-se Irregular em decorrência da falta de requisição justificando a contratação e as quantidades estimadas em função das necessidades da unidade (item 15.1) e falta de emissão da nota de empenho previamente à realização da despesa (item 15.11).

18) Nome(s) do(s) responsável(eis) por eventuais infringências constatadas:

18.1 - Item	18.2 - Responsável (Nome e RF)	18.3 - CPF
15.1 e 15.11	Marcus Vinicius Sinval (fl. 226)	

CÓPIA

19) Analisado por:	20) Revisado por:
Em 28.06.11 ROBERTA CAROLINA DIAS BARBOSA Agente de Fiscalização	

Excelentíssimo Senhor
Conselheiro Relator

CÓPIA

Trata-se das análises formais do Pregão Presencial nº 002/SECOM/2011 e do Contrato nº 004/SECOM/2011, este último firmado entre a Secretaria Executiva de Comunicação – SECOM e a empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda. para prestação de serviços técnicos necessários à implantação de procedimentos, operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura de São Paulo, abrangendo todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo conexão com os sistemas aplicativos hospedados na PRODAM, para consulta às informações e registros das solicitações recebidas (fl. 216).

Os relatórios das análises estão acostados às fls. 270/277, com conclusão pela irregularidade de ambos.

Intimados, o Sr. Secretário Executivo de Comunicação e o Sr. Pregoeiro apresentaram suas justificativas, respectivamente, às fls. 282/285 e fls. 289/292, com idêntico teor. A análise da referida documentação consta às fls. 294/296, na qual se concluiu que um apontamento relativo à licitação foi superado e os demais foram mantidos.

Retornam os autos para atender à determinação de fl. 381-v.

Intimada, a Origem se manifestou apenas sobre o apontamento a seguir:

falta de emissão da nota de empenho previamente à realização da despesa (item 15.11).

Manifestação da Origem: fez um breve relato do conteúdo dos 7 volumes do processo de licitação (fls. 317/319) e trouxe cópias parciais dos autos (fls. 320/380).

Juntou cópia da Nota de Empenho nº 68.177, emitida em 15.07.2011 (fl. 372); da Ordem de Início de Execução dos Serviços emitida em 25.07.2011 (fls. 378/379) e da publicação da referida Ordem ocorrida em 03.08.2011 (fl. 380).

Análise da Auditoria: verificamos que os documentos de fls. 322, 328/329 e 332/369 são cópias daqueles constantes deste TC, respectivamente, às fls. 6, 209/210 e 216/253, e já foram analisados às fls. 270/277 e 294/296.

O documento de fl. 324 (cópia não assinada da Nota de Reserva nº 19.913) é similar ao que consta do TC à fl. 6. Os de fls. 325/327 (parecer da Assessoria Jurídica) e fl. 330 (publicação do despacho de autorização para emissão da Nota de Empenho) não fornecem novos elementos à análise.

Quanto à Nota de Empenho nº 68.177 (fl. 373), sua emissão deu-se em 15.07.2011, data posterior à da assinatura do contrato, ocorrida em 09.05.2011 (fl. 226).

A Cláusula Quarta estabelece que o prazo contratual vigorará a partir de sua assinatura (fl. 220) e o cronograma (fls. 252 e 368) evidencia o planejamento da execução do ajuste, a partir de 12.05.2011. Consta à fl. 370 documento da contratada, de 21.06.2011, reportando-se a reuniões com técnicos da PMSP, o que demonstra a efetiva execução do ajuste.

Desta forma, ratificamos o apontamento de que a emissão da nota de empenho foi intempestiva.

Conclusão

CÓPIA

Diante do exposto, reiteramos nossas manifestações anteriores (fls. 270/277 e 294/296).

Em 25.10.2013.

SANDRA C. DE ALMEIDA ALBARELLO
Agente de Fiscalização

KAREN PETERLE FREIRE
Supervisora de Equipes de Fiscalização e Controle 1

MARCOS CHUST
Coordenador Chefe de Fiscalização e Controle I

Processo constituído por 2 volumes.

Folha Nº 115
Proc. Nº 72.002.149/12-03
CELMA REGINA DE ANDRADE
Auxiliar Técnico de Fiscalização

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

1 - ORDEM DE SERVIÇO

2012.04983.1

2 - IDENTIFICAÇÃO

2.1 - Objeto

CÓPIA

Execução Contratual

2.2 - Objetivo da Fiscalização

Verificar se o termo contratual está sendo executado de acordo com as normas legais pertinentes e em conformidade com as cláusulas estabelecidas no ajuste.

2.3 - Área auditada

Secretaria Executiva de Comunicação

2.4 - Período da realização

30/08/2012 a 02/10/2012

2.5 - Período de abrangência

Maio/2011 a outubro/2012

2.6 - Equipe técnica

Fábio Oliveira Santos	20.174

2.7 - Procedimentos

- Entrevista com o servidor responsável pela gestão do contrato.
- Análise das cláusulas contratuais objetivando verificar o real cumprimento do pactuado.
- Análise dos processos, administrativo e de pagamento, do contrato.
- Visita à empresa contratada (instalações físicas da central).

Folha Nº 116
Proc. Nº 72.002.149/12-03
CELMA REGINA DE ANDRADE
Auxiliar Técnico de Fiscalização

3 - RESULTADO

CÓPIA

3.1 - Introdução

Trata o presente de acompanhamento da execução do contrato nº 04/11, firmado entre a Secretaria Executiva de Comunicação – SECOM e a empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda, decorrente do pregão 2/SECOM/2011.

A empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda. é especializada em serviços de Call Center, Contact Center, Business Process Outsourcing – BPO, Ativo e Receptivo, SAC, Ouvidoria, Pesquisas, Campanhas, RSVP, Ações de Televendas, Telecobrança, Disque-Denúncia, Help Desk e Service Desk.

A análise formal da licitação e do contrato foi objeto do TC 72.001.890/11-02.

3.2 – Execução do Contrato

A avaliação da execução do contrato, atentando para o cumprimento das cláusulas e das especificações e condições estabelecidas, incluiu visita à Central de Atendimento da contratada na Mooca, tendo sido apurado o seguinte:

3.2.1 – Objeto do Contrato

Estabelece a cláusula1.1 "...prestação de serviços técnicos necessários à implantação de procedimentos, operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura de São Paulo, abrangendo todos os recursos necessários à sua operacionalização... compreendendo":

- atendimento Eletrônico com reconhecimento e sintetização de voz;
- atendimento humano receptivo e ativo (híbrido);
- disparo Eletrônico de Mensagens;
- transferência das ligações;
- mensagem institucional em espera;
- infraestrutura física e tecnológica para a Central de Libras.

As especificações dos serviços, modelo e níveis de atendimento e requisitos das instalações físicas estão detalhadas no anexo I, assim como o controle de acesso, a responsabilidade ambiental, os recursos tecnológicos envolvidos, as especificações de softwares e hardware utilizados, comunicação de dados, requisitos de segurança, suporte tecnológico à operação, gestão dos recursos humanos, seleção, contratação e treinamento de funcionários, indicadores de desempenho, forma de faturamento, monitoração dos atendimentos, relatórios e consultas etc.

3.2.2 – Vigência

O contrato, conforme a cláusula 4.1, vigorará pelo período de 24 meses, contados a partir da data da Ordem de Início dos Serviços, podendo ser prorrogado.

A ordem de início foi datada em 25.07.11, assim, o contrato tem vigência até 24.07.13.

3.2.3 – Valor

CÓPIA

O valor estimado mensal a ser pago é de R$ 8.270.000,00 (oito milhões, duzentos e setenta mil reais) (cláusula 3.1). A composição do valor estimado mensal está demonstrado na tabela seguinte:

Em R$

Descrição	Valor hora/quant.	Horas/quant. estimado/mês	Valor total estimado
Posição de atendimento logada nível I (*)	24,56	251.520	6.177.331,20
Posição de atendimento logada nível II (*)	33,42	13.200	441.144,00
Posição de atendimento logada nível III (*)	123,81	5.280	653.716,80
(**) portas de URA simultâneas com tecnologia ASR e TTS (*)	182,43	750	136.822,50
(**) disparo eletrônico de mensagens telefônicas	0,26	2.500.000	650.000,00
(**) disparo eletrônico de mensagens SMS	0,40	25.000	10.000,00
(**) hora de serviço de suporte tecnológico à operação	148,98	1.280	190.694,40
6 posições (mês) de atendimento para a central de libras	10.291,10	-	10.291,10
Total			**8.270.000,00**

(*) efetivamente utilizada
(**) valor unitário

Os valores serão medidos mensalmente e, apresentados em relatórios gerados pelo sistema, constarão da prestação de contas.

A contratada prestou "Caução em Seguro Garantia Definitiva" no valor de R$ 4,9 milhões (2,5%) por contratação de apólice de seguro (cláusula 8.1).

Folha Nº 118
Proc. Nº 72.002.149/12-03
CELMA REGINA DE ANDRADE
Auxiliar Técnico de Fiscalização

3.3 – Do Desembolso Financeiro

CÓPIA

Foram emitidos, até setembro/12, oito empenhos totalizando R$ 84,8 milhões. Os valores pagos somam R$ 66,7 milhões:

Em R$

Empenho Nº	Empenhado	Cancelado	Liquidado	Pago
68.177/11	8.270.000	-	8.270.000	8.270.000
111.856/11	10.300.000	-	10.300.000	10.300.000
118.385/11	7.622.430	843.012	6.779.418	6.779.418
15.467/12	23.200.000	-	23.200.000	23.200.000
56.946/12	120.031	-	120.031	120.031
60.340/12	7.000.000	-	7.000.000	6.470.178
69.903/12	14.000.000	-	14.000.000	11.541.642
89.951/12	14.300.000	-	2.850.657	-
Total	**84.812.461**	**843.012**	**72.520.107**	**66.681.270**

Fonte: Processos nº 2011-0.243.798-7 e 2012-0.076.124-0, e extratos de empenhos emitidos pelo SOF.

A primeira nota de empenho (nº 68.177/11) foi emitida em 15.07.11, dez dias antes da Ordem de Início.

As despesas foram empenhadas onerando a dotação 11.14.24.126.**1510**.2.756.3.3.90.39.00, que está de acordo com o objeto do contrato. Na cláusula 3.4.1 do contrato, porém, constou por equívoco a dotação 11.14.24.126.**0354**.2.756.3.3.90.39.00, que não consta do sistema orçamentário da Prefeitura (SOF) em 2011 nem em 2012 (programa nº 0354).

Os valores pagos correspondem às medições de oito itens, conforme indicado:

Em R$

Descrição	Total	%	Nível I	Nível II	Nível III	URA	Ligações	SMS	Suporte	Libras
Estimado	**8.270.000**	**100**	**6.177.331**	**441.144**	**653.717**	**136.823**	**650.000**	**10.000**	**190.694**	**10.291**
jul-11	**593.005**	7,17	460.819	16.042	-	20.797	-	-	95.347	-
ago-11	**3.059.513**	37,00	2.179.885	73.994	-	103.985	71.165	-	630.483	-
set-11	**3.603.393**	43,57	2.260.569	63.266	-	95.411	745.550	-	438.597	-
out-11	**5.725.519**	69,23	3.419.065	76.657	-	136.823	1.355.225	-	737.749	-
nov-11	**5.800.816**	70,14	3.498.125	77.769	134.735	136.823	1.167.942	-	785.423	-
dez-11	**5.748.207**	69,51	3.148.289	434.660	197.455	136.823	1.044.366	-	786.614	-
jan-12	**5.982.537**	72,34	3.191.194	457.994	216.171	136.823	1.043.569	-	936.786	-
fev-12	**5.962.525**	72,10	3.158.409	508.399	200.971	136.823	1.080.729	-	877.194	-
mar-12	**5.752.240**	69,56	2.585.588	904.450	219.219	136.823	1.043.268	-	862.892	-
abr-12	**6.441.694**	77,89	2.798.516	1.216.329	247.679	136.823	1.045.834	134	996.378	-
mai-12	**6.470.178**	78,24	2.896.870	1.140.081	234.438	136.823	1.052.731	939	1.008.297	-
jun-12	**6.198.071**	74,95	2.616.358	1.129.148	221.938	136.823	1.043.703	1.282	1.048.819	-
jul-12	**5.343.572**	64,61	2.556.283	1.248.520	218.553	136.823	2.451	1.021	1.179.922	-
Total	**66.681.270**	-	**34.769.971**	**7.347.309**	**1.891.159**	**1.588.418**	**10.696.534**	**3.376**	**10.384.502**	-

Fonte: Processos nº 2011-0.243.798-7 e 2012-0.076.124-0.

Nota-se que os gastos mensais estão aquém da previsão de R$ 8,3 milhões, tendo alcançado, no máximo, 78% deste valor, em maio. Tal fato decorre, principalmente, da superestimativa dos gastos com atendimento nível I (R$ 6 milhões).

As datas e prazos dos pagamentos efetuados desde o início da vigência do contrato estão a seguir demonstrados:

CÓPIA

Em R$

Mês	Nota Fiscal nº	Data de emissão	Prazo p/ pagamento	defasagem	Data de Pagamento	Valor
jul-11	2.081	01/08/11	21/09/11	--	21/09/11	709.030,58
ago-11	2.108	01/09/11	08/10/11	2	10/10/11	3.059.512,91
set-11	2.118	28/09/11	29/10/11	2	31/10/11	3.603.393,19
out-11	2.156	26/10/11	26/11/11	2	28/11/11	5.725.518,59
nov-11	2.188	25/11/11	28/12/11	--	28/12/11	5.800.815,97
dez-11	2.223	26/12/11	26/01/12	7	02/02/12	5.748.206,78
jan-12	2.264	27/01/12	26/02/12	2	28/02/12	5.982.536,82
fev-12	2.298	28/02/12	29/03/12	--	29/03/12	5.962.524,81
mar-12	2.327	27/03/12	27/04/12	--	26/04/12	5.752.240,37
abr-12	2.358	27/04/12	27/05/12	5	01/06/12	6.441.694,05
mai-12	2.400	29/05/12	28/06/12	12	10/07/12	6.470.178,43
jun-12	2.429	27/06/12	28/07/12	4	01/08/12	6.198.070,74
jul-12	2.463	27/07/12	29/08/12	2	31/08/12	5.343.571,56

A maioria dos pagamentos foi feito com pequenos atrasos, que não interferiram na execução dos serviços.

3.4 – Da Prestação de Contas

As prestações de contas mensais constam de uma Nota Fiscal com a descrição dos serviços prestados e dos relatórios exigidos nos itens 29.9 e 29.10 (medição das horas dos atendentes, frequência de atendimento, pesquisa de satisfação, disparo de ligações e SMS etc.).

Observamos o cumprimento da cláusula 5.2 quanto à apresentação da documentação suporte na ocasião do pagamento (comprovação fiscal e trabalhista). Os atestes finais sobre a execução dos serviços foram todos assinados pela chefe de gabinete da SECOM.

Folha Nº 120
Proc. Nº 72.002.149/12-03
GELMA REGINA DE ANDRADE
Auxiliar Técnico de Fiscalização
CÓPIA

3.5 – Do Atendimento ao Pactuado

"A Central de Atendimento da Prefeitura de São Paulo funcionará como agente intermediário do processo de atendimento à população constituindo uma ligação entre o munícipe e autoridade pública, ao receptar as demandas da população e acompanhar o andamento da solicitação, repassando ao cidadão todas as informações pertinentes ao processo, avaliação da solicitação, previsão de atendimento, progresso, conclusão etc., além de repassar as informações existentes nos scripts concedidos pela contratante e efetuar ligações ativas..." (item 1.2.1).

Efetuamos visita à contratada, dias 14 e 28 de setembro, para verificar a execução contratual e o atendimento às clausulas pactuadas:

3.5.1 - Estrutura/Instalações

O atendimento humano está distribuído em treze ilhas de atendimento (grupo de atendentes especializados em determinados assuntos), subdivididas em níveis I, II e III de complexidade (item 3.4.4). A organização dessa estrutura, bem como suas alterações, é determinada pela PMSP (item 3.4.6).

Caso o atendimento não atenda à demanda do cidadão, a contratada encaminha os registros de solicitações para a contratante. (item 3.4.10).

A estrutura da contratada atende aos critérios do item 8.3.1: *"a edificação deverá ter capacidade e condições de abrigar as posições de atendimento a serem ocupadas pelos operadores, supervisores, monitores, áreas administrativas da contratada, sala de reunião, salas especiais para os gestores do contrato que serão responsáveis pelo acompanhamento dos serviços in loco, bem como dos demais ambientes descritos neste Termo de Referência".*

A sala da Central de Atendimento é projetada com tratamento acústico, ar condicionado e iluminação adequados (item 8.4.1). As PAs (Posições de atendimento) são do tipo "Box" separadas e acusticamente isoladas entre si (item 8.4.2). As PAs dos supervisores são colocadas em posição de destaque em relação à equipe de operadores, em patamares mais elevados (item 8.4.3).

3.5.2 - Atendimento

CÓPIA

Constatamos a observância do item 3.3.1: *"Os atendimentos relacionados aos diversos serviços deverão ser realizados, primeiramente, através do reconhecimento e sintetização de voz utilizando tecnologia ASR (Automatic Speech Recognition) em idioma português brasileiro devendo ser desviados, posteriormente, para operador (atendimento humano), se assim for necessário".*

As gravações de fraseologias da Unidade de Resposta Audível foram feitas com voz feminina e passaram por aprovação da PMSP (item 3.3.7). Após a finalização do atendimento, é executada a pesquisa de satisfação (item 3.3.12).

O atendimento se dá conforme o item 3.4.1: *"A Central deverá prestar serviços de atendimento ao munícipe fornecendo informações dispostas nos scripts oferecidos pela prefeitura, acessando as bases de dados e informações, e registrando as solicitações nos sistemas de gestão de relacionamento com o cidadão – GRC, fornecido pela contratada que deverão ser integrados com os sistemas de informações hospedados na PRODAM".* O atendimento humano segue os seguintes procedimentos (item 3.4.2):

a) Atender as ligações transferidas da Unidade de Resposta Audível;
b) Fornecer informações e esclarecimentos com base nos "scripts" (respostas padrão);
c) Registrar as solicitações, denúncias, reclamações feitas pelo munícipe nos sistemas receptivos da Central 156;

d) Efetuar o encaminhamento das ligações para outras centrais determinadas pela contratante, sendo que esta ligação deve ser transferida em até 60 (sessenta) segundos;
e) Garantir a transferência imediata para o skill competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição;
f) Efetuar o call back aos munícipes que não consigam ser atendidos na fila de espera;
g) Efetuar ligações informativas, conforme solicitação da contratante, mediante "scripts" predeterminados por esta.

CÓPIA

3.5.3 - Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cidadão

O sistema GRC (Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cidadão) é um sistema integrado, que contempla o banco de dados dos atendimentos, scripts, ocorrências, notícias etc., e está previsto no item 15.1.1 do contrato:

"A contratada fornecerá o sistema "front-end" para Gestão de Relacionamento com o Cidadão – GRC, programa este em plataforma web, que realiza, sob controle dos operadores, o atendimento aos munícipes".

Desenvolvido em plataforma ASP.NET, o sistema GRC foi implementado em 01.09.11, com observância ao prazo máximo de 90 dias da assinatura do contrato (item 15.1.5)

Foi realizada prova de conceito (relatório emitido em 18.04.11), exigida no item 15.1.2. A fiscal e o gestor do contrato visitaram a sede da empresa Call em Brasília para demonstração do sistema. A prova constatou que o sistema atende às cláusulas exigidas contratualmente.

3.5.4 - Unidade de Resposta Audível - URA

Estão sendo mantidos 750 canais simultâneos de Unidade de Resposta Audível, com tecnologia de reconhecimento de voz e encaminhamento das chamadas aos atendentes, conforme os assuntos solicitados, como previsto no item 3.3.5.

O software que gerencia as ligações é o COMUNIX, a solução de software prevista no contrato. Tal aplicativo possibilita aos administradores o monitoramento em tempo real das chamadas recebidas pelos atendentes, envio de mensagem aos mesmos, acompanhamento das chamadas atuais, bem como a geração de diversos relatórios.

Verificamos a existência de 16 relatórios pré-configurados para compor a prestação de contas, conforme item 3.3.18 do contrato.

A implantação da URA ocorreu em 27/07/11, em atendimento ao item 3.3.24 (prazo máximo de até 120 dias).

CÓPIA

3.5.5 - CTI

A contratada dispõe de tecnologia CTI (Computer Telephony integrated), que permite integração total das funcionalidades de telefonia na tela do computador e suporte à URA (item 16.1.5).

As chamadas são encaminhadas para os atendentes conforme o assunto, de maneira automática (item 16.1.6): *"a solução deverá permitir a pré-qualificação e roteamento dinâmico baseado nas informações do chamador, informação das ações do chamador pela URA e pela central de atendimento, no histórico do chamador e no skill dos atendentes"*.

Verificamos o atendimento do item 17.1 *"Os microcomputadores devem ser dedicados para acesso aos sistemas da contratante e devem obedecer aos requisitos mínimos de hardware e software atualizados, com menos de 24 meses de uso e que sejam compatíveis com as aplicações da contratante"*.

É possível, também, acessar o sistema remotamente, como fazem os servidores no próprio edifício da PMSP, conforme o 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."*

As configurações de segurança não estavam documentadas e foram formalizadas durante a auditoria, para atendimento do item 19.1.4: *"todas as configurações relacionadas aos recursos e regras das soluções de "firewall", referentes às conexões com a contratante, devem ser rigorosamente e formalmente documentadas, atualizadas e estar disponíveis à contratante, quando esta solicitar"*.

3.5.6 - Gravação

O sistema deve gerar gravação, para fins de auditoria, da totalidade das ligações recebidas e efetuadas pelos operadores, mesmo se houver transferência entre operadores ou supervisor, possibilitando busca da gravação por assunto, nome do operador, data etc. (item 13.1) e das telas consultadas pelo operador durante o atendimento, em sincronia com a gravação de voz (item 14.1).

É permitido acesso on-line do conteúdo armazenado nos últimos 90 dias (item 13.3) e o backup das ligações é de dois anos (item 13.4).

Em demonstração do sistema Comunix, constatamos que as ligações são gravadas (áudio e tela) e que há acesso às mesmas via sistema. Mensalmente a contratante disponibiliza à fiscal do contrato CDs com backup das ligações em formato MP3, WAV e WMA com possibilidade de busca por diversos critérios (item 13.6).

3.5.7 - Pessoal

CÓPIA

Para a prestação de serviços estabelecidos contratualmente, a contratada disponibiliza 1.247 empregados, conforme a tabela:

Gestor de Contrato	1
Gerente de Retaguarda	3
Coordenação	8
Coordenador de Qualidade	1
Coordenador de treinamento	1
Supervisão	75
Monitor	24
Gerente de Planejamento	1
Analista de Trafego	4
Analista de Treinamento	5
Operadores nível I	843
Operadores nível II	266
Operador Nível III	15
Total	1.247

Dados fornecidos pela fiscal do contrato (PMSP).
O anexo I especifica os perfis de nível I, II e III, diferenciando-os por complexidade das atividades desenvolvidas, escolaridade exigida e remuneração.

A contratada atende à exigência mínima de supervisores e monitores estabelecida no termo de referência: *"a contratada deve alocar um supervisor para cada grupo de, no máximo, 20 operadores"* e *"[...] um monitor de qualidade para cada grupo de, no máximo, 60 operadores"* (itens 23.2 e 23.3).

O Termo de referência prevê, também, treinamento do pessoal responsável pelos atendimentos:

"O recrutamento e seleção deverão ser executados em ambiente da contratada, sendo todos os seus procedimentos e etapas devidamente documentados, colocando-os à disposição da contratante para eventuais auditorias". (item 22.2)

"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". (item 19.1.8)

No dia de nossa visita, duas das cinco salas disponíveis para treinamento estavam sendo ocupadas para treinamento de empregados. Na ocasião, foram-nos apresentados relatórios que evidenciaram a realização periódica de treinamentos.

A contratada realiza periodicamente campanhas motivacionais, conforme item 13.6. Na ocasião de nossa visita, a campanha vigente estava relacionada a viagens e sorteava passagens aéreas para os empregados.

Por parte da PMSP, seis pessoas trabalham nas instalações da contratada; um Fiscal de Contrato, um Gestor de Projetos, dois assistentes e dois estagiários.

3.5.8 - Suporte Técnico

A contratada disponibiliza uma equipe de suporte técnico conforme exigido no item 21.1: *"os Serviços de Suporte Técnico à Operação devem garantir a execução mínima mensal de 1.280 horas/mês em atividades exclusivas aos serviços da central 156, visando o alcance dos objetivos propostos pelo processo de atendimento, bem como a agilidade necessária ao seu desempenho [...]".*

As principais atividades relacionadas ao suporte técnico são manutenção do sistema GRC, manutenção, administração, monitoramento e backup de banco de dados e customização da URA e central de PABX.

3.5.9 - Central de Libras (atendimento a pessoas com deficiência auditiva)

Os atendimentos da Central de Libras não estão ocorrendo, como informado pelo Gestor de Projetos (SECOM), em decorrência de um impasse entre a contratada e a Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida (SMPED) quanto à tecnologia a ser utilizada na operacionalização da Central de Libras. Consta na última ata de reunião (07/08/12) que o gestor *"está aguardando um novo contato dos técnicos de SMPED para dar sequencia aos trabalhos".*

Constatamos, durante visita realizada à contratada, que foi disponibilizada uma sala para a Central de Libras, no entanto, os equipamentos, aguardando solução do impasse, ainda não haviam sido instalados.

Folha Nº 126
Proc. Nº 72.002.149/12-03
CELMA REGINA DE ARAUJO
Auditor Técnico de Fiscalização

A previsão contratual (itens 3.11c,g) é de que as posições de atendimento terão a mão de obra cedida pela SMPED, bem como sua operacionalização será gerenciada pela mesma secretaria.

CÓPIA

3.5.9 - Relatórios

Verificamos, em demonstração do sistema Comunix, o atendimento ao item 29.11.1, que prevê *"acompanhamento real time através da ferramenta de consulta, atualizada a cada 30 segundos"*:

a) quantidade de atendentes;
b) quantidade de atendentes logados;
c) quantidade de atendentes por situação (disponíveis, pausa, ocupados, atendimento e demais situações possíveis);
d) quantidade de chamadas entrantes;
e) quantidade de chamadas atendidas e maior tempo de atendimento;
f) quantidade de chamadas abandonadas;
g) quantidade de chamada em espera e maior tempo de espera;
h) detalhamento dos atendentes com as informações de nome, login, status, skill, serviço em atendimento, maior tempo de atendimento, média de atendimentos, quantidade de chamadas no dia.

Conforme o item 29.3 do contrato, os relatórios deverão ficar disponíveis para consulta online e em tempo real para a contratante.

3.5.10 - Auditoria

O item 8.2 prevê auditoria nas instalações da contratada: *"haverá auditorias periódicas quanto às instalações da contratada, a fim de verificar a adequação aos requerimentos desse termo de referência. A contratada se obriga a atender todas as solicitações de melhorias quando forem verificadas irregularidades que possam prejudicar a operação do atendimento"*.

Há previsão, também, para auditoria técnica em segurança e de qualidade (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, com aviso prévio de 24 horas"*.

Em entrevista, a fiscal do contrato afirmou realizar auditorias periódicas e ter constatado atendimento às exigências contratuais. No entanto, não há registro documental sobre as auditorias.

3.6 – Controles

A fiscalização do contrato cabe a uma servidora da PMSP, alocada nas instalações da empresa Call. Desde o início do contrato, a fiscalização constatou apenas uma impropriedade passível de penalidade:

"Em 23 de maio de 2012, por conta da greve dos metroviários, a operação da Central 156 contava com um número reduzido de atendentes frente ao potencial crescimento da quantidade de chamadas. Diante desta expectativa, a contratada decidiu unilateralmente desligar três dos cinco servidores, de maneira que o volume de linhas disponíveis para atendimento aos munícipes foi reduzido".

Em face da decisão tomada unilateralmente sem consultar os gestores do serviço (SECOM), a PMSP aplicou penalidade de advertência em 02/07/12.

Constatamos a adequação dos controles internos exercidos pela equipe da PSMP alocada nas instalações da contratada.

CÓPIA

3.7 – Responsáveis

Nome	Cargo
Marcus Vinicius Sinval	Secretário-Executivo
Maria Isabel Araújo da Silveira Cintra	Chefe de Gabinete
Maurício Montaré Comin	Coordenador Geral de CAF

4 – CONCLUSÕES

4.1 - A contratação da Call Tecnologia e Serviços Ltda, no valor mensal estimado de R$ 8,3 milhões, está sendo executada de acordo com o objetivo proposto. (item **3.5**)

4.2 - Os serviços de operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, referentes ao período de maio/11 a julho/12 e pagos no valor de R$ 66,7 milhões, estão em conformidade com os termos do contrato e a documentação apresentada é regular. (item **3.3** e **3.4**)

4.3 - Os atendimentos previstos para Central de Libras não foram iniciados em função de indefinição da tecnologia a ser utilizada por parte da Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida (SMPED), a quem compete o gerenciamento da operacionalização da central e a cessão de mão de obra. (item **3.5.9**)

4.4 - As auditorias realizadas pela SECOM nas instalações da contratada e auditorias técnicas em segurança e de qualidade, previstas no contrato, quando realizadas, não estão sendo documentadas. (item **3.5.10**)

Em 02.10.12

FÁBIO OLIVEIRA SANTOS
Agente de Fiscalização

Em 04.10.12

CARLOS HUGO YBARS
Supervisor de Equipes de Fiscalização e Controle 2

De acordo.
Em 09.10.12

CÓPIA

MARCOS CHUST
Coordenador Chefe de Fiscalização e Controle I

Folha Nº 129
Proc. Nº 72.002.149/12-03
CELMA REGINA DE ANDRADE
Auxiliar Técnico de Fiscalização

Excelentíssimo Senhor
Conselheiro Relator

CÓPIA

Elaborado o acompanhamento da execução do Contrato nº 04/11 firmado entre a Secretaria Executiva de Comunicação – SECOM e a empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda. para a prestação de serviços técnicos necessários à operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura de São Paulo (Serviço 156), seguem os autos, em prosseguimento.

Em 09.10.12.

MARCOS CHUST
Coordenador Chefe de Fiscalização e Controle I

T.C.M.S.P.
07 OUT 2012
RECEBIDO

Excelentíssimo Senhor
Conselheiro Relator

CÓPIA

Trata o presente de acompanhamento da execução do contrato nº 04/11, firmado com a Call Tecnologia e Serviços Ltda. pela Secretaria Executiva de Comunicação – SECOM em 09.05.2011.

Em cumprimento à determinação do Senhor Conselheiro Relator à fl. 139 verso, procedemos ao exame dos documentos encaminhados pela Origem e juntados às fls. 133/138:

A Entidade prestou esclarecimentos sobre as seguintes conclusões constantes do Relatório de Acompanhamento às fls. 127 e 128.

4.3 – Os atendimentos previstos para Central de Libras não foram iniciados em função de indefinição da tecnologia a ser utilizada por parte da Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida (SMPED), a quem compete o gerenciamento da operacionalização da central e a cessão de mão de obra.

Manifestação da Origem. (fls. 133/138)

O atendimento referente à Central de Libras *apenas poderá ser operacionalizado tão logo ocorra um consenso entre a Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida e a empresa Contratada.*

Informa ainda que para o serviço estar disponível ao cidadão paulistano, *mostra-se necessário determinar o sistema de operacionalização a ser adotado, bem como a cessão de mão-de-obra especializada por parte do referido órgão municipal.*

Esclarece que a escolha do sistema de atendimento da Central de Libras deve levar em consideração a qualidade do serviço e a limitação do valor contratual previsto para arcar com os custos dos serviços para a despesa correspondente ao valor de 6 (seis) posições de atendimento específicas para a Central de Libras.

Justifica que apesar dos *esforços dispensados pelos órgãos municipais envolvidos e a empresa contratada, até o momento não houve um consenso acerca da escolha do sistema a ser utilizado, razão pela qual o atendimento da Central de Libras ainda encontra-se inoperante* e que continua empreendendo o máximo esforço no sentido de solucionar o impasse com a brevidade possível.

Opinião da Auditoria

CÓPIA

A Origem ratifica o apontado pela auditoria e os argumentos apresentados não alteram o assinalado.

4.4 – As auditorias realizadas pela SECOM nas instalações da contratada e auditorias técnicas em segurança e de qualidade, previstas no contrato, quando realizadas, não estão sendo documentadas.

Manifestação da Origem. (fls. 133/138)

Nenhum resultado negativo foi verificado quando da realização das citadas auditorias, bem como, que no contrato celebrado não há previsão de exigência da documentação ora questionada e que dessa forma, talvez por desconhecimento, não documentaram as auditorias realizadas.

Firmam ainda, os manifestantes, comprometimento de que a partir desta data (13.11.12) todas as auditorias realizadas passarão a ser documentadas.

Opinião da Auditoria

A Origem ratifica o apontado pela auditoria e informa que as futuras auditorias passarão a ser documentadas.

CONCLUSÃO

Ratificamos o apontado às fls.127/128

Em 06.12.12

ARNALDO MONTEIRO PUGLIESE
Agente de Fiscalização

MARCOS CHUST
Coordenador Chefe de Fiscalização e Controle I

TRIBUNAL DE CONTAS DO
MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
ISO 9001

Folha Nº 142
Proc. Nº 72.002.149.12-03

CRISTIANO DA SILVA MANCHINI
A.T.P. - GAB. D.D.

À
SFC

CÓPIA

De ordem do Exmo. Sr. Conselheiro,

Devolvo o presente para que fique o explicitado no processo qual o período de abrangência e o valor a ser aprovado, tenho em vista a discrepância entre fls. 115 (em que consta como período de abrangência maio/2011 a outubro/2012) e os quadros de fls. 118 e 119.

São Paulo, 10 de dezembro de 2012

JOSÉ CAMACHO SANCHES
Chefe de Gabinete – Gab. D.D.

MPAOB/csm

RECEBIDO
SFC
11 DEZ 2012

Folha Nº - 143 -
Proc. Nº 72.002.149.12-03

CELMA REGINA DE ANDRADE
Auxiliar Técnico de Fiscalização

Excelentíssimo Senhor
Conselheiro Relator

CÓPIA

Trata o presente de acompanhamento da execução do contrato nº 04/11, firmado com a Call Tecnologia e Serviços Ltda. pela Secretaria Executiva de Comunicação – SECOM em 09.05.11.

Em atendimento à r. determinação de fl. 142, retorna o presente para que fique explicitado no processo qual o período de abrangência e o valor a ser aprovado.

O período objeto de julgamento vai de maio de 2011 a julho de 2012, conforme item 4.2 da conclusão da auditoria (fl.127).

O valor a ser aprovado, conforme item 4.2 da conclusão da auditoria (fl.127), é de R$ 66.681.270, por estar suportado por documentação regular e de acordo com os termos do contrato.

Em 19.12.2012

MASSARU NAKATA
Assessor de Controle Externo

De acordo, em 08.01.13

CARLOS HUGO YBARS
Supervisor de Equipes de Fiscalização e Controle 2

MARCOS CHUST
Coordenador Chefe de Fiscalização e Controle I

Folha Nº 146
Proc. Nº 2149.12 03
CLEIDE DALLA TOSA VIEIRA
Aux. Serv. Administrativo

Processo TC nº : 72-002.149-12*03

Interessado(s) : SECOM – Secretaria Executiva de Comunicação
Call Tecnologia e Serviços Ltda.

Objeto : Execução contratual – prestação de serviços técnicos necessários à implantação de procedimentos, operação e gestão continuada da Central de Atendimento Telefônico, ativa e receptiva.

Senhor Assessor Subchefe

CÓPIA

Trata o presente de acompanhamento da execução do contrato nº 04/11, celebrado entre a Secretaria Executiva de Comunicação – SECOM e a empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda, decorrente do pregão 2/SECOM/2011, que tem como objeto a prestação de serviço de serviços de Call Center, Contact Center, Business Process Outsourcing – BPO, Ativo e Receptivo, SAC, Ouvidoria, Pesquisas, Campanhas, RSVP, Ações de Televendas, Telecobrança, Disque-Denúncia, Help Desk e Service Desk, sendo que a análise formal da licitação e do contrato foi objeto do TC 72.001.890/11-02.

A Auditoria às fls. 115/128, apresenta Relatório de Acompanhamento de Execução Contratual, concluindo pelos seguintes aspectos:

"4 – CONCLUSÕES

4.1 - A contratação da Call Tecnologia e Serviços Ltda, no valor mensal estimado de R$ 8,3 milhões, está sendo executada de acordo com o objetivo proposto. (item 3.5)

*4.2 - Os serviços de operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, referentes ao período de maio/11 a julho/12 e pagos no valor de R$ 66,7 milhões, estão em conformidade com os termos do contrato e a documentação apresentada é regular. (item **3.3** e **3.4**)*

*4.3 - Os atendimentos previstos para Central de Libras não foram iniciados em função de indefinição da tecnologia a ser utilizada por parte da Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida (SMPED), a quem compete o gerenciamento da operacionalização da central e a cessão de mão de obra. (item **3.5.9**)*

*4.4 - As auditorias realizadas pela SECOM nas instalações da contratada e auditorias técnicas em segurança e de qualidade, previstas no contrato, quando realizadas, não estão sendo documentadas. (item **3.5.10**)"*

Devidamente intimada, às fls. 133/138, a Origem através do Sr, Chefe de Gabinete, bem como, pelo Sr. Coordenador Geral de Administração e Finanças, trouxeram esclarecimento a despeito do quanto constado por AUD.

CÓPIA

Novamente, AUD às fls. 140, veio ratificar o apontado às fls.127/128, e posteriormente às fls. 143, atendendo a Determinação de fls. 142, concluiu pelo seguinte:

"O período objeto de julgamento vai de maio de 2011 a julho de 2012, conforme item 4.2 da conclusão da auditoria (fl.127).

O valor a ser aprovado, conforme item 4.2 da conclusão da auditoria (fl.127), é de R$ 66.681.270, por estar suportado por documentação regular e de acordo com os termos do contrato."

Por determinação do N. Conselheiro Relator, vieram os autos para pronunciamento desta Assessoria Jurídica de Controle Externo (fls. 144).

É o relatório.

Na devida análise dos autos, verifica-se que o presente ajuste vem sendo executado de acordo com o previsto no ajuste, onde passo a opinar sobre os itens abaixo:

4.3. Os atendimentos previstos para Central de Libras não foram iniciados em função de indefinição da tecnologia a ser utilizada por parte da Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida (SMPED), a quem compete o gerenciamento da operacionalização da central e a cessão de mão de obra.

CÓPIA

A Origem através de seus esclarecimentos justifica a presente impropriedade no sentido de que o atendimento referente à Central de Libras apenas poderá ser operacionalizado tão logo ocorra um consenso entre a Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida e a empresa Contratada, e que continua empreendendo o máximo esforço no sentido de solucionar o impasse com a brevidade possível.

4.4. As auditorias realizadas pela SECOM nas instalações da contratada e auditorias técnicas em segurança e de qualidade, previstas no contrato, quando realizadas, não estão sendo documentadas.

A Origem indica que no contrato celebrado não há previsão de exigência da presente documentação, ou talvez por desconhecer o ato, não documentaram as auditorias realizadas, ainda, comprometendo-se que a partir de 13.11.12, todas as auditorias realizadas passarão a ser documentadas.

Folha Nº 149
Proc. Nº 3149 12 03

CLEIDE DALLA TORRE FREIRA
Auv. Serv. Administrativo

De todo o exposto, em razão dos outros aspectos trazidos por AUD, dado o aspecto técnico da matéria, entendo que o presente contrato vem sendo executado conforme o pactuado, sem prejuízo das recomendações que o Nobre Conselheiro Relator entender pertinente.

CÓPIA

É o que submetemos à elevada consideração de V.Sª.

São Paulo, 10 de abril de 2013.

Marcelo Vicente
Assessor de Gabinete I
OAB/SP nº 194.561

MV/ar

Folha Nº 150
Proc. Nº 2.149.12-03

SANDRA ISHARA
Auxiliar Tec. de Fiscalizacao

Processo TC 72-002.149.12-03

Exmo. Senhor Conselheiro

CÓPIA

Acompanho a manifestação expendida pelo ilustre Assessor preopinante, que com base na análise técnica procedida pela Auditoria concluiu que o contrato vem sendo executado de acordo com o objetivo proposto, apresentando, porém, determinadas deficiências.

São as considerações que submeto à elevada deliberação de Vossa Excelência.

São Paulo, 18 de abril de 2013.

Rodrigo Pupim Anthero de Oliveira
Assessor Subchefe de Controle Externo

RPAO/cd

JURISPRUDÊNCIA

TC nº72-004.118.05-21
REPRESENTAÇÃO. CONTRATO. PMSP. SMG. Serviços técnicos. Implantação física e de procedimentos, operação e gestão continuada. Central de Atendimento Telefônico. CONHECIDA. IMPROCEDENTE. Votação unânime.

Relatório e voto englobado TC: 72.004.454.05-29

2.563ª Sessão Ordinária

Transitado em julgado em: 02.08.2011.

Referência Especial: 72.004.252.02-61.

A C Ó R D Ã O CÓPIA

Vistos, relatados e discutidos estes autos, dos quais é Relator o Conselheiro ROBERTO BRAGUIM.

ACORDAM os Conselheiros do Tribunal de Contas do Município de São Paulo, à unanimidade, de conformidade com o relatório, adendo e voto do Relator, em conhecer da representação emanada do ilustre Vereador Paulo Roberto Fiorilo e, no mérito, em julgá-la improcedente.

ACORDAM, ainda, à unanimidade, em determinar o envio de cópia do Relatório, Adendo e Voto, e Votos em Separado do Conselheiro MAURÍCIO FARIA, bem como do presente Acórdão ao representante e à representada, dando cumprimento ao artigo 58 do Regimento Interno deste Tribunal, assim como à douta Promotoria de Justiça da Cidadania da Capital, em atenção aos ofícios recebidos.

Participaram do julgamento os Conselheiros EURÍPEDES SALES – Revisor, ANTONIO CARLOS CARUSO e MAURÍCIO FARIA.

Presente o Procurador Chefe da Fazenda GIANFRANCESCO GENOSO.

Plenário Conselheiro Paulo Planet Buarque, 15 de junho de 2011.

EDSON SIMÕES – Presidente.

ROBERTO BRAGUIM – Relator.

Equipe de Trabalho:
Saarah Miranda / Sandra Nogueira / Ângela Manso / Wanderson Nunes / Maria José Gregório / Geraldo Assumpção

RELATÓRIO ENGLOBADO

CÓPIA

O presente TC focaliza o Contrato nº 002/SMG/2005, copiado às fls. 68/117, pactuado entre a Prefeitura do Município de São Paulo, através da Secretaria Municipal de Gestão, e a empresa Atento Brasil S/A., objetivando a continuidade dos serviços de tele-atendimento 156 à população de São Paulo, com prazo de duração de 180 (cento e oitenta) dias, a contar de 01/10/2005, e pagamento mensal de R$ 1.018.000,00 (um milhão e dezoito mil reais), concernente a 260 posições da Central de Atendimento Telefônico da contratante.

A contratação em causa foi autorizada com dispensa de licitação, fundamentada no artigo 24, inciso IV, da Lei Federal nº 8.666/93[1] e suas alterações, mediante Despacho exarado pela Secretária Adjunta, à época, Sra. Márcia Regina Ungarette, ratificado por Despacho do, então, Secretário da Pasta interessada, Januário Montone, ambos publicados no Diário Oficial da Cidade (fls. 54/55).

A validade dessa dispensa foi questionada pelo nobre Vereador Paulo Fiorilo, através da representação objeto do TC nº 72.004.118.05-21 (item V), que passou a acompanhar este expediente para apreciação e julgamento conjunto.

Todavia, no relatório de fls. 122/124, a Coordenadoria III, da Subsecretaria de Fiscalização e Controle, concluiu pela regularidade do ajuste, ressalvando apenas o não atendimento da Instrução TCMSP 01/ 02, tendo a Assessoria Jurídica de Controle Externo, na seqüência, admitido seu enquadramento na hipótese de dispensa prevista no artigo 24, inciso IV, da Lei nº 8.666/93 – emergência (fls. 129/133), em razão do que a Procuradoria da Fazenda Municipal e a Secretaria Geral opinaram pela acolhida do instrumento, com relevação da impropriedade formal assinalada pela Auditoria, sem prejuízo das determinações cabíveis (fls. 134 e 136/137).

A partir daí, o presente foi instruído com o relatório de avaliação do processo de contratação do Consórcio Perform-Atento-Voz-Optglobe, responsável anteriormente pelos serviços da Central 156, apontando o pagamento indevido de R$ 9.653.023,69 (nove milhões, seiscentos e cinqüenta e três mil, vinte e três reais e sessenta e nove centavos), de acordo com as conclusões da Comissão Sindicante, retratadas por cópia às fls. 142/171.

Em nova intervenção de fls. 174/178, a Assessoria Jurídica de Controle Externo ratificou seu parecer pretérito, concluindo pela

---

[1] **Art. 24** - É dispensável a licitação:

IV - nos casos de emergência ou de calamidade pública, quando caracterizada urgência de atendimento de situação que possa ocasionar prejuízo ou comprometer a segurança de pessoas, obras, serviços, equipamentos e outros bens, públicos ou particulares, e somente para os bens necessários ao atendimento da situação emergencial ou calamitosa e para as parcelas de obras e serviços que possam ser concluídas no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias consecutivos e ininterruptos, contados da ocorrência da emergência ou calamidade, vedada a prorrogação dos respectivos contratos;

caracterização da situação emergencial, que amparou a dispensa de licitação, deixando ao crivo desta Relatoria determinar a análise, pela Auditoria, daquele relatório da Sindicância levada a efeito pela Secretaria Municipal de Gestão, inclusive dos indícios levantados, sugerindo eventual "emergência fabricada".

Com o aval da subchefia, exarado à fl. 218, a Secretaria Municipal de Gestão, devidamente intimada, ofereceu as justificativas de fls. 240/243, onde faz um resumo histórico da contratação precedente e dos problemas enfrentados com a transferência da gestão da Central de Atendimento 156, por força do Decreto nº 45.820/2005[2], ressaltando, sobretudo, a precariedade, a falta de informações sobre o funcionamento do sistema e de seus componentes e a resistência do Consórcio em formalizar o competente aditivo contratual para inclusão do plano de transição, de modo a viabilizar o acesso ao conhecimento e à tecnologia do sistema.

Diante de tais dificuldades e da escassez de tempo para se realizar nova licitação, a Secretaria não teve outra alternativa senão recorrer à contratação direta, por motivo de emergência, prestando, ainda, o esclarecimento de que o Departamento de Auditoria da Secretaria Municipal de Finanças identificou falhas e divergências nos levantamentos efetuados pela Comissão Sindicante, oferecendo relatório complementar, já enviado a esta Corte, onde constatou o crédito de R$ 3.293.369,73 (três milhões, duzentos e noventa e três mil, trezentos e sessenta e nove reais e setenta e três centavos) em favor da contratada, e não como débito.

Concluída a instrução com a juntada de cópias das declarações prestadas ao Ministério Público pelos subscritores do relatório da Comissão Sindicante (fls. 288/296), a Assessoria Jurídica de Controle Externo, a Procuradoria da Fazenda Municipal e a Secretaria Geral mantiveram suas posições precedentes, concluindo pela regularidade e pela acolhida do ajuste analisado (fls. 302/308 e 310/312).

Opinaram também, indiscrepantemente, pelo conhecimento da representação, tramitando concomitantemente, e, no mérito, por sua improcedência.

CÓPIA

É a sinopse relatorial. **(2.360ª S.O.)**.

VOTO EM SEPARADO ENGLOBADO proferido pelo Conselheiro Maurício Faria

Tratam os presentes da reinclusão dos **TC´s 4.454.05-29** e **4.118.05-21,** após pedido de vista por mim feito na sessão anterior, para uma análise mais detalhada dos dados apresentados no relatório, por guardarem eventual conexão com elementos do **TC 72.004.252.02** de minha relatoria, e que

[2] **DECRETO Nº 45.820, DE 5 DE ABRIL DE 2005**
Reorganiza as atividades de Governo Eletrônico da Prefeitura do Município de São Paulo.

tratam de contratação anterior para objeto em princípio equivalente ou assemelhado, dentro do mesmo programa de teleatendimento-156.

CÓPIA

Feita esta análise, ponderei o seguinte:

Considerado que os presentes autos versam sobre contratação emergencial efetuada em razão de decisão da Administração Municipal pela não-prorrogação do **CONTRATO nº 016/SMCIS/2002**, cujo objeto consistia na prestação de "*serviços técnicos referentes à implantação, gerenciamento e operação de uma central de atendimento, ativa e receptiva, com atendimento eletrônico e humano por telefone, abrangendo todos os recursos necessários a sua operacionalização*", tendo como um dos fundamentos motivadores da referida não-prorrogação a glosa de 32% (trinta e dois por cento) dos valores faturados.

Considerando, ainda, que, genericamente, tal decisão, deveu-se, ao menos em parte, a alegados indícios de irregularidades – especialmente quanto ao possível sobrepreço – existentes no supra referido contrato, cuja análise nesta E. Corte de Contas é objeto dos autos **TC nº 72-004.252.02-61**, ainda em fase de instrução nos órgãos técnicos deste Tribunal.

E, por fim, considerando que há uma série de questões correlacionadas, referentes à contratação emergencial objeto dos autos que se reincluem nesta oportunidade, ligadas ao preço contratado, à metodologia utilizada para equacionar o custo de infra-estrutura relativa a equipamentos e softwares, e outros, configurando eventuais limitações para uma análise antecipada e conclusiva acerca de algumas razões apresentadas como desencadeadoras da necessidade de nova contratação, por dispensa de licitação em caráter emergencial, sem que finde a instrução e se proceda ao julgamento da contratação anterior.

Entendo, por tais considerandos, razoável o sobrestamento do presente julgamento, até que seja julgada a contratação versada nos autos do processo TC – 72-004.252.02-61, pelas razões aqui ponderadas, especialmente em função de que algumas das justificativas que levaram à contratação emergencial ora tratada possuem conexão com as alegadas irregularidades em apuração nos autos do **TC nº 72-004.252.02-61,** ainda pendente de julgamento. **(2.361ª S.O.).**

ADENDO ENGLOBADO DE RELATÓRIO

O item I de minha Pauta trata do julgamento do Contrato nº 002/SMG/2005, firmado entre a Prefeitura do Município de São Paulo, através da Secretaria Municipal de Gestão, Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e a empresa Atento Brasil S/A., objetivando a continuidade dos serviços de tele-atendimento 156 à comunidade paulistana, tendo como acompanhante o TC nº 72.004.118.05-21 (item II).

Na 2.361ª Sessão Ordinária, realizada em 20 de fevereiro de 2008, o Egrégio Plenário deliberou sobrestar a apreciação e decisão do ajuste, acolhendo proposta do eminente Conselheiro Revisor, Dr. Maurício Faria, até solução do processo nº 72.004.252.02-61, que cuidou da Concorrência nº 001/SMCIS/2002 e do Contrato nº 016/SMCIS/2002 e respectivos aditamentos, avençados com o Consórcio Perform – Atento – Voz – Optiglobe, em razão da conexidade de objetos e dos problemas surgidos durante sua execução.

Em face do Acórdão de 07/12/2010, dando pela regularidade daquele procedimento licitatório e de todos os atos que envolveram a transação das partes (fls. 415/416), estou submetendo à r. Decisão do Plenário o presente TC, ratificando o relatório já lido na sessão de 20/02/2008, e esclarecendo que, durante o sobrestamento do feito foram respondidos todos os ofícios enviados pela Promotoria de Justiça da Capital, requisitando cópias do expediente.

É o que cumpria acrescentar ao relatório já produzido.

VOTO CÓPIA

Preliminarmente, consigno que a apreciação do TC nº 72.004.454.05-29 fica circunscrita ao Contrato emergencial nº 002/SMG/2005 e à Representação originada do nobre Vereador Paulo Roberto Fiorilo, que trata de matéria conexa, afastando, por conseqüência, qualquer discussão em torno do ajuste precedente firmado com o Consórcio Perfom – Atento – Voz Optiglobe (Contrato nº 016/SMCIS/2002), objeto de análise pelo TC nº 72.004.252.02-61, que, conforme já noticiado, foi decidido por Acórdão de 07.12.2010, publicado no Diário Oficial da Cidade de 06/01/2011, copiado às fls. 415/416, com trânsito em julgado certificado em seu verso.

Destaco, mais uma vez, que o enfoque do TC é o Contrato celebrado pela Secretaria Municipal de Gestão, com dispensa de licitação apoiada no artigo 24, inciso IV, da Lei Federal nº 8.666/93, para dar continuidade aos serviços de atendimento telefônico pela Central 156, em face da expiração do ajuste anterior e dos problemas havidos com o Consórcio contratado na transferência de dados, informações, conhecimento e do acervo material e tecnológico que passaria a pertencer à Prefeitura, após a implantação e desenvolvimento do sistema.

A questão central na apreciação desse ajuste é a ausência da situação emergencial, que possibilitaria a dispensa do pleito licitatório, ante às conclusões da Comissão Sindicante da Secretaria Municipal de Gestão, acenando para a ocorrência de emergência ficta ou fabricada no relatório trasladado para este procedimento, na forma da cópia de fls. 142/171.

Na defesa apresentada, às fls. 240/243, a Secretaria justificou, a meu ver, satisfatoriamente a contratação emergencial, ao assumir a responsabilidade pela gestão do sistema, por força do Decreto Municipal nº 45.820/2005, atribuição esta, até então, a cargo da Secretaria Executiva de

Comunicação – SMCIS, transferência que somente se operacionalizou em 21/07/2005, e as dificuldades criadas pelo Consórcio contratado na formalização do termo aditivo para inclusão do plano de transição, com a transferência de conhecimento e tecnologia, de sorte a permitir a atuação do Município na continuidade dos serviços.

Todos esses fatos ocorreram às vésperas da terminação do ajuste com o Consórcio, até porque seus preços se apresentavam bastante onerosos, assunto já solucionado no TC precedente.

Aliás, esse ponto foi objeto de detida análise pela Assessoria Jurídica de Controle Externo e pela Secretaria Geral que reconheceram, na espécie, a caracterização da situação de emergência, autorizando, destarte, a dispensa do procedimento licitatório, para se evitar danos decorrentes da paralisação de atividade de reconhecida utilidade pública.

Realmente, como doutrina Marçal Justen Filho, no estudo dessa hipótese de dispensa:

CÓPIA

"No caso específico das contratações diretas, emergência significa necessidade de atendimento imediato a certos interesses. Demora em realizar a prestação produziria risco de sacrifício de valores tutelados pelo ordenamento jurídico. Como a licitação pressupõe certa demora para seu trâmite, submeter a contratação ao processo licitatório propiciaria a concretização do sacrifício a esses valores" (Comentários, Dialética, 2000, pág. 239).

A Central Telefônica 156 constitui, induvidosamente, serviço de grande utilidade pública, já incorporado às atividades do Município, pela gama de informações e orientações valiosas que transmite aos munícipes sobre as mais variadas atividades que desempenha, executa e implementa.

A par disso, os Órgãos Técnicos ressaltaram a vantajosidade de novo ajuste em relação aos preços cobrados no contrato com o Consórcio Perform-Atento-Voz-Optglobe que prestava esse serviço.

Por essas razões, que estão reforçados pelos pareceres dos Órgãos Técnicos pré-opinantes, ACOLHO o Contrato nº 002/SMG/2005, reproduzido às fls. 68/117, relevando a impropriedade formal concernente à não observância da Instrução 01/02[3] deste Egrégio Tribunal.

---

[3] **Instrução 01/02**
O Tribunal de Contas do Município de São Paulo, no uso de suas atribuições legais e com respaldo especial no disposto nos artigos 22, inciso XI e 38, § 2º, da Lei Municipal nº 9.167, de 03 de dezembro de 1980, expede as seguintes Instruções, que passarão a disciplinar a remessa das informações e requisições de documentos relativos aos atos sujeitos à sua fiscalização.

Consequentemente, julgo improcedente a Representação emanada do ilustre Vereador Paulo Roberto Fiorilo, tratada no TC nº 72.004.118.05-21 (item II), acompanhante, determinando, para fins de conhecimento, o cumprimento das providências previstas no artigo 58 do Regimento Interno[4].

Com essa mesma finalidade, encaminhe-se, oportunamente, cópia deste decisório e v. Acórdão à douta Promotoria de Justiça da Cidadania da Capital, em atenção aos ofícios recebidos.

É o voto.

CÓPIA

VOTO EM SEPARADO ENGLOBADO proferido pelo Conselheiro Maurício Faria

Acompanho o voto do Ilustre Relator por também entender presente a situação emergencial aventada, tendo em vista que o serviço não poderia sofrer paralisação, mas isso sem prejuízo de destaque para aspecto que causa espécie, referente ao fato da contratação em tela ter sido celebrada em 01 de outubro de 2005 com a empresa Atento Brasil Ltda., ou seja, com uma das integrantes do consórcio que vinha até então prestando os serviços, e a cujo contrato e execução contratual a própria Secretaria fazia questionamentos, os quais culminaram à época na rescisão do ajuste.

Tendo em vista que não cabe no presente julgamento repisar as questões enfrentadas e já superadas no acórdão proferido por este Colegiado nos autos do TC 72.004.252.02-61, que, por unanimidade, avaliou e acolheu o contrato cumprido pelo consórcio mencionado, restrinjo-me somente a mais um destaque de relevo que, sem prejuízo, converge e se conforma à análise precisa do Ilustre Relator, ou seja, em relação à ênfase de que o objeto da emergencial mostrou-se mais restrito do que o daquele contrato 016/2002 já julgado, compondo-se basicamente dos custos de mão de obra para os 260 Postos de Atendimento, sem abranger, todavia, os custos com infraestrutura, física ou tecnológica.

[4] **Art. 58** - O acórdão do Tribunal, exarado em processo de representação ou denúncia, será encaminhado ao respectivo autor e ao representado ou denunciado, acompanhado de cópias das peças dos autos que subsidiaram o julgado.

Tribunal de Contas do Município de São Paulo

ISO 9001

Consulta de Processos

N° do Processo TC

N° do Processo Externo

Interessado

Objeto CENTRAL DE ATENDIM

Adicionar novo objeto

CÓPIA

Instruções

Limpar Pesquisar

A pesquisa foi realizada em 2.67 segundos e retornou 2 processos. [Tempo total: 2.86 segundos.]

1.

N° do Processo TC	Tipo do Processo	Órgão	Objeto	Interessados
72.003.326.06-94	ANÁLISE	Secretaria Municipal de Gestão	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS NECESSÁRIOS À OPERAÇÃO E GESTÃO CONTINUADA DE CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO, ATIVA E RECEPTIVA, EXCLUSIVA PARA A PMSP COM DISPONIBILIZAÇÃO DE TODOS OS RECURSOS NECESSÁRIOS À SUA OPERACIONALIZAÇÃO, INCLUINDO A CONEXÃO COM OS SISTEMAS APLICATIVOS HOSPEDADOS NA PRODAM PARA CONSULTA ÀS INFORMAÇÕES E REGISTROS DAS SOLICITAÇÕES RECEBIDAS.	[CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA], [PMSP]

Mais detalhes **Retornar ao topo**

2.

N° do Processo TC	Tipo do Processo	Órgão	Objeto	Interessados
72.004.118.05-21	PETIÇÃO	Ponto Externo	SOLICITAÇÃO DE AUDITORIA NO CONTRATO FIRMADO ENTRE A SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E A EMPRESA ATENTO BRASIL S.A., PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS NECESSÁRIOS À IMPLANTAÇÃO FÍSICA E DE PROCEDIMENTOS, OBJETIVANDO A OPERAÇÃO E GESTÃO CONTINUADA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO 156.	[VEREADOR PAULO ROBERTO FIORILO]

Menos detalhes **Retornar ao topo**

N° do Processo TC	72.004.118.05-21
Tipo do Processo	PETIÇÃO
Órgão	Ponto Externo
Data da Autuação	13 de outubro de 2005
Conselheiro Relator	ROBERTO TANZI BRAGUIM
Conselheiro Revisor	EURIPEDES SALES
Objeto	SOLICITAÇÃO DE AUDITORIA NO CONTRATO FIRMADO ENTRE A SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E A EMPRESA ATENTO BRASIL S.A., PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS NECESSÁRIOS À IMPLANTAÇÃO FÍSICA E DE PROCEDIMENTOS, OBJETIVANDO A OPERAÇÃO E GESTÃO CONTINUADA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO 156.
Tramitação mais Recente	ARQUIVO, em 29 de setembro de 2011
N° do Processo Externo	2005-0.237.071-4
Interessados	[VEREADOR PAULO ROBERTO FIORILO]
Ementa	REPRESENTAÇÃO. CONTRATO. PMSP. SMG. Serviços técnicos. Implantação física e de procedimentos, operação e gestão continuada. Central de Atendimento Telefônico. CONHECIDA. IMPROCEDENTE. Votação unânime.
Recursos	*Não há recursos relativos a este processo.*
Decisões	Clique aqui para visualizar as decisões relativas a este processo.
Acórdãos	Clique aqui para baixar os acórdãos relativos a este processo.

72.002.871.93-40	PENSÃO	Previdência Municipal de São Paulo	; BENEFICIARIOS- ROSEMARY THEREZINHA CALLEGARI ; ; AC/PA.710044769187 ; ; PENSAO N.11.291/JEF	[ANNA ANDRADE CALLEGARI]

Mais detalhes **Retornar ao topo**

18.

Nº do Processo TC	Tipo do Processo	Órgão	Objeto	Interessados
72.002.924.01-96	APOSENTADORIA	Secretaria Municipal de Gestão Pública	APOSENTADORIA POR IDADE, COM PROVENTOS PROPORCIONAIS	[ANTONIA RESCALLI]

Mais detalhes **Retornar ao topo**

CÓPIA

19.

Nº do Processo TC	Tipo do Processo	Órgão	Objeto	Interessados
72.003.142.00-66	APOSENTADORIA	Secretaria Municipal de Gestão Pública	APOSENTADORIA PROPORCIONAL POR IDADE.	[ANTONIA RESCALLI]

Mais detalhes **Retornar ao topo**

20.

Nº do Processo TC	Tipo do Processo	Órgão	Objeto	Interessados
72.003.326.06-94	ANÁLISE	Secretaria Municipal de Gestão	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS NECESSÁRIOS À OPERAÇÃO E GESTÃO CONTINUADA DE CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO, ATIVA E RECEPTIVA, EXCLUSIVA PARA A PMSP COM DISPONIBILIZAÇÃO DE TODOS OS RECURSOS NECESSÁRIOS À SUA OPERACIONALIZAÇÃO, INCLUINDO A CONEXÃO COM OS SISTEMAS APLICATIVOS HOSPEDADOS NA PRODAM PARA CONSULTA ÀS INFORMAÇÕES E REGISTROS DAS SOLICITAÇÕES RECEBIDAS.	[CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA], [PMSP]

Menos detalhes **Retornar ao topo**

Nº do Processo TC	72.003.326.06-94
Tipo do Processo	ANÁLISE
Órgão	Secretaria Municipal de Gestão
Data da Autuação	14 de agosto de 2006
Conselheiro Relator	ROBERTO TANZI BRAGUIM
Conselheiro Revisor	EURIPEDES SALES
Objeto	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS NECESSÁRIOS À OPERAÇÃO E GESTÃO CONTINUADA DE CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO, ATIVA E RECEPTIVA, EXCLUSIVA PARA A PMSP COM DISPONIBILIZAÇÃO DE TODOS OS RECURSOS NECESSÁRIOS À SUA OPERACIONALIZAÇÃO, INCLUINDO A CONEXÃO COM OS SISTEMAS APLICATIVOS HOSPEDADOS NA PRODAM PARA CONSULTA ÀS INFORMAÇÕES E REGISTROS DAS SOLICITAÇÕES RECEBIDAS.
Tramitação mais Recente	ARQUIVO, em 31 de janeiro de 2012
Nº do Processo Externo	2005-0.316.832-3
Interessados	[CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA], [PMSP]
Ementa	ANÁLISE. PREGÃO. CONTRATO. SMG. Serviços técnicos. Operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico. Pregão CONHECIDO. Contrato ACOLHIDO. Votação unânime.
Recursos	*Não há recursos relativos a este processo.*
Decisões	**Decisão**: AJUSTE - ACOLHIDO; **Decidido em**: 15 de junho de 2011; **Publicado em**: 15 de julho de 2011
Acórdãos	Clique aqui para baixar os acórdãos relativos a este processo.

21.

Nº do Processo TC	Tipo do Processo	Órgão	Objeto	Interessados
72.003.424.02-80	APOSENTADORIA	Secretaria Municipal de Gestão Pública	APOSENTADORIA POR INVALIDEZ	[SYLVIA CALLEGARI GIL]

Mais detalhes **Retornar ao topo**

22.

Nº do Processo TC	Tipo do Processo	Órgão	Objeto	Interessados
72.004.120.92-87	APOSENTADORIA	Secretaria Municipal de Gestão Pública	APOSENTADORIA POR TEMPO DE SERVICO - MAGISTERIO	[IVANI CALLIGARIS D'AMBROSIO]

Mais detalhes **Retornar ao topo**

23.

Nº do Processo TC	Tipo do Processo	Órgão	Objeto	Interessados
72.004.458.02-37	APOSENTADORIA	Secretaria Municipal de	APOSENTADORIA ESPECIAL DO MAGISTERIO	[DELFINA

JURISPRUDÊNCIA

TC nº72-003.326.06-94

ANÁLISE. PREGÃO. CONTRATO. SMG. Serviços técnicos. Operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico. Pregão CONHECIDO. Contrato ACOLHIDO. Votação unânime.

2.562ª Sessão Ordinária

CÓPIA

Transitado em julgado em: 02.08.2011.

A C Ó R D Ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos, devolvidos na presente sessão pelo Conselheiro MAURÍCIO FARIA, após vista que lhe fora concedida na 2.510ª S.O., na fase de discussão.

ACORDAM os Conselheiros do Tribunal de Contas do Município de São Paulo, à unanimidade, de conformidade com o relatório e voto do Conselheiro ROBERTO BRAGUIM – Relator, em conhecer do procedimento licitatório Pregão 02/2006 e em acolher o Contrato 02/CGBS/SMG/2006, dele decorrente, relevando a falha apontada nos autos, posto que ausentes indícios de dolo, má-fé ou prejuízo e, sendo certo, que inúmeras interessadas participaram do certame.

Participaram do julgamento os Conselheiros EURÍPEDES SALES – Revisor, ANTONIO CARLOS CARUSO e MAURÍCIO FARIA.

Presente o Procurador Chefe da Fazenda GIANFRANCESCO GENOSO.

Plenário Conselheiro Paulo Planet Buarque, 15 de junho de 2011.

EDSON SIMÕES – Presidente.

ROBERTO BRAGUIM – Relator.

RELATÓRIO

Trata o presente da análise da Licitação realizada na modalidade de Pregão Presencial sob nº 02/2006, e do Contrato nº 02/CGBS/SMG/2006, dela decorrente, celebrado entre a Secretaria Municipal de Gestão, atual Secretaria Municipal de Modernização, Gestão e Desburocratização –

SMG e Call Tecnologia e Serviços Ltda., objetivando a prestação de serviços técnicos necessários à operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura do Município de São Paulo, com disponibilização dos recursos necessários à sua operacionalização, incluindo conexão com os sistemas aplicativos hospedados na PRODAM para consulta às informações e registros das solicitações recebidas, pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses, no valor estimado de R$ 30.000.000,00 (trinta milhões de reais).

Na análise encartada sob fls. 109/110, a Subsecretaria de Fiscalização e Controle considerou regulares o Procedimento Licitatório e o Contrato, ressalvando que dos autos consta como data de abertura do Pregão o dia 20/01/2006, enquanto no Edital o referido evento estaria fixado para o dia 19 do mesmo mês.

Ouvida, a Assessoria Jurídica de Controle Externo apontou que no caso os valores pertinentes à implantação do sistema não foram dimensionados e quantificados separadamente dos serviços de operação e gestão, eis que o valor total dos serviços foi diluído em 24 (vinte e quatro) parcelas iguais e mensais. Assim, e considerando a previsão de possibilidade, com base no artigo 57, II, da Lei Federal nº 8.666/93[1], da prorrogação do Contrato por até 60 meses, contida no Item 3.3.1 do Edital e na Cláusula 5.1.2 do Contrato, propôs a manifestação da Origem quanto à regularidade da eventual prorrogação, sob o aspecto da economicidade. Aduziu, ainda, que a ressalva proposta pela Auditoria tem natureza formal, incapaz de gerar irregularidade.

Oficiada, a Secretaria manifestou-se às fls. 124/125, esclarecendo que a contratação objetiva somente os serviços de operação e gestão continuada do referido sistema, que se encontra hospedado na PRODAM, bastando para isso que se estabeleça a conexão para consulta às informações e registros das solicitações recebidas durante o atendimento, mesmo porque os sistemas aplicativos e os recursos necessários já haviam sido adquiridos quando da implantação da Central de Atendimento.

Na análise desses esclarecimentos, a Assessoria Jurídica de Controle Externo, após considerar que os custos da implantação do sistema foram absorvidos por contrato anterior, concluiu que as dúvidas anteriores restaram elididas, opinando, assim, pela regularidade do Pregão e do Contrato.

A Procuradoria da Fazenda Municipal e a Secretaria Geral, do mesmo modo, propugnaram pelo acolhimento da Licitação e do Contrato, relevando-se a falha anotada, pois ela não comprometeu a lisura do Certame. **(2.510ª Sessão Ordinária - 01.09.2010).**

---

[1] **Art. 57** - A duração dos contratos regidos por esta Lei ficará adstrita à vigência dos respectivos créditos orçamentários, exceto quanto aos relativos:
II - a prestação de serviços a serem executados de forma contínua, que poderão ter a sua duração prorrogada por iguais e sucessivos períodos com vistas a obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, limitada a sessenta meses;

É o relatório.

VOTO

Calcado nas manifestações unânimes dos Órgãos Técnicos, da Procuradoria da Fazenda Municipal e Secretaria Geral, conheço do Pregão e ACOLHO o Contrato dela decorrente relevando a falha apontada nos autos, posto que ausentes indícios de dolo, má-fé ou prejuízo, sendo certo que inúmeras interessadas participaram do Certame.

CÓPIA

Tribunal de Contas do Município de São Paulo

ISO 9001

Consulta de Processos

N° do Processo TC: 72.004.252.02-61

N° do Processo Externo:

Interessado:

Objeto:

Adicionar novo objeto

Instruções

CÓPIA

Limpar | Pesquisar

A pesquisa foi realizada em 0.00 segundos e retornou 1 processo. [Tempo total: 0.42 segundos.]

1.

N° do Processo TC	Tipo do Processo	Órgão	Objeto	Interessados
72.004.252.02-61	ANÁLISE	Secretaria Municipal de Comunicação e Informação Social	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA INTEGRADORA DE SERVIÇOS TÉCNICOS REFERENTES A IMPLANTAÇÃO, GERENCIAMENTO E OPERAÇÃO DE UMA CENTRAL DE ATENDIMENTO, ATIVA E RECEPTIVA, COM ATENDIMENTO ELETRÔNICO E HUMANO POR TELEFONE, ABRANGENDO TODOS OS RECURSOS NECESSÁRIOS A SUA OPERACIONALIZAÇÃO. CONSÓRCIO CONSTITUÍDO PELAS EMPRESAS: PERFORM INFORMÁTICA COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA; ATENTO BRASIL S/A; VOZ COMUNICAÇÃO ESTRATÉGICA S/C LTDA E OPTIGLOBE TELECOMUNICAÇÕES LTDA.	[CONSÓRCIO PERFORM-ATENTO-VOZ-OPTIGLOBE], [PMSP]

Menos detalhes | Retornar ao topo

N° do Processo TC	72.004.252.02-61
Tipo do Processo	ANÁLISE
Órgão	Secretaria Municipal de Comunicação e Informação Social
Data da Autuação	16 de outubro de 2002
Conselheiro Relator	MAURICIO FARIA PINTO
Conselheiro Revisor	DOMINGOS ODONE DISSEI
Objeto	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA INTEGRADORA DE SERVIÇOS TÉCNICOS REFERENTES A IMPLANTAÇÃO, GERENCIAMENTO E OPERAÇÃO DE UMA CENTRAL DE ATENDIMENTO, ATIVA E RECEPTIVA, COM ATENDIMENTO ELETRÔNICO E HUMANO POR TELEFONE, ABRANGENDO TODOS OS RECURSOS NECESSÁRIOS A SUA OPERACIONALIZAÇÃO. CONSÓRCIO CONSTITUÍDO PELAS EMPRESAS: PERFORM INFORMÁTICA COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA; ATENTO BRASIL S/A; VOZ COMUNICAÇÃO ESTRATÉGICA S/C LTDA E OPTIGLOBE TELECOMUNICAÇÕES LTDA.
Tramitação mais Recente	GAB. CONSELHEIRO MAURÍCIO FARIA, em 05 de setembro de 2011
N° do Processo Externo	2002-0.025.318-9
Interessados	[CONSÓRCIO PERFORM-ATENTO-VOZ-OPTIGLOBE], [PMSP]
Ementa	ANÁLISE. CONCORRÊNCIA. CONTRATO. TERMOS ADITIVOS. EXECUÇÃO. SECOM. SERVIÇOS TÉCNICOS. IMPLANTAÇÃO, GERENCIAMENTO E OPERAÇÃO. CENTRAL DE ATENDIMENTO ELETRÔNICO E HUMANO POR TELEFONE. CONCORRÊNCIA CONHECIDA. ACOLHIDOS. DETERMINAÇÃO. VOTAÇÃO UNÂNIME.
Recursos	*Não há recursos relativos a este processo.*
Decisões	**Decisão** / **Decidido em** / **Publicado em** AJUSTE - ACOLHIDO / 07 de dezembro de 2010 / 06 de janeiro de 2011 T° ADITIVO - ACOLHIDO / 07 de dezembro de 2010 / 06 de janeiro de 2011 T° ADITIVO - ACOLHIDO / 07 de dezembro de 2010 / 06 de janeiro de 2011 T° ADITIVO - ACOLHIDO / 07 de dezembro de 2010 / 06 de janeiro de 2011 EXECUÇÃO CONTRATUAL - APROVADA / 07 de dezembro de 2010 / 06 de janeiro de 2011
Acórdãos	Clique aqui para baixar os acórdãos relativos a este processo.

EM TRAMITAÇÃO

JURISPRUDÊNCIA

CÓPIA

TC nº 72- 004.252.02-61

ANÁLISE. CONCORRÊNCIA. CONTRATO. TERMOS ADITIVOS. EXECUÇÃO. SECOM. Serviços técnicos. Implantação, gerenciamento e operação. Central de Atendimento eletrônico e humano por telefone. Concorrência CONHECIDA. ACOLHIDOS. DETERMINAÇÃO. Votação unânime.

ACÓRDÃO: Vistos, relatados e discutidos estes autos, dos quais é Relator o Conselheiro Maurício Faria. Acordam os Conselheiros do Tribunal de Contas do Município de São Paulo, à unanimidade, de conformidade com o relatório e voto do Relator, em conhecer das conclusões alcançadas no Relatório de Inspeção de fls. 1.514/1.524 dos autos, bem como em acolher a Concorrência 001/SMCIS/2002, o Contrato 016/SMCIS/2002, o 1º Reajuste e os Termos Aditivos 01/2003, 02/2003 e 03/2004 e a execução contratual, na medida em que, além de não ter restado comprovada, nestes autos, a inadequação dos preços praticados, os demais apontamentos não demonstraram irregularidade do ajuste. Acordam, ademais, à unanimidade, em determinar à Subsecretaria de Fiscalização e Controle desta Corte o acompanhamento para análise da obrigação de transferência dos bens. Acordam, também, à unanimidade, em determinar o envio de cópias do presente Acórdão, na íntegra: 1) À Secretaria de Negócios Jurídicos da Prefeitura Municipal de São Paulo, em atenção ao Ofício 027/2006-SNJ-G, relacionado ao relatório de auditoria técnica, de fls. 1.573 a 1.602 dos autos. 2) À Procuradoria Geral do Município (Departamento de Procedimentos Disciplinares), em atenção ao Ofício 1800/2008 – PROCED 1. 3) À Polícia Civil do Estado de São Paulo, em atenção ao Ofício de fl. 2.230 dos autos, cujo teor trata do IP 008/2006. 4) Ao Ministério Público do Estado de São Paulo, em atenção aos Ofícios de fls. 5.028, 5.100 e 5.120 dos autos. 5) Ao Supremo Tribunal Federal, em atenção ao Ofício 571/2008 de fl. 3.808 dos autos. 6) Ao Superior Tribunal de Justiça, em atenção ao Ofício 002304/2008-CESP de fl. 4.845 dos autos. 7) Ao Departamento de Inquéritos e Polícia Judiciária (Dipo) – IP 050.06.085930-0, em atenção ao Ofício de fl. 5.066 dos autos. 8) Aos autos do Mandado de Segurança 583.53.2006.108386-6. Participaram do julgamento os Conselheiros Antonio Carlos Caruso – Revisor, Roberto Braguim e Eurípedes Sales. Presente o Procurador Chefe da Fazenda Gianfrancesco Genoso. Plenário Conselheiro Paulo Planet Buarque, 07 de dezembro de 2010. a) Edson Simões – Presidente; a) Maurício Faria – Relator.

Relatório: Cuida o TC nº 4.252.02-61 da análise da Concorrência Pública nº 001/SMCIS/2002, do Contrato nº 016/2002 dela decorrente, dos respectivos TAs nºs 01/2003, 02/2003 e 03/2004, bem como da execução contratual do ajuste firmado pela então Secretaria de Comunicação Municipal com o Consórcio Perform – Atento – Voz – Optiglobe, para a execução de serviços técnicos referentes à implantação,

ao gerenciamento e à operação de uma Central de Atendimento, ativa e receptiva, com atendimento eletrônico e humano por telefone. Os Relatórios iniciais de análise da licitação e do contrato, elaborados pela Subsecretaria de Fiscalização e Controle, manifestaram-se no sentido da regularidade dos atos, razão pela qual foram os instrumentos submetidos a julgamento pelo Pleno[1], em fase inicial, ocasião em que houve aprovação da proposta de conversão em diligência apresentada pelo Nobre Conselheiro Roberto Braguim, para o fim de análise mais detida acerca da economicidade do ajuste, bem como sobre as repercussões da adoção do IGP-M para fins de reajustamento contratual. Tal diligência gerou o Relatório de Inspeção de fls. 1.514/1.524, elaborado pelos técnicos da Subsecretaria de Fiscalização e Controle, no qual se apurou que a capacidade de atendimento da Central, no período examinado, foi de 600 mil ligações/mês, refletindo evolução crescente e significativa na prestação dos serviços. Neste sentido, constatou-se que: (a) quanto à eficácia, as finalidades que justificaram a realização do gasto foram cumpridas, encontrando-se a execução do contrato satisfatória; (b) quanto à eficiência, o indicador custo unitário por ligação recebida/efetuada evoluiu de forma favorável a cada mês, apresentando redução de custo inversamente proporcional à demanda do sistema, tendo em vista que o custo total do contrato é fixo; (c) quanto à economicidade, considerada em função da eficiência e da eficácia enquanto fatores que se apresentaram em níveis satisfatórios, a relação custo/benefício se mostrou favorável, de forma a evidenciar que a execução do ajuste atendeu ao princípio da economicidade; e, por fim, (d) quanto ao índice adotado para reajustamento contratual, a análise apurou a adequação da escolha. A então denominada Secretaria de Informática deste Tribunal, nesta fase processual, manifestou-se sob o ponto de vista técnico-operacional, afirmando que a contratada atendia a todas as especificações necessárias ao desempenho do contrato em exame. Instada a se manifestar, a Assessoria Jurídica de Controle Externo consignou em seu parecer apontamento no sentido da incompatibilidade do escopo do objeto contratado com a cláusula de prorrogação, por entender que a natureza do ajuste refletiria contrato por escopo, não podendo, desta forma, admitir-se prorrogação do prazo de vigência por anuência das partes. Nesta senda, em se admitindo a prorrogação da parcela contratual relacionada aos serviços de operação e manutenção, ponderou que, se estes não foram dimensionados e quantificados separadamente dos valores pertinentes à implantação, quando da formação do preço contratual, a Administração estaria pagando parcela referente à implantação e aquisição dos equipamentos em período de mera prorrogação contratual, para fins de manutenção e operação dos serviços, o que seria irregular. Oficiada a Origem, esta ofereceu suas razões de defesa às fls. 1.543 a 1.552, contestando o entendimento de que o contrato seria por escopo. Esclareceu, quanto ao objeto, que nenhum serviço executado em Central de Atendimento é isolado e nenhuma parcela do objeto contratado se perfaz com sua primeira implementação ou com a simples entrega à Administração dos equipamentos, sendo que, neste tipo de contratação, a atualização tecnológica contínua e permanente dos serviços é condição que sustenta a relação negocial. Nestes termos, em sendo o objeto formado por vários componentes, que funcionam simultaneamente e se completam (espaço físico, Call Center, armazenamento de dados, sistemas aplicativos, equipamentos de informática, operadores, manutenção

1 Sessão Ordinária nº 2.086ª, de 26/03/03.

e atualização dos equipamentos e sistemas, dentre outros), somente o conjunto dessas partes produz o resultado almejado pelo objeto contratual, não podendo ser analisadas de forma segmentada. Em nova manifestação, a Assessoria Jurídica de Controle Externo ratificou seu parecer anterior no sentido de que, em relação à licitação e ao contrato, não remanesciam questionamentos que pudessem impedir a sua aprovação. Mas, não obstante, advertiu que, em caso de prorrogação contratual, deveria ela estar vinculada às hipóteses previstas no § 1º do art. 57 da Lei Federal nº 8.666/93. A Secretaria de Informática, ante as justificativas apresentadas, endossou o parecer da Assessoria Jurídica de Controle Externo. Na sequência da instrução dos autos, foi acrescida documentação relacionada ao Ofício nº 027/2006, do Gabinete da Secretaria Municipal de Negócios Jurídicos, encaminhando relatório de auditoria técnica (fls. 1.573 a 1.602) sobre os serviços da Central de Atendimento 156[2]; ao Ofício nº 376/2006, da Polícia Civil do Estado de São Paulo (fl. 2.230), cujo teor trata do IP nº 008/2006 instaurado para investigação de atos relacionados à Concorrência nº 001/SMCIS/2002 e ao contrato decorrente, como também em relação à Contratação Emergencial nº 005/SMCIS/2004 subsequente, celebrada com empresa do mesmo Consórcio; bem como ao Ofício nº 571/2008, do Supremo Tribunal Federal, solicitando informações para fins de instrução de Inquérito autuado no âmbito da Corte Constitucional, em competência originária[3]. Ato contínuo, acresceu-se análise formal do Termo Aditivo nº 01/2003 (fls. 1.991/1.993), que teve por objeto o acréscimo contratual de 23,65%, em decorrência da incorporação de serviços da Central de Atendimento relacionados a operações de transportes públicos, e do Termo Aditivo nº 02/2003 (fls. 2.077/2.078), que prorrogou o prazo contratual por mais 12 meses, ambos tidos inicialmente como regulares pela Auditoria desta Corte, na medida em que o reajuste de preço ocorreu nos termos pactuados, com a respectiva emissão do empenho necessário para dar cobertura às novas despesas, bem como diante do novo projeto básico e de pesquisa de mercado que subsidiaram os aditivos lavrados, para aferição, à época, da razoabilidade dos preços frente ao mercado. Não obstante essa manifestação inicial, uma vez acrescida aos autos nova documentação relacionada ao Termo Aditivo nº 03/2004 (fls. 1.991/1.993), também objetivando nova prorrogação contratual por mais 12 meses e majoração equivalendo a 1,35% do valor do contrato, para o acréscimo de 85 postos de atendimento e de atualização tecnológica da central telefônica, a Auditoria, nesta específica oportunidade, reviu parcialmente seu entendimento para, em relação aos Termos Aditivos nºs 02 e 03, concluir pela irregularidade de ambos. Nesse sentido, consignou em seu Relatório que não houve a exclusão dos custos de implantação da Central de Atendimento, gerando pagamento a maior em cada um dos termos de aditamento e, portanto, retificando seu anterior entendimento, acompanhou a conclusão da Assessoria Jurídica de Controle Externo quanto à irregularidade da prorrogação contratual. Diante das várias posições lançadas, a Coordenadoria III entendeu por bem acrescer aos autos um novo Relatório sobre

---

[2] Processo nº 2005.0.292.118-4 que cuida de Auditoria Especial autuada junto à Divisão de Auditoria vinculada à Secretaria Municipal de Finanças, e o Processo nº 2005.0.199.817-5, autuado pelo Departamento de Procedimentos Disciplinares da Secretaria de Negócios Jurídicos – SNJ, a fim de subsidiar os trabalhos para apuração de irregularidades no contrato de prestação de serviços da Central de Atendimento 156.

[3] Inquérito nº 2682. Ministério Público Federal.

todo o processado (fls. 3.848/3.875), reconsiderando os seus pareceres anteriores para o fim de concluir pela irregularidade de todos os instrumentos em exame, individualizando os eventuais responsáveis, bem como acrescendo análise da execução do contrato em cumprimento à determinação desta Relatoria à fl. 1.729, análise que também foi conclusiva pela irregularidade, com base nas razões a seguir elencadas de forma sucinta: a) em relação à licitação: irregularidade por conta de o Edital não prever a necessidade de propostas de preços analíticas, de forma a segregar os custos de implantação, manutenção e gerenciamento do objeto licitado, dentre outros; b) em relação ao contrato: por decorrência da irregularidade do Edital, bem como diante da previsão de cláusula autorizando prorrogação do ajuste com os valores de implantação embutidos, dentre outros; c) em relação aos Termos Aditivos: por veicularem reajuste de preços e acréscimo contratual sobre o valor total do ajuste, sem excluir os valores relacionados à implantação do serviço, contemplando, assim, a remuneração de parcelas contratuais já pagas; e, por fim, d) em relação à execução dos serviços: destacando que o contrato não estava mais em vigor, uma vez que o encerramento se deu em 30/09/2005, razão pela qual teceu considerações fundamentadas apenas nas evidências do processo de pagamento e de contratação, com conclusões consignadas à fl. 3.865 e seguintes. Diante da inovação do parecer exarado, esta Relatoria entendeu por bem reabrir a instrução processual, formulando quesitos à Auditoria (fls. 3.892/3.894) para melhor esclarecer as questões conflitantes que emergiram na sua última manifestação, com prévia intimação da então Secretária de Gestão e Comunicação, bem como de todos os interessados arrolados pela Auditoria, para garantia à ampla defesa e ao contraditório. Uma vez acrescidas todas as justificativas apresentadas pelos interessados (fl. 4.904), a cujo teor, por amor à brevidade, peço vênia para me reportar mais adiante, os autos retornaram aos órgãos técnicos para manifestação final e conclusiva sobre a matéria analisada, à luz dos quesitos oportunamente formulados. Nesses termos, foram acrescidas as manifestações da Coordenadoria I (fls. 5.073/5.093) e da Assessoria Jurídica de Controle Externo (fls. 5.107/5.119), conclusivas no sentido de que as defesas apresentadas não reuniram condições de afastar as irregularidades apontadas nos autos. Finalizando a instrução, a Procuradoria da Fazenda Municipal reportou-se à integralidade das manifestações lançadas pela Origem às fls. 5.035/5.052, e a Secretaria Geral, em parecer de fls. 5.131/5.141, acompanhou as últimas conclusões dos órgãos técnicos desta Corte quanto à irregularidade dos instrumentos em exame. É o sucinto relatório.

Voto: Os instrumentos em exame, relacionados à Central de Atendimento, dizem respeito ao período primeiro desse projeto, abarcando no objeto da contratação a sua implantação e operacionalização, com estrutura do Data Center, instalações físicas, rede interna, linhas telefônicas, circuitos para interligação da rede local de computadores, elementos de interconexão, sistema aplicativo para registro e atendimento das diferentes comunicações com a população, adequações ambientais, equipamentos de telefonia funcionando integrados, utilizando Integração Computador Telefone – CTI, mobiliário, recursos para operação, mão de obra especializada e serviços de manutenção e suporte de todos os equipamentos instalados. Segundo descrição constante do projeto básico, a Central de Atendimento teria a função de agente intermediador do processo de atendimento à população, estabelecendo um elo entre o munícipe e a autoridade pública, com o intuito de organizar as demandas e acompanhar o andamento de cada solicitação,

repassando ao cidadão todas as informações pertinentes ao processo, à avaliação da solicitação, à previsão de atendimento, ao progresso, à conclusão etc. Considerando as divergências que surgiram no decorrer da instrução processual acerca da natureza jurídica do objeto contratado, mostra-se imperioso, "a priori", o enfrentamento desse tema. I. DA NATUREZA DO OBJETO CONTRATADO. A licitação em exame adotou o tipo 'técnica e preço' e o regime de empreitada global, com descrição e detalhamento de seus objetivos e condições constantes dos Anexos I (projeto básico) e II (critérios de pontuação técnica e teste do sistema aplicativo), com a admissão de participação de empresas em consórcio, dada a natureza complexa do objeto, na medida em que integra diversas funcionalidades relacionadas às várias áreas de atuação da Prefeitura Municipal de São Paulo. Para tanto, foi exigido, em apertada síntese, que: a) a Central de Atendimento deveria ser implantada em dependências da contratada, em ambiente único, com exceção do Data Center, que poderia estar instalado em ambiente separado com acesso exclusivo dos agentes da Prefeitura Municipal de São Paulo, equipada com os recursos técnicos mínimos obrigatórios[4], com o fornecimento de todas as instalações, mobiliário, equipamentos de informática e de telefonia necessários à operação da Central, além do desenvolvimento e disponibilização de todos os softwares necessários à captação e ao processamento dos dados de atendimento. b) Todos os aplicativos específicos deveriam ser desenvolvidos para a Central de Atendimento, bem como deveria ser feita a sua integração com o sistema utilizado pela PRODAM (SAC), com o objetivo de unificar a base de dados das solicitações para maior controle. c) Deveria ser feita toda a implementação da infraestrutura necessária para suportar o ambiente de processamento e armazenamento em Data Center, baseado em projeto adequado aos serviços e tecnologias da estrutura da Central de Atendimento, abrangendo "hardware" e "software" para suporte às operações, bem como demais elementos de rede e conectividade, além dos serviços de instalação e operação das plataformas de "hardware" e "software", gerenciamento e administração do ambiente de processamento. d) O modelo deveria permitir crescimento modular dos serviços, eliminando possíveis descontinuidades do processo, de forma a garantir a expansão da escala de atendimento, disponibilizando plataforma tecnologicamente atualizada e aderente às necessidades de aplicação, atuais e futuras, bem como a manutenção dos servidores em regime ininterrupto, sem possibilidade de perda de informações do banco de dados. e) Deveria ser realizado o fornecimento, pela contratada, de todas as linhas telefônicas para as ligações ativas e receptivas, através de troncos E1, cada um com 30 canais de voz, de forma a permitir a concentração de todas as chamadas. f) Exigiu-se a contratação de um Instituto de Pesquisa, com o mínimo de um ano de atividade, para análise de informações e pesquisas em relação aos dados colhidos pela Central de Atendimento. g) Exigiu-se a disponibilização à Prefeitura Municipal de São Paulo, ao término da vigência contratual, de todas as informações contidas no banco de dados Data Center, bem como de todos os demais equipamentos especificados nos itens 7.2, 7.4, 7.5 e seus subitens, além do direito de uso dos sistemas aplicativos e dos resultados obtidos das atividades desenvolvidas, responsabilizando-se a contratada pelo desenvolvimento de soluções, inclusive em relação ao SAC, compatíveis com os softwares não proprietários utilizados pela Coordenadoria do Governo Eletrônico.

[4] Descritos no item 7 do projeto básico.

CÓPIA

É sabido que contratações na área de Tecnologia da Informação envolvem algumas dificuldades, em especial relacionadas à própria evolução desse setor, que é dinâmica, acelerada e ininterrupta. Vejamos os dizeres de Marçal Justen Filho[5] nesse particular: 'Em terceiro, a evolução da Tecnologia da Informação é muito intensa. Isso significa que soluções adotadas num certo momento tornam-se superadas em pequeno espaço de tempo. Essa dinâmica se reflete no campo jurídico. Algumas práticas licitatórias e contratuais poderiam ser legítimas em determinada circunstância, em virtude de características do conhecimento e dos equipamentos. Porém, a rápida evolução tecnológica poderá alterar a situação em curto espaço de tempo. Em síntese: Não é possível legitimar uma certa solução prática simplesmente invocando a adoção de conduta similar no passado.' Entendo, portanto, que a simples afirmação de contrato por escopo não se mostra adequada ao caso, na medida em que a satisfação da prestação contratada não se limitava à mera entrega de um produto materialmente acabado, mas, sim, consistia na prestação dos serviços de processamento de informações como um todo, compreendendo todas as atividades de obtenção, manutenção, gerenciamento e gestão da informação coletada, com natureza continuada, que somente se esgotaria ao término do período da contratação, daí porque a expressa autorização de prorrogação de prazo contida no contrato, mediante as cautelas legais, como foi feito. Esses serviços de Call Center, que, aliás, continuam sendo prestados atualmente à Municipalidade, expressam a nítida natureza continuada da sua prestação, objeto contratual este em que predominam os serviços de processamento de dados em toda a extensão das atividades contratadas, ainda que, dentre estas, exista investimento relacionado à fase inicial de implantação dos equipamentos necessários ao desenvolvimento do primeiro ciclo desses serviços. II. DA NECESSIDADE DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA ANALÍTICA NA LICITAÇÃO. Neste item, os órgãos técnicos preopinantes indicam como fonte de irregularidade na fase licitatória – e que estaria a contaminar todos os demais atos praticados – o fato de o Edital não ter previsto a obrigatoriedade de propostas de preços de forma analítica, para individualizar os custos de implantação, de manutenção e de gerenciamento do objeto licitado. Contra esse argumento, a Contratada defende-se no sentido de que a escolha pelo tipo de licitação feita pela Administração – 'empreitada por preço global' – é válida segundo a Lei de Licitações e que, portanto, a exigência suscitada pelos órgãos técnicos não encontra amparo legal. De fato, a escolha da Administração em contratar por empreitada global deve guardar pertinência com a natureza do objeto, em especial, considerando que ele não pode ser fracionado em partes autônomas, por constituir, no caso, um complexo de conteúdos. O que se faz necessário verificar é, então, em que medida a inexistência de apresentação da planilha demonstrativa de preços unitários compromete o procedimento. Vejamos a jurisprudência do TJSP sobre o tema (Apelação com Revisão CR 7507545300)[6]: '1. No contrato de empreitada com fornecimento de material por preço global, a remuneração é ajustada para a obra concluída em sua totalidade porque existe a fixação antecipada do custo total da obra. 2. O pagamento de obras e serviços extraordinários, considerados os que não estão na proposta e

[5] Comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos. 14ª Edição, São Paulo, Ed. Dialética, 2010, p. 731.

[6] Relator(a): Laerte Sampaio. Julgamento: 19/08/2008. Órgão Julgador: 3ª Câmara de Direito Público Publicação: 26/09/2008.

CÓPIA

não se identificarem com a própria obra, é legítimo mediante o prévio instrumento de aditamento. 3. Inocorrente tal hipótese, inexigível o acréscimo do valor fixado no contrato que está vinculado à licitação no tipo de menor preço. Apelação provida.' Da ementa extrai-se que, em contratações sob regime de execução por empreitada por preço global, ou seja, com preço certo e total, a forma de apuração do preço a ser pago ao contratado é definida no momento da adjudicação de seu objeto, quando, então, se define o valor devido ao particular em contrapartida à prestação de todo o serviço, e não em unidades executadas (art. 6º, inc. VIII, "a", da Lei Federal nº 8.666/93). Nesse tipo de ajuste, este valor só será alterado se houver modificações de projeto ou de eventuais condições preestabelecidas para a execução dos serviços, com fundamento no § 1º do art. 65 da referida Lei. Ainda que desejável, portanto, a exigência de especificação de preços unitários não é, no caso, imposição legal expressa. Na matéria em concreto, além de não ter sido exigida dos interessados a especificação de preços unitários, a única alteração no objeto contratual ocorreu de forma quantitativa, com o acréscimo 119 posições de atendimento ao longo do prazo de vigência, com reflexo no valor contratual de 23,65%, no primeiro TA, e de 1,35%, no TA nº 03, dentro, portanto, dos limites legais de acréscimo. Além desta, a única outra alteração de valores verificada nos autos é aquela relacionada à atualização monetária e que foi, oportunamente, objeto de análise específica da Auditoria, com parecer conclusivo pela adequação da escolha do índice adotado para reajustamento contratual. Outrossim, também não entendo que o objeto licitado, quanto à sua natureza, possa ser configurado de forma parcelada ou fragmentada para fins de decomposição analítica da proposta, porque a implantação, o gerenciamento e a operação de serviços são atividades interligadas. Nesse sentido, a implantação não pode ser compreendida como uma fase preliminar e acabada dentro da vigência contratual, mas, sim, como parte de um processo permanente de atualização tecnológica do sistema no decorrer de toda a sua execução, sob pena de tornar obsoleto e inoperante o parque tecnológico implantado inicialmente. Pelo exposto, não vislumbro prejuízo decorrente da inexistência de descrição analítica da proposta, não se mostrando o apontamento suficiente para macular a regularidade dos instrumentos. III. COMPOSIÇÃO DO CUSTO DO CONTRATO. Na linha do quanto já examinado, argumentaram ainda os órgãos técnicos deste Tribunal que a falta de demonstração analítica do custo de cada hipotética parte do serviço a ser prestado (implantação, gerenciamento e operação) impediria a correta aplicação de reajustamento e a fixação do valor correto para o período adicional de vigência contratual, a refletir eventual prejuízo ao erário. Dentre as informações apresentadas pelos defendentes, considero relevantes as seguintes: a empresa líder informou que investiu, ao longo dos 3 períodos do contrato, R$ 5.485.672,00 em "hardware/software" e infraestrutura (fls. 4.318, 4.320 e 4.322); o Termo Aditivo nº 01 promoveu impacto financeiro de 23,65%, e não de 28,38%, conforme constou dos autos, na medida em que, de forma equivocada, foi o valor original do contrato que serviu de base para o acréscimo de 25%, quando deveria ter servido de base o valor atualizado do ajuste; o Termo Aditivo nº 03 – não obstante promover a inclusão no contrato de 85 postos de atendimento – não causou o alegado impacto de 37,1% sobre o valor original do contrato, vez que não houve alteração do valor do contrato da segunda para a terceira prorrogação. Considerando as alegações dos defendentes, há que se avaliar com cautela todo o conteúdo processado, com base em duas premissas, a seguir enfrentadas. Em

primeiro lugar, conforme trazido pela própria Administração, e aqui já registrado antes, a natureza do serviço contratado impõe um contínuo investimento tecnológico, obrigatório para garantir a operacionalidade do sistema. Nesses termos, os equipamentos que compuseram o custo dos serviços não podem ser vistos como mero fornecimento, estático, mas, sim, como ferramenta de trabalho inerente, durante todo o tempo, aos serviços contratados, inclusive porque, pela própria dinâmica dos serviços vinculados à área de Tecnologia de Informação, os equipamentos que integravam a infraestrutura, ao término do contrato, não eram os mesmos do início dos trabalhos. Assim, nos serviços de tal natureza, a referida instalação inicial de infraestrutura onera o custo integral dos serviços, enquanto prestados, em razão da vida útil estimada para os equipamentos, e que pode ser variável, na medida em que tendem a sofrer impactos da obsolescência, em decorrência da evolução tecnológica e da demanda ampliada dos serviços a executar, requerendo permanente atualização desses equipamentos. Em suma, durante e após 12 meses, alguma atualização tecnológica se imporia, necessariamente, requerendo gastos correspondentes por parte da contratada. Nesses termos, ainda que tenha o Edital previsto reversão dos bens em favor da Prefeitura Municipal de São Paulo, após o período da contratação, bem como o direito de uso dos sistemas aplicativos e apropriação dos resultados obtidos pelas atividades desenvolvidas, fato é que não se encontram previstos explicitamente no contrato, de outra parte, os dados relacionados à contínua atualização tecnológica, muito embora esta tenha sido uma realidade constatada. Nessa medida, não foi dada a devida atenção pelos técnicos desta Corte ao tratamento do investimento incorporado ao contrato e suas repercussões, envolvendo depreciações do valor dos equipamentos e da infraestrutura e prazos para amortização desses investimentos dentro do ajuste, de forma a preservar o seu equilíbrio econômico-financeiro, sendo os novos investimentos em tecnologia algo que acompanha toda a prestação desse serviço. A segunda premissa que se apresenta, e que afasta o argumento lançado de eventual sobrepreço pago no período prorrogado do contrato, está relacionada aos dados específicos constantes da documentação comprobatória juntada aos autos. Observa-se que, desde a primeira prorrogação, houve providência por parte da Administração para que fosse elaborado estudo técnico e econômico, bem como novo projeto básico para gerenciamento e operação do sistema já implantado (fls. 2.001 a 2.046 e 2.084 a 2.138), promovendo, cautelarmente, nova pesquisa de preços no mercado, para só então solicitar à contratada manifestação e proposta para continuidade dos serviços. Por sua vez, em relação aos preços apurados pelas pesquisas de mercado feitas por ocasião das duas prorrogações de prazo contratual, constata-se que tais preços de mercado encontravam-se superiores aos praticados pela contratada, bem como que se referiam aos itens contratuais relacionados apenas ao gerenciamento e à operação do sistema, sem fazer sequer alusão à questionada 'implantação'. Esta afirmação também pode ser comprovada através dos demonstrativos anexados às fls. 1.805/1.903 e 2.146/2.151, pela empresa Perform, relacionados aos preços praticados, nos quais se pode igualmente observar que não houve incidência de custos de implantação nas referidas prorrogações, mas tão somente custos de gerenciamento e operação do Call Center. Cabe destacar que para a aferição da economicidade dos preços praticados, conforme apurado inicialmente pelos órgãos técnicos desta Casa, a conclusão foi no sentido de que 'o indicador custo unitário por ligação recebida/efetuada, evoluiu de forma favorável a

CÓPIA

essa obrigação oportunamente (fls. 4.230/4.267). Todavia, a obrigação relacionada à parcela contratual da empresa Perform, líder do consórcio, deixou de ser cumprida, dando ensejo à demanda judicial entre as partes, diante da inexistência de consenso sobre o teor do referido Termo de Cessão de Bens com a Administração Municipal, permanecendo a contenda ainda "sub judice", ao que se tem notícia. A discussão sobre essa matéria entre as partes[8] envolve o alegado descumprimento da cláusula 5ª do contrato em exame, o que, inclusive, motivou procedimento administrativo para aplicação de penalidade contratual, sob o argumento de que, ao final da vigência do contrato, o consórcio não entregou à Prefeitura Municipal de São Paulo a totalidade dos bens objeto de cessão, e, em relação aos bens já entregues, estes não puderam ser incorporados ao patrimônio municipal pela Secretaria Municipal de Gestão – SMG, devido à falta e/ou irregularidade na documentação apresentada. Como referido, essa discussão já está sendo objeto de enfrentamento pelo Poder Judiciário, a demandar, efetivamente, aprofundamento de prova a ser constituída pelas partes, inclusive pericial, razão pela qual entendo por prejudicada a análise deste apontamento, nesta oportunidade. Posto isso, e à vista da globalidade das manifestações dos órgãos técnicos constantes dos autos, conheço das conclusões alcançadas no Relatório de Inspeção de fls. 1.514/1.524, bem como acolho os instrumentos em exame e a execução contratual, na medida em que, além de não ter restado comprovada nestes autos a inadequação dos preços praticados, os demais apontamentos não demonstraram irregularidade do ajuste. Determino acompanhamento para análise da obrigação de transferência dos bens, considerando o quanto apontado. Encaminhem-se cópias da íntegra da decisão à: 1) Secretaria de Negócios Jurídicos da Prefeitura Municipal de São Paulo, em atenção ao Ofício nº 027/2006-SNJ-G, relacionado ao relatório de auditoria técnica, de fls. 1.573 a 1.602; 2) Procuradoria Geral do Município (Departamento de Procedimentos Disciplinares), em atenção ao Ofício nº 1800/2008 – PROCED 1; 3) Polícia Civil do Estado de São Paulo, em atenção ao ofício de fl. 2.230, cujo teor trata do IP 008/2006; 4) Ministério Público do Estado de São Paulo, em atenção aos ofícios de fls. 5.028, 5.100 e 5.120; 5) Supremo Tribunal Federal, em atenção ao Ofício nº 571/2008 (fl. 3.808); 6) Superior Tribunal de Justiça, em atenção ao Ofício nº 002304/2008-CESP (fl. 4.845); 7) Departamento de Inquéritos e Polícia Judiciária (DIPO) – IP 050.06.085930-0, em atenção ao ofício de fl. 5.066; 8) aos autos do Mandado de Segurança nº 583.53.2006.108386-6.

[8] Ofício nº 027/2006-SNJ-G: relatório de auditoria técnica de fls. 1.573 a 1.602.

CMSP
TID 12283216

Ofício SSG-GAB nº 8254/2014
Processo TC nº 72.003.326.06-94
Assunto: Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão – Sempla e Call Tecnologia e Serviços Ltda. – Análise – Contrato nº 02/CGBS/SMG/2006, cujo objeto é a prestação de serviços técnicos necessários à operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura, com a disponibilização de todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo a conexão com os sistemas aplicativos hospedados na Prodam para consulta às informações e registros das solicitações recebidas – P.A. nº 2005-0.316.832-3
(Pede-se o uso destas referências)
Documentação acompanhante: cópia de fls. 109 a 116, 119 a 121, 123 a 125, 127 a 129, 132 a 134, 137 a 138, 140 a 143, 167 a 169vº e 174 a 177 do processo TC supra **(as cópias encaminhadas não deverão retornar ao TCM)**

Referência: Ofício – CECC nº 004/2014, de 09/04/2014 e CECC nº 012/2014, de 23/04/2014.

São Paulo, 30 de maio de 2014

Senhor Vereador

Dirijo-me a Vossa Excelência para, em atenção aos ofícios em referência, protocolados nesta Corte em 11/04/2014 e 25/04/2014, levar ao seu conhecimento que, como resultado de pesquisa realizada junto aos Órgãos Técnicos deste Tribunal, foi localizado o processo TC nº 72.003.326.06-94 que se encontra arquivado.

Informo, outrossim, que cópia dos relatórios técnicos (folhas 109/116, 132/134, 137/138), das manifestações da Origem (folhas 119/121, 123/125, 127/129) e do relatório, voto e Acórdão nele proferidos (folhas 140/143, 167/169vº) seguem acompanhando o presente.

Envio, por fim, os protestos de estima e consideração, colocando-nos à disposição para quaisquer outros esclarecimentos que se fizerem necessários.

EDSON SIMÕES
Presidente

Ao
Excelentíssimo Senhor
Vereador Adilson Amadeu
Presidente da CE – Call Center e "156"
Câmara Municipal de São Paulo
Viaduto Jacareí, 100

CMSP SGA.6 Unidade Protocolo 09/06/2014 09:17 206766

Av. Prof. Ascendino Reis, 1130 - CEP 04027-000 – São Paulo
TEL.PABX(011) 5080.1000 - FAX (011)5579.9934

Intimada a se manifestar, a Origem (fls. 123/125 e 127/129) informou que o objeto da contratação compreende somente a operação e gestão continuada da Central de Atendimento 156, vez que os aplicativos e recursos necessários já haviam sido adquiridos por meio de contratação anterior.

Após, por ordem do nobre Conselheiro Relator Roberto Braguim (fls. 130 verso), vieram os presentes autos para manifestação.

É o relatório.

Em manifestação anterior foi questionada a regularidade da previsão de prorrogação contratual, sob o aspecto da economicidade, haja vista, que os valores pertinentes à implantação do sistema não foram dimensionados e quantificados separadamente dos serviços de operação e gestão.

Entretanto, a Origem esclareceu que todos os custos com a implantação do sistema já foram absorvidos pelo contrato anterior, sendo objeto da presente contratação apenas a sua operação.

Tem-se que os esclarecimentos prestados pela Origem elidem as dúvidas existentes, motivo pelo qual, entendo não remanescer qualquer questão de âmbito jurídico a ser debatida.

Ante o exposto, opino pela regularidade do Contrato nº 02/CGBS/SMG/2006.

Folha Nº 134
Proc. Nº 3326-06-94

CAROLINA AUGUSTA F. J. DE TOLEDO
Auxiliar Técnico de Fiscalização

É o que submeto a apreciação de Vossa Senhoria.

São Paulo, 18 de fevereiro de 2009.

Rodrigo Pupim Anthero de Oliveira
Agente de Fiscalização
OAB/SP nº 201.125

RPAO/ca

Folha Nº 137
Proc. Nº 3326 06-94
ADRIANA RUIS
Auxiliar Técnico de Fiscalização

Processo TC nº 72.003.326.06-94
Interessado: PMSP
CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA.
Objeto: Prestação de serviços técnicos necessários à operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a PMSP com disponibilização de todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo a conexão com os sistemas aplicativos hospedados na Prodam para consulta às informações e registros das solicitações recebidas.
Relator: CONSº **ROBERTO BRAGUIM**

Exmo. Sr. Conselheiro Relator

Trata o presente da análise da licitação, Pregão nº 02/2006 e do Contrato nº 02/CGBS/SMG/2006 objetivando a prestação de serviços técnicos necessários à operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura do Município de São Paulo, com a disponibilização de todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo a conexão com os sistemas aplicativos hospedados na Prodam para consulta às informações e registros das solicitações recebidas.

Em análise, a SFC em fls. 109/110 considerou regular o procedimento licitatório com a ressalva de não constar nos autos a ata de abertura do procedimento mencionado em 19.01.2006.

A análise da contratação demonstrou sua regularidade.

Folha Nº 138
Proc. Nº 33206-94
ADRIANA RUIS
Auxiliar Técnico de Fiscalização

A AJCE em fls. 132/135, após análise da defesa da Origem em fls. 124/125 e 127/129 opinou pela regularidade do contato 02/CGBS/SMG/2006.

A Procuradoria da Fazenda Municipal em fls. 136 opina pelo acolhimento dos atos, pois regulares.

É o relatório.

Após análise dos apontamentos da SFC e das defesas apresentadas pela Origem, concordo com os órgãos técnicos pré-opinantes desta Corte, considerando regulares o procedimento licitatório e o contrato dele decorrente, relevando-se a falha relativa à Ata de Abertura do Certame, pois não comprometeu a sua lisura.

À consideração de Vossa Excelência.

São Paulo, 04 DEZ 2009

RENATO TUMA
Secretário Geral

NFG/ar

RECEBIDO
07 DEZ 2009
Gab. R. BRAGUIM

TC nº 72-003.326.06-94

Fl. n.º 140
Proc. n.º 3326.06-94
ANA RITA DE PAULA COCCHI
Auxiliar Técnico de Fiscalização

Interessados: Secretaria Municipal de Gestão, atual Secretaria Municipal de Modernização, Gestão e Desburocratização – SMG e Call Tecnologia e Serviços Ltda.

Objeto: **PREGÃO PRESENCIAL** nº 02/2006 - **CONTRATO** nº 02/CGBS/SMG/2006 - Prestação de serviços técnicos necessários à operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura do Município de São Paulo, com disponibilização dos recursos necessários à sua operacionalização, incluindo a conexão com os sistemas aplicativos hospedados na PRODAM para consulta às informações e registros das solicitações recebidas.
Valor: R$ 30.000.000,00

Relator: **Conselheiro ROBERTO BRAGUIM**

Fl. n.º 141
Proc. n.º 3326-06-94
ANA RITA DE PAULA COCCHI
Auxiliar Técnico de Fiscalização

RELATÓRIO

Trata o presente da análise da Licitação realizada na modalidade de Pregão Presencial sob nº 02/2006, e do Contrato nº 02/CGBS/SMG/2006, dela decorrente, celebrado entre a Secretaria Municipal de Gestão, atual Secretaria Municipal de Modernização, Gestão e Desburocratização – SMG e Call Tecnologia e Serviços Ltda., objetivando a prestação de serviços técnicos necessários à operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura do Município de São Paulo, com disponibilização dos recursos necessários à sua operacionalização, incluindo conexão com os sistemas aplicativos hospedados na PRODAM para consulta às informações e registros das solicitações recebidas, pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses, no valor estimado de R$ 30.000.000,00 (trinta milhões de reais).

Na análise encartada sob fls. 109/110, a Subsecretaria de Fiscalização e Controle considerou regulares o Procedimento Licitatório e o Contrato, ressalvando que dos autos consta como data de abertura do Pregão o dia 20/01/2006, enquanto no Edital o referido evento estaria fixado para o dia 19 do mesmo mês.

Ouvida, a Assessoria Jurídica de Controle Externo apontou que no caso os valores pertinentes à

implantação do sistema não foram dimensionados e quantificados separadamente dos serviços de operação e gestão, eis que o valor total dos serviços foi diluído em 24 (vinte e quatro) parcelas iguais e mensais. Assim, e considerando a previsão de possibilidade, com base no artigo 57, II, da Lei Federal nº 8.666/93[1], da prorrogação do Contrato por até 60 meses, contida no Item 3.3.1 do Edital e na Cláusula 5.1.2 do Contrato, propôs a manifestação da Origem quanto à regularidade da eventual prorrogação, sob o aspecto da economicidade. Aduziu, ainda, que a ressalva proposta pela Auditoria tem natureza formal, incapaz de gerar irregularidade.

Oficiada, a Secretaria manifestou-se às fls. 124/125, esclarecendo que a contratação objetiva somente os serviços de operação e gestão continuada do referido sistema, que se encontra hospedado na PRODAM, bastando para isso que se estabeleça a conexão para consulta às informações e registros das solicitações recebidas durante o atendimento, mesmo porque os sistemas aplicativos e os recursos necessários já haviam sido adquiridos quando da implantação da Central de Atendimento.

[1] **Art. 57** - A duração dos contratos regidos por esta Lei ficará adstrita à vigência dos respectivos créditos orçamentários, exceto quanto aos relativos:
II - a prestação de serviços a serem executados de forma contínua, que poderão ter a sua duração prorrogada por iguais e sucessivos períodos com vistas a obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, limitada a sessenta meses;

Fl. n.º 143
Proc. n.º 3326-96-94
ANA MARIA DE PAULA COCCHI
Auxiliar Técnico de Fiscalização

Na análise desses esclarecimentos, a Assessoria Jurídica de Controle Externo, após considerar que os custos da implantação do sistema foram absorvidos por contrato anterior, concluiu que as dúvidas anteriores restaram elididas, opinando, assim, pela regularidade do Pregão e do Contrato.

A Procuradoria da Fazenda Municipal e a Secretaria Geral, do mesmo modo, propugnaram pelo acolhimento da Licitação e do Contrato, relevando-se a falha anotada, pois ela não comprometeu a lisura do Certame.

É o relatório.

TCM, 1º de setembro de 2010.

ROBERTO BRAGUIM
Vice-Presidente

Cmf/arpc.

TC nº 72-003.326.06-94

Interessados: Secretaria Municipal de Gestão, atual Secretaria Municipal de Modernização, Gestão e Desburocratização – SMG e Call Tecnologia e Serviços Ltda.

Objeto: **PREGÃO PRESENCIAL** nº 02/2006 - **CONTRATO** nº 02/CGBS/SMG/2006 - Prestação de serviços técnicos necessários à operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura do Município de São Paulo, com disponibilização dos recursos necessários à sua operacionalização, incluindo a conexão com os sistemas aplicativos hospedados na PRODAM para consulta às informações e registros das solicitações recebidas.
Valor: R$ 30.000.000,00

Relator: **Conselheiro ROBERTO BRAGUIM**

VOTO

Calcado nas manifestações unânimes dos Órgãos Técnicos, da Procuradoria da Fazenda Municipal e Secretaria Geral, conheço do Pregão e ACOLHO o Contrato dela decorrente relevando a falha apontada nos autos, posto que ausentes indícios de dolo, má-fé ou prejuízo, sendo certo que inúmeras interessadas participaram do Certame.

TCM, 15 de junho de 2011.

ROBERTO BRAGUIM
Conselheiro Corregedor

Cmf/arpc.

Folha Nº 169
Proc. Nº 3.326.0694

SANDRA ISHARA
Auxiliar Téc. de Fiscalização

Processo TC - 72.003.326.06-94
Contratante - Secretaria Municipal de Modernização, Gestão e Desburocratização – SMG
Contratada - Call Tecnologia e Serviços Ltda.
Pregão - 02/2006
Contrato - 02/CGBS/SMG/2006 R$ 30.000.000,00
Objeto - Serviços técnicos necessários à operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura, com a disponibilização de todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo a conexão com os sistemas aplicativos hospedados na Prodam para consulta às informações e registros das solicitações recebidas

025

2.562ª Sessão Ordinária

ANÁLISE. PREGÃO. CONTRATO. SMG. Serviços técnicos. Operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico. Pregão CONHECIDO. Contrato ACOLHIDO. Votação unânime.

A C Ó R D Ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos, devolvidos na presente sessão pelo Conselheiro MAURÍCIO FARIA, após vista que lhe fora concedida na 2.510ª S.O., na fase de discussão.

ACORDAM os Conselheiros do Tribunal de Contas do Município de São Paulo, à unanimidade, de conformidade com o relatório e voto do Conselheiro ROBERTO BRAGUIM – Relator, em conhecer do procedimento licitatório Pregão 02/2006 e em acolher o Contrato 02/CGBS/SMG/2006, dele decorrente, relevando a falha apontada nos autos, posto que ausentes indícios de dolo, má-fé ou prejuízo e, sendo certo, que inúmeras interessadas participaram do certame.

Participaram do julgamento os Conselheiros EURÍPEDES SALES – Revisor, ANTONIO CARLOS CARUSO e MAURÍCIO FARIA.

Presente o Procurador Chefe da Fazenda GIANFRANCESCO GENOSO.

Plenário Conselheiro Paulo Planet Buarque, 15 de junho de 2011.

CERTIFICO que o V. Acórdão foi publicado no D.O.C. desta data, p. 81, ATA 2562ª S.O. Em 15/07/11.
LINDA DOS SANTOS ROCHA
Unidade Técnica de Redação
Supervisora

EDSON SIMÕES
Presidente

ROBERTO BRAGUIM
Relator

/mcam

Folha Nº
Proc. Nº 174

Ref.: **Ofício – CECC nº 004/2014** de 09/04/2014
COMISSÃO DE ESTUDOS PARA AVALIAR OS CONTRATOS FIRMADOS PELO EXECUTIVO NO QUE TANGE AO CALL CENTER E "156" COM SEUS SERVIÇOS PELA EMPRESA CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA. NO MUNICÍPIO – RPP 003/2014
Câmara Municipal de São Paulo

Fl. Nº 174
Proc. Nº 3326/06-94
Tania
Tania Hiromi Sasaki
Aux. Téc. Fiscalização
CAB/FEC

Exmo. Senhor Conselheiro Presidente
Edson Simões

Na inicial, o Senhor Presidente de Comissão da CMSP constituída para a realização de "*Estudos para Avaliar os Contratos Firmados pelo Executivo no que Tange ao Call Center e "156" com seus Serviços pela Empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda. no Município – RPP 003/2014*", Vereador Adilson Amadeu, solicita o envio no prazo de 10 dias úteis, de cópia das análises que porventura tiverem sido realizadas neste Tribunal, acerca de contratos e serviços referentes ao "156" prestados pela Empresa Call.

A Unidade Técnica de Protocolo e Autuação localizou os processos TC nºs 72.003.326/06-94 (arquivado) e 72.001.890/11-02 e 72.002.149/12-03 (Relator Domingos Dissei).

À vista do exposto, encaminho o presente a V.Exa. para conhecimento e determinações, no tocante ao processo arquivado.

Informo que uma cópia deste expediente foi enviada ao Excelentíssimo Senhor Conselheiro Domingos Dissei, relativamente aos processos de sua Relatoria.

São Paulo, 14 de abril de 2014.

Rodrigo Pupim Anthero de Oliveira
Secretário Geral

RMC/mm*

175

PREFERENCIAL

Ordem Interna 17/2003

CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO

COMISSÃO DE ESTUDOS P ARA AVALIAR OS CONTRATOS FIRMADOS PELO EXECUTIVO NO QUE TANGE AO CALL CENTER E "156" COM SEUS SERVIÇOS PELA EMPRESA CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA. NO MUNICÍPIO – RPP 003/2014

São Paulo, 23 de abril de 2014

Fls. N.º 175
Proc. N.º 3326/006-94
Tania Hiromi Sasaki
Aux. Téc. Fiscalização
CAB/EES

Ofício - CECC nº 012/2014

Senhor Presidente,

Na qualidade de Presidente da Comissão de Estudos Call Center e "156", em atenção à deliberação da Douta Comissão e nos termos do art. 68 do Regimento Interno, reitero a solicitação de informações contida no Ofício - CECC nº 004, cuja cópia segue anexa. Solicito que encaminhe tal resposta no prazo de 5 dias úteis.

Agradeço antecipadamente e aproveito a oportunidade para transmitir a V.Exª os protestos de consideração e elevado apreço.

Atenciosamente,

VEREADOR ADILSON AMADEU
Presidente da CE – Call Center e "156"

T.C.M.S.P.
25 ABR 17:04 2014
PROTOCOLO 061303

Excelentíssimo Senhor
Edson Simões
DD. Presidente do Tribunal de Contas do Município de São Paulo
Av. Prof. Ascendino Reis, 1130 - Vila Clementino

CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO

COMISSÃO DE ESTUDOS P ARA AVALIAR OS CONTRATOS FIRMADOS PELO EXECUTIVO NO QUE TANGE AO CALL CENTER E "156" COM SEUS SERVIÇOS PELA EMPRESA CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA. NO MUNICÍPIO – RPP 003/2014

São Paulo, 09 de abril de 2014

Ofício - CECC nº 004/2014

C. M.º 176
Proc. nº 3326/06-94
Tania

Tania Hiromi Sasaki
Aux. Téc. Fiscalização
GAB/FES

Senhor Presidente,

Na qualidade de Presidente da Comissão de Estudos Call Center e "156", em cumprimento a requerimento de minha autoria, deliberado em reunião, **SOLICITO**, no prazo de 10 dias úteis, cópia das análises (caso existam) de contratos e serviços referentes ao "156", prestado pela Empresa Call.

Agradeço antecipadamente e aproveito a oportunidade para transmitir a V.Exª os protestos de consideração e elevado apreço.

Atenciosamente,

VEREADOR ADILSON AMADEU
Presidente da CE – Call Center e "156"

T.C.M.S.P.
17 ABR 16 51 2014 064080
PROTOCOLO

Excelentíssimo Senhor
Edson Simões
DD. Presidente do Tribunal de Contas do Município de São Paulo
Av. Prof. Ascendino Reis, 1130 - Vila Clementino

INSPETORIA
DA CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO
PROTOCOLO Nº 203
HORÁRIO 14:30
DATA 17/04/14

TRIBUNAL DE CONTAS DO
MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
ISO 9001

Folha Nº 172
Proc. Nº

Ref.: Ofício – CECC nº 012/2014 de 23/04/2014
Reiteração do Ofício – CECC nº 004/2014, protocolado nesta Corte em 11/04/2014, solicitando informações sobre contratos e serviços referentes ao "156", prestado pela empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda.
Câmara Municipal de São Paulo

original

Exmo. Senhor Conselheiro Presidente
Edson Simões

Fl. Nº 177
Proc. Nº 3326/06-94
Tania
Tania Hiromi Sasaki
Aux. Téc. Fiscalização
GAB/EES

Tendo em vista o teor do ofício inaugural, encaminho o presente a V. Exa., na condição de Relator original do processo TC nº 72.003.326/06-94 (arquivado), bem como para alcançar o Ofício – CECC nº 004/201, enviado a esse Gabinete em 22/04/2014.

Informo que cópia deste expediente foi encaminhada ao Excelentíssimo Senhor Conselheiro Domingos Dissei, Relator dos processos TC nº 72.001.890/11-02 e 72.002.149/12-03.

São Paulo, 28 de abril de 2014.

Rodrigo Pupim Anthero de Oliveira
Secretário Geral

RMC/mm*

TRIBUNAL DE CONTAS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

ISO 9001

1) Folha nº 109
Proc. nº 03 326.06-84

Regina Mariko Kishima
Aux. Técnico de Fiscalização

RELATÓRIO DE ANÁLISE DE LICITAÇÃO

2) Unidade/Entidade Licitante
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO

3) P.A. n.º
2005-0.316.832-3

4) Modalidade / Nº / Exercício
PREGÃO 02/2006

Fls. 21/32

5) Objeto
Prestação de serviços técnicos necessários à operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura do Município de São Paulo, com a disponibilização de todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo a conexão com os sistemas aplicativos hospedados na PRODAM para consulta às informações e registros das solicitações recebidas.

Fls. 33/53

6) Limite para a Modalidade	7) Orçamento / Estimativa	8) Valor adjudicado
NA	41.088,000,00 Fls. 11	30.000.000,00 Fls. 75

9) Adjudicado à
CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA

Fls. 75

10) Eventos		Data:	Fls.
DO DESPACHO DE AUTORIZAÇÃO	:	14.12.2005	14
DO EDITAL	:	05.06.2006	32
DA PUBLICAÇÃO NO DOM	:	06 e 07.01.2006	55/56
PUBLICAÇÃO EM JORNAL DE GRANDE CIRCULAÇÃO	:	07.01.2006	57
ENTREGA DO ÚLTIMO INSTRUMENTO (CONVITE)	:	NA	
PARA ENTREGA DOS ENVELOPES	:	19.01.2006	21
DA ATA DE ABERTURA DA LICITAÇÃO	:	20.01.2006	65/70
DA ADJUDICAÇÃO	:	02.02.2006	75
DA HOMOLOGAÇÃO	:	02.02.2006	75

11) Resultado	Fls.	Sim	Não	N.A.
a) Existe planilha de orçamento ou pesquisa de preços?	10	(X)	( )	( )
b) O enquadramento na modalidade de licitação foi o correto?	14	(X)	( )	( )
c) O despacho de autorização foi exarado antes do edital?	14 e 32	(X)	( )	( )
d) O edital foi datado e assinado?	32	(X)	( )	( )
e) Os prazos de publicidade foram atendidos?		( )	( )	(X)
f) Foram encaminhados pelo menos 03 convites?		( )	( )	(X)
g) Foi respeitado o prazo de 05 dias úteis entre a data do último instrumento e a de recebimento das propostas?		( )	( )	(X)
h) Há evidência de previsão de recursos? (Nota de Reserva ou indicação de disponibilidade de recursos)	18/19	(X)	( )	( )
i) Em caso de dotação relativa a projeto, foi atendido o artigo 16 da LRF?		( )	( )	(X)

TRIBUNAL DE CONTAS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

ISO 9001

1) Folha nº 110
Proc. nº 26.06-04

Regina Mariko Kishima
Aux. Técnico de Fiscalização

12) Observações

1. O edital foi aberto a consulta publica, conforme publicidade no DOC em 17.12.2005 e disponibilizado na internet de 15 a 26.12.2005 - fls. 12/13 e 17.

2. Observamos que em conformidade com o edital e divulgação do edital a data de abertura do certame estava prevista para o dia 19.01.2006, porém a ata de abertura constante no processo ora examinado constou a data de 20.01.2006, não havendo qualquer comunicado de sua alteração.

13) Conclusão

Com base na análise efetuada, entendemos, quanto ao aspecto contábil/orçamentário e legislação vigente, que a presente licitação encontra-se:

( ) Regular (X) Regular, com ressalvas ( ) Irregular ( ) Pendente conforme item 12

Não constar nos autos a ata de abertura do procedimento licitatório de 19.01.2006.

14) Nome do responsável por eventuais infringências constatadas

Anete de Souza Barros - Pregoeira Oficial do certame

15) Analisado por (Carimbo, data e assinatura)
08.08.2006

Maria José Barbosa
Agente de Fiscalização

16) Coordenador de Equipe (Assinatura e carimbo)
(quando a análise for realizada "in loco")

18.08.06

SUELI APARECIDA R. DA SILVA
Supervisora - Sup. 6 - C - III

17) Revisado por (Carimbo, data e assinatura do Diretor da DT)

De acordo.

em 04.09.06

MARLI DE FÁTIMA AVELINO DE CASTILHO
Coordenadora - C-III

OBS.: Quando não aplicável o campo, preencher com "N.A."

TRIBUNAL DE CONTAS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
ISO 9001

1) Folha nº 119
Proc. nº 03-316.616-4
Regina Mariko Kishima
Aux. Técnico de Fiscalização

RELATÓRIO DE ANÁLISE DE CONTRATAÇÃO

2) Unidade/Entidade Contratante
Secretaria Municipal de Gestão

3) P.A. n.º
2005-0.316.832-3

4) Tipo de Contratação (Contrato, Nota de Empenho e outros) / Nº / Exercício
02/CGBS/SMG/2006
Fls. 82/102

5) Modalidade de Licitação / Dispensa / Inexigibilidade (Fundamento Legal)
PREGÃO 02/2006
Fls.

6) Análise da licitação para registro da Ata de R.P. nº NA
Validade da Ata:
T.C. nº: **Julgamento:**

7) Contratado
CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA
Fls. 82

8) Objeto
Prestação de serviços técnicos necessários à operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura do Município de São Paulo, com a disponibilização de todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo a conexão com os sistemas aplicativos hospedados na PRODAM para consulta às informações e registros das solicitações recebidas.
Fls. 83

9) Período de realização da obra / serviço / fornecimento
24 meses a partir de 30.03.2006
Fls. 84/105

10) Valor R$
30.000.000,00
Fls. 84

11) Reajuste Econômico
Índice escolhido: IPC-FIPE **Data-Base** Jan/2006 Fls. 89

12) Dotação Onerada: 15.11.24.126.0354.2756.3390.39-00
Descrição do Projeto / Atividade e Elemento de Despesa:
2756 Gestão e racionalização de processos de governo
339039.00 Outros serviços de terceiros – pessoa jurídica

N.E. n.º	Data:	Valor R$	Fls.
19276	10.02.2006	11.250.000,00	81

13) Caução / Seguro Garantia / Fiança Bancária
R$ 750.000,00
Fls. 80

14) Eventos	Datas	Fls.
DA AUTORIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO:	02.02.2006	75
DO INSTRUMENTO CONTRATUAL :	16.02.2006	82
DA PUBLICAÇÃO DO INSTRUMENTO :	24.02.2006	106
DA REMESSA AO TRIBUNAL :		

TRIBUNAL DE CONTAS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
ISO 9001

1) Folha nº 012
Proc. nº 05526.06.04

Regina Mariko Kishima
Aux. Técnico de Fiscalização

15) Resultado	Fls.	Sim	Não	N.A.
a) Houve realização de pesquisa prévia de mercado? (Ata de R.P.)		( )	( )	(X)
b) A quantidade contratada está de acordo com o estipulado na Ata de R.P.?		( )	( )	(X)
c) Constam razões para escolha do contratado e justificativa do preço? (contratação direta)		( )	( )	(X)
d) Foi exarado o despacho de autorização antes da vigência do ajuste?	75 e 105	(X)	( )	( )
e) O despacho de autorização foi assinado e publicado?	75/76	(X)	( )	( )
f) O despacho de ratificação foi exarado dentro de 03 dias do despacho inicial e publicado em até 05 dias? (se couber)		( )	( )	(X)
g) A base legal da contratação direta está correta?		( )	( )	(X)
h) Os documentos fiscais estavam em vigência (CND e FGTS)?	78/79	(X)	( )	( )
i) A nota de empenho foi emitida previamente e suficiente para atender a despesa do exercício?	81	(X)	( )	( )
j) A classificação funcional programática ou econômica é adequada?	81	(X)	( )	( )
k) A publicação foi efetuada até 20 dias após a lavratura do contrato?	106	(X)	( )	( )
l) A remessa foi efetuada até 30 dias após a lavratura do ajuste?		( )	( )	( )

16) Observações

17) Conclusão

Com base na análise efetuada, entendemos, quanto ao aspecto contábil/orçamentário e legislação vigente, que a presente contratação encontra-se:

(X) Regular ( ) Regular, com ressalvas ( ) Irregular ( ) Pendente conforme item 16

18) Nome do responsável por eventuais infringências constatadas

NA

19) Analisado por (Carimbo, data e assinatura)

08.08.2006

Maria José Barbosa
Agente de Fiscalização

20) Coordenador de Equipe (Assinatura e carimbo) **(quando a análise for realizada "in loco")**

18.08.06

SUELI APARECIDA R. DA SILVA
Supervisora - Sup. 6 - C - III

21) Revisado por (Carimbo, data e assinatura do Diretor da DT)

De acordo.

em 04.09.06

MARLI DE FÁTIMA AVELINO DE CASTILHO
Coordenadora - C-III

Folha Nº 113
Proc. Nº 03326.06/94
Regina Mariko Kishimoto
Aux. Técnico de Fiscalização

Excelentíssimo Senhor
Conselheiro Relator

Trata o presente da análise do Termo de Contrato n° 02/CGBS/SMG/2006, decorrente do Pregão n° 02/2006, celebrado entre a Secretaria Municipal de Gestão e a empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda., objetivando a prestação de serviços técnicos necessários a operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura do Município de São Paulo, com a disponibilização de todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo a conexão cm os sistemas aplicativos hospedados na PRODAM para consulta às informações e registros das solicitações recebidas, no valor total estimado de R$ 30.000.000,00 (trinta milhões de reais), para o período de 30.03.2006 a 29.03.2008.

Em cumprimento à r.determinação contida no Memo. Gab-RB n° 003/05, de 18.05.05, deixamos registrado que:

- Quanto à pesquisa de mercado realizada para iniciar o procedimento licitatório, fls. 10, sob o aspecto da economicidade, a contratação foi a mais vantajosa para a Administração;

- Na fase de lances nenhuma empresa manifestou interesse em melhorar a proposta inicial;

- A licitante Mobitel S/A apresentou a melhor proposta de preços, tendo sido classificada em primeiro lugar, em face do valor apresentado, R$ 26.904.000,00, contudo a mesma foi inabilitada por desatendimento do item 8.1.12 do edital, tendo sido declarada vencedora a empresa classificada em segundo lugar, que em sua proposta de preços apresentou o valor de R$ 30.000.000,00, fls. 65/70;

- O Contrato 016/SMCIS/2002, celebrado com o Consórcio Perform, Atento, Voz e Optiglobe em sua última prorrogação apresentou o valor de R$ 26.955.121,74, para o período de 01.10.2004 a 30.09.2005;

- Quando do encerramento do citado ajuste foi celebrado em caráter de emergência o Termo de Contrato 02/SMG/2005 com a empresa Atento Brasil S/A, para um período de 180 dias, a partir de 01.10.2005, no valor de R$ 6.108.000,00.

Assim traduzindo os valores apresentados por mês temos:

Ajuste	Vr mensal- R$	TC
Termo de Contrato 016/SMCIS/2002	2.246.260,15	72.004.252.02-61
Termo de Contrato 02/SMG/2005	1.018.000,00	72.004.454.05-29
Termo de Contrato n° 02/CGBS/SMG/2006	**1.250.000,00**	**72.003.326.06-94**

Folha Nº 114
Proc. Nº 3326.06.94
Diane Ribeiro Mincha
ATF

Dr. Rodrigo Pupim A. de Oliveira

Solicito pronunciamento.

São Paulo, 02 de abril de 2007

Izabel C. Lopes Monteiro
Assessora Subchefe de Controle Externo

Folha Nº 115
Proc. Nº 3326.06.94
Eliane Ribeiro Minchin
AIF

Processo TC nº : 72-003.326.06*94

Interessado(s) : PMSP
Call Tecnologia e Serviços Ltda.

Objeto : Prestação de serviços técnicos necessários à operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a PMSP com disponibilização de todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo a conexão com os sistemas aplicativos hospedados na PRODAM para consulta às informações e registros das solicitações recebidas.

Senhora Assessora Subchefe

Trata-se o presente do Contrato nº 02/CGBS/SMG/2006, advindo do Pregão nº 02/2006, cujo objeto é a prestação de serviços técnicos necessários à operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura do Município de São Paulo, com a disponibilização de todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo a conexão com os sistemas aplicativos hospedados na PRODAM para a consulta às informações e registros das solicitações recebidas.

Em manifestação (fls.109/113), a Auditoria opinou pela regularidade da Licitação, com a ressalva do equivoco na data de abertura do procedimento licitatório e opinou pela regularidade, sem ressalvas, do Contrato.

Após, por ordem do nobre Conselheiro Relator Roberto Braguim (fls. 113 verso) vieram os presentes autos a esta Assessoria Jurídica de Controle Externo para manifestação.

É o relatório.

Percebe-se que no caso em exame os valores pertinentes à implantação do sistema não foram dimensionados e quantificados separadamente dos serviços de operação e gestão, vez que o valor total dos serviços foi diluído em vinte e quatro parcelas iguais e mensais.

Considerando a previsão de possibilidade, com base no artigo 57, II, da Lei Federal nº 8.666/93, da prorrogação do contrato por até 60 meses, contida no Item 3.3.1. do Edital (fls. 22) e na Cláusula 5.1.2. do Contrato (fls. 84), entendo pertinente a manifestação da Origem no tangente a regularidade da prorrogação contratual, sob o aspecto da economicidade.

Quanto à ressalva apontada pela Auditoria, entendo se tratar de impropriedade meramente formal incapaz de gerar a irregularidade do ajuste.

Ante o exposto, opino pelo envio de ofício a Origem solicitando a apresentação de esclarecimentos para posterior emissão de parecer conclusivo.

É o que submeto a apreciação de Vossa Senhoria.

São Paulo, 18 de abril de 2007.

Rodrigo Pupim Anthero de Oliveira
Agente de Fiscalização
OAB/SP nº 201.125

RPAO/erm*

Fl. n. 119
Proc. n.º 3326-06 94

Eliana Guedes Canedo
Auxiliar Técnico de Fiscalização

Ofício SSG-GAB nº 10946/2007
Processo TC nº 72-003.326.06-94
Assunto: Secretaria Municipal de Gestão e Call Tecnologia e Serviços Ltda – prestação de serviços técnicos necessários à operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a PMSP com disponibilização de todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo a conexão com os sistemas aplicativos hospedados na PRODAM para consulta às informações e registros das solicitações recebidas
(Pede-se o uso destas referências)
Documentação acompanhante: cópia de fls. 115 e 116 do processo TC supra

São Paulo, 03 de setembro de 2007

Senhor Chefe de Gabinete

Dirijo-me a Vossa Senhoria para, encaminhar cópia do parecer elaborado pela Assessoria Jurídica de Controle Externo, bem como informando que, por despacho do Excelentíssimo Senhor Conselheiro Relator Roberto Braguim, exarado com fundamento no artigo 39, § 3º, da Lei Municipal nº 9.167/80 e no artigo 2º, §§ 1º e 3º, do Regimento Interno deste Tribunal, foi determinado que, **no prazo de 20 (vinte) dias,** essa Secretaria apresente os pertinentes esclarecimentos quanto ao ali apontado.

Atenciosamente,

ELOISA MARIA BARALDI MACEDO
Subsecretária Geral
Substituta

Ao
Ilustríssimo Senhor
Odeni de Almeida
Chefe de Gabinete
Secretaria Municipal de Gestão
Rua Líbero Badaró, 425 - Centro

wmgf

RECEBIDO
04 SET 2007
CAF 17 - PROTOCOLO

Ofício nº 10946/2007
contendo 02 cópias
Conferido em: ___/___/___

Assinatura

Avenida Prof. Ascendino Reis, 1.130 CEP.: 04027-000, São Paulo
TEL. PABX (011) 5080-1000 FAX (011) 5572-0632

Folha Nº 120
Proc. Nº 3.326.06-94

Carolina Maria Santos Costa
Auxiliar de Apoio à Fiscalização

Ref.: TC nº 3.326.06-94

Ao
Excelentíssimo Senhor
Conselheiro **ROBERTO BRAGUIM**

Tendo em vista que o presente encontrava-se em custódia nesta Coordenadoria, no aguardo de resposta ao Ofício SSG nº 10946/2007 (folha retro), e transcorrido "in albis" o prazo assinalado, encaminho os presentes autos à elevada apreciação e determinação de Vossa Excelência.

São Paulo, 25 de setembro de 2007.

IZILDA DE LOURDES CARVALHO RODRIGUES
Coordenadora Chefe Processual

RECEBIDO
26 SET 2007
Cons. R. BRAGUIM

Fl. n.º 121 121
Proc. n.º 3326 06 94

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
Secretaria Municipal de Gestão

Gabinete Roberto Braguim

São Paulo, 24 de setembro de 2007.

Ofício nº 512/SMG-G/2007

Ref.: Ofício SSG-GAB nº 10.946/2007
Processo TC nº 72-003.326.06-94

Senhor Conselheiro

Tenho a honra de me dirigir a Vossa Excelência para requerer a dilação de prazo para apresentação dos esclarecimentos solicitados em atendimento ao ofício supra epigrafado relativos à prestação de serviços técnicos necessários à operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a PMSP com disponibilização de todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo a conexão com os sistemas aplicativos hospedados na PRODAM para consulta às informações e registros das solicitações recebidas, pela empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda.

A presente solicitação justifica-se em virtude de necessidade de melhor análise do termo de referência que instruiu o respectivo edital.

No aguardo do deferimento do pedido, apresento protestos de elevada consideração.

Márcia Regina Ungaretti
Secretária Municipal de Gestão

Excelentíssimo Senhor
Roberto Braguim
Conselheiro do Tribunal de Contas do
Município de São Paulo
Av. Prof. Ascendino Reis, 1.130
CEP 04027-000
São Paulo - SP.

MRZA/MCLV/apm

Recebido em 27/09/2007 15:56:10

Fl. n. 123
Proc. n.º 3326 0694

Ofício SSG-GAB nº 8509/2007
Processo TC nº 72-003.326.06-94
Assunto: Secretaria Municipal de Gestão e Call Tecnologia e Serviços Ltda – prestação de serviços técnicos necessários à operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a PMSP com disponibilização de todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo a conexão com os sistemas aplicativos hospedados na PRODAM para consulta às informações e registros das solicitações recebidas
(Pede-se o uso destas referências)

São Paulo, 08 de outubro de 2007

Senhora Secretária

Dirijo-me a Vossa Excelência para, atendendo ao r. despacho do Excelentíssimo Senhor Conselheiro Relator Roberto Braguim, exarado em atenção ao Ofício nº 512/SMG-G/2007, de 24.09.2007, comunicar que foi concedida a dilação de prazo solicitada – **20 (vinte) dias improrrogáveis** – para atendimento do anteriormente requerido (Ofício SSG nº 10946/2007).

Ao ensejo, renovo protestos de alto apreço e distinta consideração.

ANTONIO CARLOS CARUSO
Presidente

À
Excelentíssima Senhora
Márcia Regina Ungarette
Secretária Municipal de Gestão
Rua Líbero Badaró, 425

lgn

RECEBIDO
11 OUT 2007
CAF 17 - PROTOCOLO

Av. Prof. Ascendino Reis, 1130 - CEP 04027-000 – São Paulo
TEL.PABX(011) 5080.1000 - FAX (011)5579.9934

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
Secretaria Municipal de Gestão
Gabinete da Secretária

Fl. n.º 124
Proc. n.º 3326 0694
PAULO LEI
Assessoria Técnica Fiscalização

São Paulo, 05 de outubro de 2007

Ofício nº 537/SMG-G/2007

Ref: Ofício SSG-GAB nº 10946/2007
Processo TC nº 72- 003.326.06-94

Senhor Conselheiro

Tenho a honra de dirigir-me a Vossa Excelência para, em atendimento ao ofício supra epigrafado, apresentar os esclarecimentos relativos à contratação firmada com a empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda, para a prestação de serviços técnicos necessários à operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a PMSP, com disponibilização de todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo a conexão com os sistemas aplicativos hospedados na PRODAM para consulta às informações e registros das solicitações recebidas.

Foi solicitada, pelo Agente de Fiscalização, manifestação quanto à regularidade da prorrogação contratual, sob o aspecto da economicidade, em razão de não terem sido dimensionados os valores pertinentes à implantação do sistema com sua quantificação separada dos serviços de operação e gestão, tendo sido, o valor total dos serviços, diluído em vinte quatro parcelas iguais e mensais.

Esclarecemos, entretanto, que o objeto da contratação compreende tão-somente à operação e gestão continuada da Central de Atendimento 156.

Com efeito, os sistemas aplicativos e os recursos necessários à operação da central, foram adquiridos quando da implantação da Central de Atendimento, por meio do Contrato nº 016/SMCIS/2002, celebrado com a Secretaria Municipal de Comunicação e informação Social e o consórcio constituído pelas empresas Perform informática Comércio e Serviços Ltda, Voz Comunicação Estratégia S/C Ltda, Optiglobe Telecomunicações S/A e Atento Brasil S/A.

Desta forma, a presente contratação objetiva tão-somente os serviços de operação e gestão do referido sistema, o qual se encontra hospedado na PRODAM, bastando para isso que se estabeleça a conexão para consulta às informações e registros das solicitações recebidas durante o atendimento.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

Secretaria Municipal de Gestão
Gabinete da Secretária

Fl. n.º 125
Proc. n.º 3326.0694

PAULO LEI
Auxiliar Técnico de Fiscalização

Assim sendo; diversamente do que foi observado pelo Agente de Fiscalização, a contratação não compreende quaisquer serviços relacionados à implantação, não existindo, portanto, valores a serem considerados separadamente dos serviços de operação.

Sendo o que cumpria informar, coloco-me à disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.

Respeitosamente,

Márcia Regina Ungarette
Secretária Municipal de Gestão

Excelentíssimo Senhor
ROBERTO BRAGUIM
Conselheiro do Tribunal de Contas do
Município de São Paulo
Avenida Prof. Ascendino Reis, nº 1130
CEP: 04027-000
São Paulo – SP.

MPZA/MCLV/mfc.

Tribunal de Contas do Município
Protocolo 015893
2007
15 jun

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
Secretaria Municipal de Gestão

São Paulo, 16 de outubro de 2007.

FL. n.º 127
PROC. n.º 3326.06-94
Maria Ribeiro Minchillo
ATF

Ofício nº 547/SMG-G/2007

Ref: Ofício SSG-GAB nº 8509/2007
Processo TC nº 72-003.326.06-94

Senhor Presidente

Tenho a honra de dirigir-me a Vossa Excelência para, em atendimento ao ofício supra epigrafado, informar que o Ofício SSG-GAB Nº 10.946/2007 – Processo TC nº 72-003.326.06-94, foi respondido através do Ofício 537/SMG-G/2007, conforme cópia anexa.

Sendo o que cumpria informar, coloco-me à disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.

Márcia Regina Ungarette
Secretária Municipal de Gestão

Excelentíssimo Senhor
ANTONIO CARLOS CARUSO
Presidente do Tribunal de Contas do
Município de São Paulo
Av. Prof. Ascendino Reis nº 1130
São Paulo - SP

MRZA/MCLV/apm

PROTOCOLO 0162545 2007

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
Secretaria Municipal de Gestão
Gabinete da Secretária

São Paulo, 05 de outubro de 2007.

FL n.º 138
PROC. n.º 3326.06.94
Liane Ribeiro Miracca
ATF

Ofício nº 537/SMG-G/2007

Ref: Ofício SSG-GAB nº 10946/2007
Processo TC nº 72- 003.326.06-94

Senhor Conselheiro

Tenho a honra de dirigir-me a Vossa Excelência para, em atendimento ao ofício supra epigrafado, apresentar os esclarecimentos relativos à contratação firmada com a empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda, para a prestação de serviços técnicos necessários à operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a PMSP, com disponibilização de todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo a conexão com os sistemas aplicativos hospedados na PRODAM para consulta às informações e registros das solicitações recebidas.

Foi solicitada, pelo Agente de Fiscalização, manifestação quanto à regularidade da prorrogação contratual, sob o aspecto da economicidade, em razão de não terem sido dimensionados os valores pertinentes à implantação do sistema com sua quantificação separada dos serviços de operação e gestão, tendo sido, o valor total dos serviços, diluído em vinte quatro parcelas iguais e mensais.

Esclarecemos, entretanto, que o objeto da contratação compreende tão-somente à operação e gestão continuada da Central de Atendimento 156.

Com efeito, os sistemas aplicativos e os recursos necessários à operação da central, foram adquiridos quando da implantação da Central de Atendimento, por meio do Contrato nº 016/SMCIS/2002, celebrado com a Secretaria Municipal de Comunicação e informação Social e o consórcio constituído pelas empresas Perform informática Comércio e Serviços Ltda, Voz Comunicação Estratégia S/C Ltda, Optiglobe Telecomunicações S/A e Atento Brasil S/A.

Desta forma, a presente contratação objetiva tão-somente os serviços de operação e gestão do referido sistema, o qual se encontra hospedado na PRODAM, bastando para isso que se estabeleça a conexão para consulta às informações e registros das solicitações recebidas durante o atendimento.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
Secretaria Municipal de Gestão
Gabinete da Secretária

FL. n.º 129
PROC. n.º 3326.06-94
Silvia Ribeiro Reinaldo
ATF

Assim sendo, diversamente do que foi observado pelo Agente de Fiscalização, a contratação não compreende quaisquer serviços relacionados à implantação, não existindo, portanto, valores a serem considerados separadamente dos serviços de operação.

Sendo o que cumpria informar, coloco-me à disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.

Respeitosamente,

Márcia Regina Ungarette
Secretária Municipal de Gestão

Excelentíssimo Senhor
ROBERTO BRAGUIM
Conselheiro do Tribunal de Contas do
Município de São Paulo
Avenida Prof. Ascendino Reis, nº 1130
CEP: 04027-000
São Paulo – SP.

MPZA/MCLV/mfc.

T.C.M.S.P.
09 OUT 15:34 2007 015893
PROTOCOLO

Folha Nº 132
Proc. Nº 3326-06*94

CAROLINA AUGUSTA F. J. DE TOLEDO
Auxiliar Técnico de Fiscalização

Processo TC nº : 72-003.326-06*94

Interessado(s) : PMSP
Call Tecnologia e Serviços Ltda.

Objeto : Prestação de serviços técnicos necessários à operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a PMSP com disponibilização de todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo a conexão com os sistemas aplicativos hospedados na PRODAM para consulta às informações e registros das solicitações recebidas.

Senhora Assessora Subchefe

Retornam os autos referentes ao Contrato nº 02/CGBS/SMG/2006, advindo do Pregão nº 02/2006, cujo objeto é a prestação de serviços técnicos necessários à operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura do Município de São Paulo, com a disponibilização de todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo a conexão com os sistemas aplicativos hospedados na PRODAM para a consulta às informações e registros das solicitações recebidas.

Em parecer anterior (fls. 115/117) esta Assessoria Jurídica de Controle Externo sugeriu o envio de ofício a Origem solicitando a apresentação de esclarecimentos para a posterior emissão de parecer conclusivo.

TID 12117889

Ofício SSG-GAB nº 7976/2014
Expediente iniciado por Ofício da Câmara Municipal de São Paulo
Assunto: Solicitação de informações referente a análises de contratos e serviços firmados pelo Executivo no que tange ao Call Center e "156" com a empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda.
(Pede-se o uso destas referências)
Documentação acompanhante: cópia de fl. 169 do **TC 72.003.326.06-94**, fls. 270 a 278, 294 a 296, 301 a 306 e 382 a 383 do **TC 72.001.890.11-02** e fls. 115 a 129, 140 a 141, 143, 146 a 150 do **TC 72.002.149.12-03 (as cópias encaminhadas não deverão retornar ao TCM)**

Referente: Ofício – CECC nº 004/2014, e CECC nº 012/2014

São Paulo, 29 de abril de 2014

Senhor Vereador

URGENTE

Dirijo-me a Vossa Excelência para informar que o Excelentíssimo Senhor **Conselheiro Relator Domingos Dissei** prolatou r. despacho no expediente em epígrafe, vazado nos seguintes termos:

*"1 – Expeça-se ofício à Câmara Municipal de São Paulo, na pessoa do Exmo. Senhor Vereador Adilson Amadeu, em atenção ao ofício CEC nº 004/2012, esclarecendo-lhe que os **TC's 72.001.890.11-02 e 72.002.149.12-03** de minha relatoria, que tratam do objeto solicitado, encontram-se em fase de instrução, já contando, porém, com relatório inicial dos órgãos técnicos desta Corte cujas cópias seguem anexas.*

2 – Esclarecer, ademais, que, tão logo julgados os processos ora em exame, cópia do Acórdão será encaminhada ao Vereador solicitante.

*3 – Quanto ao **TC 72.003.326.06-94**, informar que encontra-se arquivado e cópia do referido Acórdão também segue anexa.*

*4 – O ofício deverá ser acompanhado de cópias de fls. 270/278, 294/296, 301/306 e 382/383 do **TC 72.001.890.11-02**, de fls. 115/129 e 140/141, 143 e 146/150 do **TC 72.002.149.12-03** e de fls. 169 do **TC 72.003.326.06-94.**"*

Ao ensejo, renovo protestos de alto apreço e distinta consideração.

CMSP SGA.6 Unidade Protocolo 30/04/2014 09:01 204930

EDSON SIMÕES
Presidente

Ao
Excelentíssimo Senhor
Vereador Adilson Amadeu
Câmara Municipal de São Paulo
Comissão de Estudos Call Center e "156"
Viaduto Jacareí, 100

CMSP SGA.6 Unidade Protocolo 30/04/2014 09:01 204930

Av. Prof. Ascendino Reis, 1130 - CEP 04027-000 – São Paulo
TEL.PABX(011) 5080.1000 - FAX (011)5579.9934

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE LICITAÇÃO

A) DADOS CADASTRAIS

2) Número da Licitação:	3) Processo Administrativo:
Pregão Presencial nº 002/SECOM/2011 (fl. 17)	2010-0.120.795-1 (fl. 04)

4) Unidade / Entidade Licitante:
Secretaria Executiva de Comunicação - SECOM

5) Objeto da Licitação:
Contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos necessários à implantação de procedimentos, operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura de São Paulo, abrangendo todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo conexão com os sistemas aplicativos hospedados na Prodam, para consulta às informações e registros das solicitações recebidas. (fl. 17)

6) Modalidade da Licitação:	Pregão

7) Orçamento / Estimativa:	8) Limite para a Modalidade:
R$ 8.613.831,53 (valor mensal) (fl. 05)	NA

9) Adjudicado:	10) Valor Adjudicado:
Call Tecnologia e Serviços Ltda (fl. 209)	R$ 8.270.000,00 (fl. 209)

B) FORMALIZAÇÃO DA LICITAÇÃO

11) Datas dos Eventos:	Data:	Evidência às fls.:
Previsão dos recursos	14.03.11	6
Despacho de Autorização	16.03.11	12 e 13
Edital	17.03.11	33
Publicação no DOC	17.03.11	14
Publicação em jornal de grande circulação	17.03.11	15
Entrega do último instrumento (Convite)	NA	
Entrega dos envelopes	28.03.11	156/158
Ata de abertura da Licitação	28.03.11	163/173
Adjudicação	25.04.11	205
Homologação	25.04.11	205

C) AVALIAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

12) Itens de Avaliação	13) Resultados
12.1 - A abertura do processo licitatório foi devidamente justificada, em função das necessidades e finalidade da unidade / entidade (LF 8.666/93 e DM 44.279/03 - art. 2º):	Com infringências. Folhas:
Não consta no PA justificativa para a abertura do processo licitatório e para os quantitativos do serviço que se pretende contratar. Cabe anotar que o serviço já vinha sendo prestado pela mesma empresa vencedora deste certame, por meio do Contrato nº 02/CGBS/SMG/2006, que teve vigência prorrogada a partir de 30.03.11 por no máximo 180 dias ou até que se ultimassem os trâmites referentes à contratação da empresa vencedora do Pregão ora em análise (fl. 03).	
12.2 - O Despacho de Autorização foi exarado pela Autoridade Competente antes da publicação do Edital (LF 8.666/93 - art. 38 caput; LM 13.278/02 - art. 15):	Sem infringências. Folhas: 12 , 13 e 14
12.3 - Foi aberto processo administrativo para a licitação, devidamente autuado, protocolado e numerado, contendo a autorização respectiva, a indicação sucinta de seu objeto e do recurso próprio para a despesa (LF 8.666/93 - art. 38 caput; DM 44.279/03 - art. 2):	Sem infringências. Folhas: 04 e 06
12.4 - Existe planilha de orçamento ou pesquisa de preços de forma a permitir que a Administração conheça os preços praticados no mercado (LF 8.666/93 - art. 7º § 2º inciso II; DM 44.279/03 - art. 2º inciso VI e art. 4º).	Sem infringências. Folhas: 5

12.5 - O enquadramento na modalidade de licitação está de acordo com o previsto na legislação (LF 8.666/93 - art. 23).	Não se aplica. Folhas:
12.6 - O enquadramento no tipo de licitação está de acordo com o previsto na legislação (LF 8.666/93 - art. 45).	Não se aplica. Folhas:
12.7 - No caso de obras e serviços, o processo licitatório obedeceu o disposto na legislação (LF 8.666/93 - art. 7º).	Sem infringências. Folhas: 34/110
O edital prevê o projeto básico no Anexo I - Termo de Referência (fls. 34/110) e dispõe sobre a apresentação de projeto técnico (executivo) pela contratada no item 30.1 do Anexo I (fl. 110).	
12.8 - O Edital de Licitação está datado e assinado pela Autoridade competente (LF 8.666/93 - art. 40 § 1º).	Sem infringências. Folhas: 17/155
12.9 - O Edital de Licitação possui os elementos e anexos previstos na legislação (LF 8.666/93 - art. 40 e 42).	Com infringências. Folhas: 17/155
Vide Obs 14.1.	
12.10 - As cláusulas ou condições do ato convocatório não contém exigências restritivas à competição ou desnecessárias à garantia do futuro contrato (LF 8.666/93 - art. 3º).	Sem infringências. Folhas: 17/155
12.11 - Para a habilitação dos interessados foi exigida a habilitação jurídica, de acordo com os parâmetros previstos na legislação (LF 8.666/93 - art. 27 inciso I e art. 28).	Sem infringências. Folhas: 26
12.12 - Para a habilitação dos interessados foi exigida a qualificação técnica, de acordo com os parâmetros previstos na legislação (LF 8.666/93 - art. 27 inciso II e art. 30).	Sem infringências. Folhas: 28/29
12.13 - Para a habilitação dos interessados foi exigida a qualificação econômico-financeira, de acordo com os parâmetros previstos na legislação (LF 8.666/93 - art. 27 inciso III e art. 31).	Sem infringências. Folhas: 26/27
12.14 - Para a habilitação dos interessados foi exigida a regularidade fiscal, de acordo com os parâmetros previstos na legislação (LF 8.666/93 - art. 27 inciso IV e art. 29).	Sem infringências. Folhas: 27/28

12.15 - Para a habilitação dos interessados foi cumprido o disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, de acordo com os parâmetros previstos na legislação (LF 8.666/93 - art. 27 inciso V e art. 32).	Sem infringências. Folhas: 112
12.16 - Para a habilitação dos interessados, no caso da participação de empresas em consórcio, foram observadas as normas previstas no art. 33 da LF 8.666/93.	Não se aplica. Folhas:
12.17 - As formas e os prazos de publicidade do ato convocatório estabelecidos na legislação foram obedecidos (LM 13.278/02 - art. 17 e 18; DM 43.406/03 - art. 4º inciso VII).	Sem infringências. Folhas: 14/16 e 156/158
Foi observado o inciso II do art. 8º do DM nº 46.662/05 (publicação no DOC, na internet e em jornal de grande circulação) e o inciso V do art. 4º da LF nº 10.520/02 (8 dias úteis).	
12.18 - Existem evidências de que o licitante vencedor comprovou os requisitos mínimos da qualificação exigidos no ato convocatório, conforme itens 12.11 a 12.15 desta planilha (LF 8.666/93 - art. 27 a 33).	Sem infringências. Folhas: 166 e 175
Houve a conclusão pela regularidade da documentação apresentada pela empresa vencedora, conforme relatado nas duas atas da sessão pública. Os documentos do vencedor constam às fls. 1316/1468 do Processo Administrativo.	
12.19 - Existem evidências de que aplicou-se no Processamento e Julgamento da licitação o disposto nos art. 41 e 43 da LF 8.666/93.	Sem infringências. Folhas: 160/173
As impugnações ao edital foram analisadas pelo Sr. Pregoeiro e, em decorrência, algumas cláusulas do edital sofreram alterações, sem a necessidade, no entanto, de reabertura de prazo.	
12.20 - No caso de convite foi obedecido o número mínimo de participantes convidados ou, em caso de impossibilidade da sua obtenção, foi feita a devida justificativa documentada (LF 8.666/93 - art. 22, § 3º e 7º).	Não se aplica. Folhas:
12.21 - Caso a licitação (ou conjunto de licitações simultâneas ou sucessivas) tenha valor estimado superior a 100 vezes o limite previsto na LF 8.666/93, o processo licitatório foi iniciado com uma audiência pública, divulgada e realizada com a antecedência mínima estabelecida na legislação (LF 8.666/93 - art. 39).	Sem infringências. Folhas: 07/09
A licitação foi precedida da Consulta Pública nº 001/SECOM/2011 e a análise das sugestões foi publicada, conforme disposto no DM nº 48.042/06.	
12.22 - A licitação foi processada e julgada observando os critérios estabelecidos no ato convocatório e em conformidade com os tipos de licitação - menor preço, melhor técnica ou técnica e preço (LF 8.666/93 - art. 45 a 48).	Sem infringências. Folhas: 163/175
12.23 - O valor adjudicado ficou dentro do limite da modalidade (LF 8.666/93 - art. 23).	Não se aplica. Folhas:
12.24 - No caso de interposição de recursos, foram observados os prazos e procedimentos previstos na legislação (LF 8.666/93 - art. 109).	Não se aplica. Folhas:
Não foram interpostos recursos (fl. 175).	

12.25 - No caso de contratação que implique na criação, expansão ou aperfeiçoamento de ação governamental que acarrete aumento da despesa, foi atendido o artigo 16 da LC 101/00 (LRF).	Não se aplica. Folhas:
12.26 - Na abertura do procedimento licitatório, o contratado fazia parte do relatório de empresas inidôneas, publicada pela Prefeitura do Município em sua página na internet (gestão/suprimentos e serviços/empresas punidas).	Não Folhas: 255/261

Listagem nº 02 de 2011

14) Observações:

Item 12.9 - O Edital prevê em seu Termo de Referência (Anexo I, fl. 34) a prestação de serviços técnicos necessários à implantação física e de procedimentos para operação e gestão da central de atendimento telefônico. No entanto, a planilha de formação de preços (Anexo VII, fl. 117) não prevê a segregação dos valores referentes à implantação, a qual contempla diversas atividades: seleção e treinamento de RH, instalação/adequação do espaço físico, testes de acesso aos sistemas, entre outras (fl. 110). A ausência dessa segregação contraria o inciso XIII do art. 40 da Lei Federal nº. 8.666/93, que estabelece a obrigatoriedade de previsão em separado dos valores relativos a instalação e mobilização para execução de serviços.

15) Conclusão:

Entendemos, quanto ao aspecto contábil/orçamentário e legislação vigente, que a presente licitação encontra-se Irregular em decorrência da falta de justificativa no PA para a abertura do procedimento licitatório e para os quantitativos do serviço que se pretende contratar (item 12.1) e da falta de previsão em separado dos valores relativos à implantação física e de procedimentos para execução do serviço (item 12.9).

16) Nome(s) do(s) responsável(eis) por eventuais infringências constatadas:

16.1 - Item	16.2 - Responsável	16.3 - CPF
12.1 e 12.9	Marcus Vinicius Sinval (fl. 13)	

17) Analisado por:	18) Revisado por:
Em 28.06.11 ROBERTA CAROLINA DIAS BARBOSA Agente de Fiscalização	

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE CONTRATAÇÃO

A) DADOS CADASTRAIS:

2) Tipo / Número do Instrumento Contratual:	3) Processo Administrativo:
004/SECOM/2011	2010-0.120.795-1

4) Unidade / Entidade Contratante:
Secretaria Executiva de Comunicação - SECOM

5) Objeto da Contratação:
Contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos necessários à implantação de procedimentos, operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura de São Paulo, abrangendo todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo conexão com os sistemas aplicativos hospedados na Prodam, para consulta às informações e registros das solicitações recebidas. (fl. 216)

6) Origem da Contratação:	☒ Licitação	☐ Ata de Registro de Preços:	☐ Dispensa
	Nº: 002/SECOM/2011	Nº	☐ Inexigibilidade
	Análise no TC nº: neste TC	Validade:	
		Análise no TC nº:	

7) Contratado:
Call Tecnologia e Serviços Ltda (fl. 216)

8) Valor da Contratação:	9) Vigência:
R$198.240.000,00 (fl. 216)	Vide obs.

10) Índice de Reajuste Econômico:	11) Data Base:
IGPM - fl. 219	Preço inicial do contrato

B) FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO:

12) Datas dos Eventos:	Data:	Evidência às fls.:
DESPACHO DE AUTORIZAÇÃO	28.04.11	210
INSTRUMENTO CONTRATUAL	09.05.11	226
PUBLICAÇÃO DO INSTRUMENTO NO DOC	17.05.11	253

13) Dotação Onerada:

Nº da Nota de Empenho	Data	Valor	Fls.
Vide obs.			

14) Descrição do Projeto / Atividade / Elemento de Despesa:

C) AVALIAÇÃO DA CONTRATAÇÃO:

15) Itens de Avaliação	16) Resultados
15.1 - A contratação foi precedida de requisição devidamente justificada, constando as quantidades estimadas, em função das necessidades e finalidade da unidade / entidade (LF 8.666/93):	Com infringências. Folhas:
Não consta no PA requisição justificando a contratação e as quantidades estimadas em função das necessidades da unidade.	
15.2 - Na convocação de licitantes remanescentes foi obedecida a ordem de classificação (LF 8.666/93 - art. 64, § 2º).	Não se aplica. Folhas:
15.3 - No caso de dispensa de licitação, estão devidamente justificadas as causas que caracterizaram a necessidade da contratação direta e a escolha do contratado (LF 8.666/93 - art. 24 e art. 26 incisos I, II e IV do parágrafo único; DM 44.279/03 - art. 12):	Não se aplica. Folhas:

15.4 - No caso de inexigibilidade de licitação, estão devidamente justificadas as causas que caracterizaram a necessidade da contratação direta e a escolha do contratado (LF 8.666/93 - art. 25 e art. 26 incisos I, II e IV do parágrafo único; DM 44.279/03 - art. 13 a 17):	Não se aplica. Folhas:
15.5 - No caso de dispensa ou inexigibilidade, estão devidamente justificados os preços contratados (LF 8.666/93 - art. 26 parágrafo único, inciso III do parágrafo único; DM 44.279/03 - art. 12):	Não se aplica. Folhas:
15.6 - No caso de contratação oriunda de Ata de Registro de Preços, foi realizada a devida pesquisa prévia de preços de mercado, considerando a quantidade a ser adquirida (DM 44.279/03 - art. 34).	Não se aplica. Folhas:
15.7 - No caso de contratação oriunda de Ata de Registro de Preços, a quantidade contratada está de acordo com o estipulado na referida Ata de RP.	Não se aplica. Folhas:
15.8 - O Despacho de Autorização foi exarado pela Autoridade Competente e precedeu a contratação (LF 4.320/64 - art. 60; DM 44.279/03 - art. 44 e 45).	Sem infringências. Folhas: 210 e 226
15.9 - O Despacho de Ratificação foi exarado pela Autoridade Competente e publicado dentro dos prazos estabelecidos na legislação (LF 8.666/93 - art. 26).	Não se aplica. Folhas:
15.10 - Os documentos fiscais do contratado estavam em vigência (LF 8.666/93 - art. 29; DM 44.279/03 - art. 40 e 41). Os documentos do contratado constam do Processo Administrativo às fls. 1316 a 1468.	Sem infringências. Folhas: 1316/1468 do PA
15.11 - A(s) Nota(s) de Empenho foi(ram) emitida(s) previamente e em valor(es) suficiente(s) para atender à despesa prevista para o exercício (LF 4.320/64 - art. 61; DM 23.639/87). Vide obs.	Sem infringências. Folhas:
15.12 - A classificação funcional programática é adequada (LF 4.320/64 e Lei Orçamentária).	Sem infringências. Folhas: 219
15.13 - O contrato, estabelecendo com clareza e precisão as condições para a sua execução, foi celebrado de acordo com o disposto na legislação, contendo todas as cláusulas obrigatórias (LF 8.666/93 - art. 54 e 55).	Sem infringências. Folhas: 216/250

15.14 - A formalização do contrato atendeu ao disposto na legislação, com a publicação resumida do instrumento contratual efetuada no prazo estabelecido (LM 13.278/02 - art. 26)	Sem infringências. Folhas: 253
15.15 - A garantia prestada pelo contratado foi prevista no instrumento convocatório e atendeu ao disposto na legislação (LF 8.666/93 - art. 56).	Sem infringências. Folhas: 31
15.16 - A previsão para a duração do contrato atendeu ao disposto na legislação (LF 8.666/93 - art. 57).	Sem infringências. Folhas: 220
15.17 - No caso de contratação direta, que implique na criação, expansão ou aperfeiçoamento de ação governamental que acarrete aumento da despesa, foi atendido o artigo 16 da LC 101/00 (LRF).	Não se aplica. Folhas:
15.18 - No caso de contratação que implique na substituição de servidores e empregados públicos, o seu valor está sendo contabilizado como "Outras Despesas de Pessoal", nos termos do § 1º do art. 18 da LC 101/00 (LRF).	Não se aplica. Folhas:
15.19 - A remessa por meio de sistema eletrônico foi efetuada nos termos e prazos estabelecidos na Resolução TCMSP nº 05/02 e Instruções nº 01/02.	Não se aplica. Folhas:
15.20 - Na data de lavratura do ajuste, o contratado fazia parte do relatório de empresas inidôneas, publicada pela Prefeitura do Município em sua página na internet (gestão/suprimentos e serviços/empresas punidas).	Não Folhas: 262/268
Listagem nº 5 de 2011	
15.21 - Foi disponibilizado no site da Prefeitura do Município em sua página na internet (compras.prefeitura.sp.gov.br/contratos) as informações relativas ao contrato em análise. (LM 13.226 de 27/11/2001)	Sem infringências. Folhas: 254

16) Observações:

Item 9 - Vigência do contrato: 24 meses contados da data de início estabelecida na Ordem de Início dos Serviços (cláusula 4.1 - fl. 220).

Itens 13, 15.11 - A proposta comercial, parte integrante do contrato, não contemplou discriminação em separado dos valores relativos à implantação física e de procedimentos para execução do serviço. Ocorre que esses serviços estão sendo prestados desde 12.05.11, com previsão de duração de 2 meses e meio, conforme cronograma à fl.252, sem que tenha havido emissão de ordem de início dos serviços e tampouco de nota de empenho para cobertura da despesa, em desacordo com os artigos 60 e 61 da Lei Federal nº 4.320/64.

17) Conclusão:

Entendemos, quanto ao aspecto contábil/orçamentário e legislação vigente, que o presente contrato encontra-se Irregular em decorrência da falta de requisição justificando a contratação e as quantidades estimadas em função das necessidades da unidade (item 15.1) e falta de emissão da nota de empenho previamente à realização da despesa (item 15.11).

18) Nome(s) do(s) responsável(eis) por eventuais infringências constatadas:

18.1 - Item	18.2 - Responsável (Nome e RF)	18.3 - CPF
15.1 e 15.11	Marcus Vinicius Sinval (fl. 226)	

19) Analisado por:	20) Revisado por:
Em 28.06.11 ROBERTA CAROLINA DIAS BARBOSA Agente de Fiscalização	

Excelentíssimo Senhor
Conselheiro Relator

Referência : Processo Administrativo n° 2010-0.120.795-1
Interessado: Secretaria Executiva de Comunicação - SECOM
Licitação nº: Pregão Presencial nº 002/SECOM/2011
Contrato : Contrato nº 004/SECOM/2011
Contratada : CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA
Valor : R$ 8.270.000,00
Objeto : Contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos necessários à implantação de procedimentos, operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura de São Paulo, abrangendo todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo conexão com os sistemas aplicativos hospedados na Prodam, para consulta às informações e registros das solicitações recebidas.

Trata o presente das avaliações da licitação e contrato em referência, cujas planilhas encontram-se às fls. 270/277, com as seguintes conclusões:

Licitação

Entendemos, quanto ao aspecto contábil/orçamentário e legislação vigente, que a presente licitação encontra-se Irregular em decorrência da falta de justificativa no PA para a abertura do procedimento licitatório e para os quantitativos do serviço que se pretende contratar (item 12.1) e da falta de previsão em separado dos valores relativos à implantação física e de procedimentos para execução do serviço (item 12.9).

Contratação

Entendemos, quanto ao aspecto contábil/orçamentário e legislação vigente, que o presente contrato encontra-se Irregular em decorrência da falta de requisição justificando a contratação e as quantidades estimadas em função das necessidades da unidade (item 15.1) e falta de emissão da nota de empenho previamente à realização da despesa (item 15.11).

Em face do exposto, endossando as conclusões alcançadas, submetemos o presente à elevada apreciação e deliberação de Vossa Excelência.

Em 13.07.11

ANA AMELIA M. BOTELHO
Supervisor de Equipes de Fiscalização e Controle 1

SMARA GONSAGA SILVA
Coordenador Chefe de Fiscalização e Controle I - Substituta

Folha Nº 294 -
Proc. Nº 72.001.890/11-02
CELMA REGINA DE ARAÚJO
Auxiliar Técnico de Fiscalização

Excelentíssimo Senhor
Conselheiro Relator

Trata o presente das análises do Pregão Presencial nº 002/SECOM/2011 e do Contrato nº 004/SECOM/2011 (fls. 270/277), cujas conclusões estão reproduzidas na cota de encaminhamento à fl. 278.

A referida contratação foi firmada entre a Secretaria Executiva de Comunicação – SECOM e a empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda. para a prestação de serviços técnicos necessários à implantação de procedimentos, operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura de São Paulo, abrangendo todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo conexão com os sistemas aplicativos hospedados na PRODAM, para consulta às informações e registros das solicitações recebidas. (fl. 216)

Em atendimento à r. determinação de fl. 293-verso, analisamos a documentação acrescida pelo Sr. Secretário Executivo de Comunicação (fls. 282/285) e pelo Sr. Pregoeiro (fls. 289/292), contendo justificativas idênticas.

Sobre as conclusões da Auditoria (fls. 270/277):

Licitação

falta de justificativa no PA para a abertura do procedimento licitatório e para os quantitativos do serviço que se pretende contratar (item 12.1)

Manifestação da Origem (fl. 282)

"A licitação em pauta foi aberta com o intuito de dar continuidade aos serviços de operação e gestão da Central de Atendimento 156.
Trata-se de serviços de natureza continuada, que já vinha sendo realizado e que, em decorrência de haver atingido o limite legal de contratação, foi novamente licitado.
O atendimento aos cidadãos através da central 156 é serviço bastante conhecido e utilizado de forma bastante grande pela população, tendo em vista as inúmeras informações e captação de reclamações para a consequente solução por parte dos diversos órgãos da Prefeitura.
A demanda crescente levou a SECOM a redimensionar quantitativos e a rever a tecnologia utilizada a fim de dar maior eficiência ao um serviço que já era considerado como de bom atendimento.
Ao solicitarmos a abertura e a respectiva autuação do PA acreditamos, que, o serviço continuaria o mesmo já analisado e conhecido desse TCM, efetuando-se tão somente alguns ajustes para dar melhor desempenho a um serviço já existente."

Parecer da Auditoria

A manifestação da Origem soluciona a questão no que se refere à justificativa para a abertura da licitação. No entanto, não altera o apontado pela auditoria quanto à falta de justificativa para os quantitativos constantes do edital.

falta de previsão em separado dos valores relativos à implantação física e de procedimentos para execução do serviço (item 12.9)

Manifestação da Origem (fls. 290/291)

"É fato que, em virtude do disposto no item 8, do mesmo Termo de Referência (requisitos das instalações físicas), poder-se-ia imaginar que, com base no disposto no art. 40, inc. XIII, da Lei nº 8.666/93, seria necessária a cotação apartada dos valores concernentes à suposta instalação e mobilização para execução dos trabalhos.
Todavia, no caso específico do setor de "call center", tal infra-estrutura e pessoal já é parte integrante do arcabouço técnico pertencente às empresas prestadoras desse serviço, daí não haver a necessidade de descriminação apartada de tais rubricas.
Ademais, tais valores integram a prestação do próprio objeto contratado, não se dissociando dele como no caso de licitações relacionadas a obras e serviços de outra natureza, onde a parte concernente à instalação e mobilização de pessoal não está diretamente atrelada ao serviço contratado.
A rigor, tal infra-estrutura já é disponibilizada na solução global por cada empresa prestadora do serviço de "call center". É absolutamente diverso do que ocorre em licitações de obras ou serviços onde existe a necessidade da instalação de canteiros de obras e mobilização de empregados em locais distintos e distantes da sede da empresa contratada.
No presente certame, a estrutura e pessoal necessários para execução dos serviços estão localizados em ambiente da empresa terceirizadas, não foi exigida a instalação de "canteiros de obras ou de prestação de serviços" em locais distintos e longínquos.
Note-se que sequer haverá montagem de alguma estrutura em imóveis pertencentes à Prefeitura de São Paulo. Em assim sendo, torna-se límpido e cristalino que o art. 40, inc. XIII, da Lei nº 8.666/93 não se mostra aplicável ao caso em tela. Prova de tal conclusão, são os inúmeros editais relacionados a serviços de "call center" que acompanham o modelo descrito no Edital, ora questionado.
[...]
Outrossim, no caso em tela, seguiu-se, na íntegra o modelo de planilha de custos e formação de preços consubstanciado na Instrução Normativa nº 02/2008 do MPOG (Anexo I – Insumos diversos). Insumos diversos, segundo a própria Instrução Normativa em comento diferem de custos relacionados à "instalação e mobilização", pois "são custos relativos a materiais, utensílios, suprimentos, máquinas, equipamentos, entre outros, utilizados diretamente na execução dos serviços.
Perceba-se que não há custos para instalação e mobilização de pessoal antes do início da execução dos serviços (o que difere, por exemplo, da instalação de um canteiro de obras que será certamente descartado após a conclusão do objeto do certame – a obra em si).

Todos os valores cotados nas planilhas de custos e formação de preços da contratada concernem à manutenção das instalações físicas e dos equipamentos que são necessários para a execução do objeto contratual em si e supostamente já integram o patrimônio das empresas prestadoras de serviços (aluguel, depreciação, etc.).
Tal fato resta comprovado pela análise do item "equipamentos" (insumos diversos), constantes da planilha de custos e formação de preços da empresa vencedora do certame."

Parecer da Auditoria

Os itens 8 (Requisitos das Instalações Físicas) e 9 (Do Controle de Acesso) do Anexo I – Termo de Referência (fls. 50/54) são expressos quanto à necessidade de adequação dos ambientes/salas para atender à infraestrutura mínima exigida no subitem 8.5 e ao sistema de monitoramento do ingresso a estes ambientes.

Além disso, os campos "Equipamentos" (instalações físicas; mobiliário e equipamentos individuais; tecnologia e equipamentos; materiais; manutenção predial; implantação, customização e suporte técnico) das planilhas de fls. 178/180, que compõem a Proposta Comercial da empresa contratada, totalizam R$ 1.652.682,00 (para 12 meses), o que vai de encontro ao alegado pela Origem quanto à desnecessidade de instalação e mobilização antes do início da execução dos serviços.

Por estes motivos, as alegações da Origem não alteram o apontado pela auditoria.

Contratação

falta de requisição justificando a contratação e as quantidades estimadas em função das necessidades da unidade (item 15.1)

falta de emissão da nota de empenho previamente à realização da despesa (item 15.11)

A Origem não se manifestou quanto a estes apontamentos.

Em 12.12.11

ROBERTA C. D. BARBOSA
Agente de Fiscalização

MARCOS CHUST
Coordenador Chefe de Fiscalização e Controle I

Folha Nº 501
Proc. Nº 18901-02

ADRIANA PUIS
Auxiliar Técnico de Fiscalização

Processo TC nº : 72.001.890/11-02

Interessado(s) : Call Tecnologia e Serviços Ltda.
SECOM – Secretaria Executiva de Comunicação

Objeto : Prestação de serviços técnicos necessários à implantação de procedimentos, operação e gestão continuada de Central de Atendimento Telefônico, ativa e receptiva.

Senhor Assessor Subchefe

Trata o presente de análise do Pregão Presencial nº 002/SECOM/2011 e do Contrato nº 004/SECOM/2011, celebrado entre a Secretaria Executiva de Comunicação – SECOM e a empresa CALL Tecnologia e Serviços Ltda., tendo como objeto contratação de empresa especializada na prestação d serviços técnicos necessários à implantação de procedimentos, operação, e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a prefeitura de São Paulo, abrangendo todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo conexão com os sistemas aplicativos hospedados na PRODAM, para consulta às informações e registros das solicitações recebidas.

Nos Relatórios de Avaliação de Licitação e Contratação, fls. 270/277, a Coordenaria I concluiu pela irregularidade de ambas, pelos seguintes motivos:

Licitação:

a) Falta de justificativa no PA para abertura do procedimento licitatório e para os quantitativos do serviço que se pretende contratar (item 12.1) e,

b) Falta de previsão em separado dos valores relativos à implantação física e de procedimentos para execução dos serviços (item 12.9).

Contratação:

a) Falta de requisição justificando a contratação e as quantidades estimadas em função das necessidades da unidade (item 15.1) e,

b) Falta de emissão da nota de empenho previamente a realização da despesa (item 15.11)

À vista das conclusões supracitadas, os responsáveis foram intimados para, querendo, apresentarem defesa (fls. 281 e 288) e, em resposta encaminharam as defesas de fls. 282/285 e 289/292.

O Senhor Marcus Vinicius Sinval, às fls. 282/285, manifesta-se no sentido de que: a) quanto à falta de justificativa - trata-se de serviço de natureza continuada que a crescente demanda levou a redimensionar quantitativos e a rever a tecnologia utilizada. Acredita que o serviço continuaria o mesmo já analisado e conhecido deste TCM, efetuando-se tão somente ajustes para melhor seu desempenho; b) o apontamento de falta de previsão em separado dos valores relativos à implantação física e de procedimentos para a execução do serviço, aduz que os valores concernentes à suposta instalação e mobilização para a execução dos trabalhos, tal infra-estrutura e pessoal já é parte integrante do arcabouço técnico pertencente às empresas prestadoras desse serviço, daí não haver a necessidade de discriminação apartada de tais rubricas.

O pregoeiro Maurício Montané Comin, apresentou, às fls. 289/292, justificativas iguais às acima relatadas.

A Coordenadoria I, às fls. 294/296, manifestando-se acerca das justificativas apresentadas conclui: a) a manifestação da Origem soluciona a questão no que se refere à justificativa para a abertura da licitação. No entanto, não altera o apontado pela auditoria quanto à falta de justificativa para os quantitativos constantes do edital; b) no que toca à falta de previsão em separado dos valores relativos à implantação física e de procedimentos para execução do serviço acredita que as alegações da Origem não alteram o apontado pela auditoria.

Os apontamentos feitos quando da análise da contratação, quais sejam, a) falta de requisição justificando a contratação e as quantidades estimadas em função das necessidades da unidade, b) emissão extemporânea da nota de empenho, não foram objeto de manifestação da Origem.

Encaminhados os autos a Procuradoria da Fazenda Municipal, ciente do processado, requereu a oitiva desta Assessoria Jurídica antes de sua manifestação conclusiva (fls. 297).

Em seguida, vieram os autos a esta AJCE para manifestação (fls. 297vº).

É o relatório.

Queremos crer superada pela manifestação da Origem não apenas a questão no que se refere à justificativa para abertura da licitação e contratação, bem como para os quantitativos licitados.

Em relação à falta de previsão em separado dos valores relativos à implantação física e de procedimentos para execução dos serviços (item 12.9), percebe-se que os esclarecimentos dos instrumentos de defesa não tiveram o condão de justificar referida ausência, assim, considerando tratar-se de matéria eminentemente técnica, acompanhados as conclusões alcançadas pela Equipe Técnica desta Casa.

Quanto à falta de emissão da nota de empenho previamente à realização da despesa (item 15.11), é sabido que a não observância às regras de empenhamento caracteriza o descumprimento das normas gerais de direito financeiro, notadamente o artigo 61 da Lei Federal nº 4320/64.

Por todo o exposto e diante de outras irregularidades verificadas – falta de previsão em separado dos valores relativos à implantação física e de procedimentos para execução dos serviços (item 12.9) e falta de emissão da nota de empenho previamente à realização da despesa (item 15.11) – posicionamo-nos pelo não acolhimento do Pregão Presencial nº 002/SECOM/2011 e do Contrato nº 004/SECOM/2011.

É o que submetemos ao crivo de V.S.ª

São Paulo, 23 de agosto de 2012.

Luciane de Carvalho França Nadalino
Assessora de Controle Externo
OAB/SP nº 290.439

LCFN/ar

Folha Nº 305
Proc. Nº 1890.1102
CLEIDE DALLA TORRE VIEIRA
Aux. Serv. Adm. Efetivo

Processo TC nº 72-001.890-11*02

Exmo. Senhor Conselheiro

Trata-se da análise do Pregão Presencial n.º 002/SECOM/2011 e do Contrato n.º 004/SECOM/2011, celebrado entre a SECOM e a Empresa CALL Tecnologia e Serviços Ltda.

Dentre os questionamentos de AUD, acompanho a manifestação precedente em relação aos apontamentos referentes à falta de justificativa para abertura do procedimento licitatório e para os quantitativos do serviço que se pretende contratar, por igualmente entender que as justificativas apresentadas pela Origem, bem como a documentação trazida aos autos, denotam que a presente licitação veio dar continuidade a uma contratação já existente.

E, quanto aos quantitativos, é possível inferir que os mesmos também tiveram a contratação anterior como referência (cf.doc. de fls. 49), cabendo ressaltar, ainda, que o Edital em causa foi objeto de consulta pública, consoante publicação de fls. 07.

Ademais, segundo o critério de pagamento contratualmente previsto, só serão pagas as horas de serviços efetivamente utilizados (cf. Cláusula Terceira do Contrato, fls. 218), o que minimiza eventual inconsistência dos quantitativos estimados.

No tocante à falta de previsão em separado dos valores relativos à implantação física do sistema dos procedimentos para execução dos

serviços, tendo em vista que a medição dos serviços será realizada por hora efetivamente trabalhada nas diversas etapas, aliada a ausência de valores para essa implementação, entendo que o apontamento poderá ser relevado.

Dessa forma, superadas as questões supra, entendo que o Pregão Presencial n.º 002/SECOM/2011 poderá ser acolhido.

Quanto à contratação, remanesce a ausência da emissão da nota de empenho, que não foi objeto de justificativa da Origem -- embora haja no processo, às fls. 06, a emissão da Nota de Reserva.

Tendo em vista que essa situação impede o acolhimento do Contrato em análise, permito sugerir, se assim entender o Nobre Conselheiro Relator, nova oitiva da Origem para informar como ocorreu o pagamento dos serviços contratados.

São as considerações que submeto à superior deliberação de Vossa Excelência.

São Paulo, 16 de abril de 2012.

Izabel Camargo Lopes Monteiro
Assessora Jurídica Chefe de Controle Externo

ICLM/cd

Excelentíssimo Senhor
Conselheiro Relator

Trata-se das análises formais do Pregão Presencial nº 002/SECOM/2011 e do Contrato nº 004/SECOM/2011, este último firmado entre a Secretaria Executiva de Comunicação – SECOM e a empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda. para prestação de serviços técnicos necessários à implantação de procedimentos, operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura de São Paulo, abrangendo todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo conexão com os sistemas aplicativos hospedados na PRODAM, para consulta às informações e registros das solicitações recebidas (fl. 216).

Os relatórios das análises estão acostados às fls. 270/277, com conclusão pela irregularidade de ambos.

Intimados, o Sr. Secretário Executivo de Comunicação e o Sr. Pregoeiro apresentaram suas justificativas, respectivamente, às fls. 282/285 e fls. 289/292, com idêntico teor. A análise da referida documentação consta às fls. 294/296, na qual se concluiu que um apontamento relativo à licitação foi superado e os demais foram mantidos.

Retornam os autos para atender à determinação de fl. 381-v.

Intimada, a Origem se manifestou apenas sobre o apontamento a seguir:

falta de emissão da nota de empenho previamente à realização da despesa (item 15.11).

Manifestação da Origem: fez um breve relato do conteúdo dos 7 volumes do processo de licitação (fls. 317/319) e trouxe cópias parciais dos autos (fls. 320/380).

Juntou cópia da Nota de Empenho nº 68.177, emitida em 15.07.2011 (fl. 372); da Ordem de Início de Execução dos Serviços emitida em 25.07.2011 (fls. 378/379) e da publicação da referida Ordem ocorrida em 03.08.2011 (fl. 380).

Análise da Auditoria: verificamos que os documentos de fls. 322, 328/329 e 332/369 são cópias daqueles constantes deste TC, respectivamente, às fls. 6, 209/210 e 216/253, e já foram analisados às fls. 270/277 e 294/296.

O documento de fl. 324 (cópia não assinada da Nota de Reserva nº 19.913) é similar ao que consta do TC à fl. 6. Os de fls. 325/327 (parecer da Assessoria Jurídica) e fl. 330 (publicação do despacho de autorização para emissão da Nota de Empenho) não fornecem novos elementos à análise.

Quanto à Nota de Empenho nº 68.177 (fl. 373), sua emissão deu-se em 15.07.2011, data posterior à da assinatura do contrato, ocorrida em 09.05.2011 (fl. 226).

A Cláusula Quarta estabelece que o prazo contratual vigorará a partir de sua assinatura (fl. 220) e o cronograma (fls. 252 e 368) evidencia o planejamento da execução do ajuste, a partir de 12.05.2011. Consta à fl. 370 documento da contratada, de 21.06.2011, reportando-se a reuniões com técnicos da PMSP, o que demonstra a efetiva execução do ajuste.

Desta forma, ratificamos o apontamento de que a emissão da nota de empenho foi intempestiva.

Conclusão

Diante do exposto, reiteramos nossas manifestações anteriores (fls. 270/277 e 294/296).

Em 25.10.2013.

SANDRA C. DE ALMEIDA ALBARELLO
Agente de Fiscalização

KAREN PETERLE FREIRE
Supervisora de Equipes de Fiscalização e Controle 1

MARCOS CHUST
Coordenador Chefe de Fiscalização e Controle I

Processo constituído por 2 volumes.

Folha Nº 115
Proc. Nº 72.002.149/12-03
CELMA REGINA DE ANDRADE
Auxiliar Técnico de Fiscalização

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

1 - ORDEM DE SERVIÇO

2012.04983.1

2 - IDENTIFICAÇÃO

2.1 - Objeto

Execução Contratual

2.2 - Objetivo da Fiscalização

Verificar se o termo contratual está sendo executado de acordo com as normas legais pertinentes e em conformidade com as cláusulas estabelecidas no ajuste.

2.3 - Área auditada

Secretaria Executiva de Comunicação

2.4 - Período da realização

30/08/2012 a 02/10/2012

2.5 - Período de abrangência

Maio/2011 a outubro/2012

2.6 - Equipe técnica

Fábio Oliveira Santos 20.174

2.7 - Procedimentos

- Entrevista com o servidor responsável pela gestão do contrato.
- Análise das cláusulas contratuais objetivando verificar o real cumprimento do pactuado.
- Análise dos processos, administrativo e de pagamento, do contrato.
- Visita à empresa contratada (instalações físicas da central).

3 - RESULTADO

3.1 - Introdução

Trata o presente de acompanhamento da execução do contrato nº 04/11, firmado entre a Secretaria Executiva de Comunicação – SECOM e a empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda, decorrente do pregão 2/SECOM/2011.

A empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda. é especializada em serviços de Call Center, Contact Center, Business Process Outsourcing – BPO, Ativo e Receptivo, SAC, Ouvidoria, Pesquisas, Campanhas, RSVP, Ações de Televendas, Telecobrança, Disque-Denúncia, Help Desk e Service Desk.

A análise formal da licitação e do contrato foi objeto do TC 72.001.890/11-02.

3.2 – Execução do Contrato

A avaliação da execução do contrato, atentando para o cumprimento das cláusulas e das especificações e condições estabelecidas, incluiu visita à Central de Atendimento da contratada na Mooca, tendo sido apurado o seguinte:

3.2.1 – Objeto do Contrato

Estabelece a cláusula1.1 "...prestação de serviços técnicos necessários à implantação de procedimentos, operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura de São Paulo, abrangendo todos os recursos necessários à sua operacionalização... compreendendo":

- atendimento Eletrônico com reconhecimento e sintetização de voz;
- atendimento humano receptivo e ativo (híbrido);
- disparo Eletrônico de Mensagens;
- transferência das ligações;
- mensagem institucional em espera;
- infraestrutura física e tecnológica para a Central de Libras.

As especificações dos serviços, modelo e níveis de atendimento e requisitos das instalações físicas estão detalhadas no anexo I, assim como o controle de acesso, a responsabilidade ambiental, os recursos tecnológicos envolvidos, as especificações de softwares e hardware utilizados, comunicação de dados, requisitos de segurança, suporte tecnológico à operação, gestão dos recursos humanos, seleção, contratação e treinamento de funcionários, indicadores de desempenho, forma de faturamento, monitoração dos atendimentos, relatórios e consultas etc.

Folha Nº 117
Proc. Nº 72.002.149/12-03
GELMA REGINA DE ANDRADE
Auxiliar Técnico de Fiscalização

3.2.2 – Vigência

O contrato, conforme a cláusula 4.1, vigorará pelo período de 24 meses, contados a partir da data da Ordem de Início dos Serviços, podendo ser prorrogado.

A ordem de início foi datada em 25.07.11, assim, o contrato tem vigência até 24.07.13.

3.2.3 – Valor

O valor estimado mensal a ser pago é de R$ 8.270.000,00 (oito milhões, duzentos e setenta mil reais) (cláusula 3.1). A composição do valor estimado mensal está demonstrado na tabela seguinte:

Em R$

Descrição	Valor hora/quant.	Horas/quant. estimado/mês	Valor total estimado
Posição de atendimento logada nível I (*)	24,56	251.520	6.177.331,20
Posição de atendimento logada nível II (*)	33,42	13.200	441.144,00
Posição de atendimento logada nível III (*)	123,81	5.280	653.716,80
(**) portas de URA simultâneas com tecnologia ASR e TTS (*)	182,43	750	136.822,50
(**) disparo eletrônico de mensagens telefônicas	0,26	2.500.000	650.000,00
(**) disparo eletrônico de mensagens SMS	0,40	25.000	10.000,00
(**) hora de serviço de suporte tecnológico à operação	148,98	1.280	190.694,40
6 posições (mês) de atendimento para a central de libras	10.291,10	-	10.291,10
Total			**8.270.000,00**

(*) efetivamente utilizada
(**) valor unitário

Os valores serão medidos mensalmente e, apresentados em relatórios gerados pelo sistema, constarão da prestação de contas.

A contratada prestou "Caução em Seguro Garantia Definitiva" no valor de R$ 4,9 milhões (2,5%) por contratação de apólice de seguro (cláusula 8.1).

3.3 – Do Desembolso Financeiro

Foram emitidos, até setembro/12, oito empenhos totalizando R$ 84,8 milhões. Os valores pagos somam R$ 66,7 milhões:

Em R$

Empenho Nº	Empenhado	Cancelado	Liquidado	Pago
68.177/11	8.270.000	-	8.270.000	8.270.000
111.856/11	10.300.000	-	10.300.000	10.300.000
118.385/11	7.622.430	843.012	6.779.418	6.779.418
15.467/12	23.200.000	-	23.200.000	23.200.000
56.946/12	120.031	-	120.031	120.031
60.340/12	7.000.000	-	7.000.000	6.470.178
69.903/12	14.000.000	-	14.000.000	11.541.642
89.951/12	14.300.000	-	2.850.657	-
Total	**84.812.461**	**843.012**	**72.520.107**	**66.681.270**

Fonte: Processos nº 2011-0.243.798-7 e 2012-0.076.124-0, e extratos de empenhos emitidos pelo SOF.

A primeira nota de empenho (nº 68.177/11) foi emitida em 15.07.11, dez dias antes da Ordem de Início.

As despesas foram empenhadas onerando a dotação 11.14.24.126.**1510**.2.756.3.3.90.39.00, que está de acordo com o objeto do contrato. Na cláusula 3.4.1 do contrato, porém, constou por equívoco a dotação 11.14.24.126.**0354**.2.756.3.3.90.39.00, que não consta do sistema orçamentário da Prefeitura (SOF) em 2011 nem em 2012 (programa nº 0354).

Os valores pagos correspondem às medições de oito itens, conforme indicado:

Em R$

Descrição	Total	%	Nível I	Nível II	Nível III	URA	Ligações	SMS	Suporte	Libras
Estimado	**8.270.000**	**100**	**6.177.331**	**441.144**	**653.717**	**136.823**	**650.000**	**10.000**	**190.694**	**10.291**
jul-11	**593.005**	7,17	460.819	16.042	-	20.797	-	-	95.347	-
ago-11	**3.059.513**	37,00	2.179.885	73.994	-	103.985	71.165	-	630.483	-
set-11	**3.603.393**	43,57	2.260.569	63.266	-	95.411	745.550	-	438.597	-
out-11	**5.725.519**	69,23	3.419.065	76.657	-	136.823	1.355.225	-	737.749	-
nov-11	**5.800.816**	70,14	3.498.125	77.769	134.735	136.823	1.167.942	-	785.423	-
dez-11	**5.748.207**	69,51	3.148.289	434.660	197.455	136.823	1.044.366	-	786.614	-
jan-12	**5.982.537**	72,34	3.191.194	457.994	216.171	136.823	1.043.569	-	936.786	-
fev-12	**5.962.525**	72,10	3.158.409	508.399	200.971	136.823	1.080.729	-	877.194	-
mar-12	**5.752.240**	69,56	2.585.588	904.450	219.219	136.823	1.043.268	-	862.892	-
abr-12	**6.441.694**	77,89	2.798.516	1.216.329	247.679	136.823	1.045.834	134	996.378	-
mai-12	**6.470.178**	78,24	2.896.870	1.140.081	234.438	136.823	1.052.731	939	1.008.297	-
jun-12	**6.198.071**	74,95	2.616.358	1.129.148	221.938	136.823	1.043.703	1.282	1.048.819	-
jul-12	**5.343.572**	64,61	2.556.283	1.248.520	218.553	136.823	2.451	1.021	1.179.922	-
Total	**66.681.270**	-	**34.769.971**	**7.347.309**	**1.891.159**	**1.588.418**	**10.696.534**	**3.376**	**10.384.502**	-

Fonte: Processos nº 2011-0.243.798-7 e 2012-0.076.124-0.

Nota-se que os gastos mensais estão aquém da previsão de R$ 8,3 milhões, tendo alcançado, no máximo, 78% deste valor, em maio. Tal fato decorre, principalmente, da superestimativa dos gastos com atendimento nível I (R$ 6 milhões).

As datas e prazos dos pagamentos efetuados desde o início da vigência do contrato estão a seguir demonstrados:

Em R$

Mês	Nota Fiscal nº	Data de emissão	Prazo p/ pagamento	defasagem	Data de Pagamento	Valor
jul-11	2.081	01/08/11	21/09/11	--	21/09/11	709.030,58
ago-11	2.108	01/09/11	08/10/11	2	10/10/11	3.059.512,91
set-11	2.118	28/09/11	29/10/11	2	31/10/11	3.603.393,19
out-11	2.156	26/10/11	26/11/11	2	28/11/11	5.725.518,59
nov-11	2.188	25/11/11	28/12/11	--	28/12/11	5.800.815,97
dez-11	2.223	26/12/11	26/01/12	7	02/02/12	5.748.206,78
jan-12	2.264	27/01/12	26/02/12	2	28/02/12	5.982.536,82
fev-12	2.298	28/02/12	29/03/12	--	29/03/12	5.962.524,81
mar-12	2.327	27/03/12	27/04/12	--	26/04/12	5.752.240,37
abr-12	2.358	27/04/12	27/05/12	5	01/06/12	6.441.694,05
mai-12	2.400	29/05/12	28/06/12	12	10/07/12	6.470.178,43
jun-12	2.429	27/06/12	28/07/12	4	01/08/12	6.198.070,74
jul-12	2.463	27/07/12	29/08/12	2	31/08/12	5.343.571,56

A maioria dos pagamentos foi feito com pequenos atrasos, que não interferiram na execução dos serviços.

3.4 – Da Prestação de Contas

As prestações de contas mensais constam de uma Nota Fiscal com a descrição dos serviços prestados e dos relatórios exigidos nos itens 29.9 e 29.10 (medição das horas dos atendentes, frequência de atendimento, pesquisa de satisfação, disparo de ligações e SMS etc.).

Observamos o cumprimento da cláusula 5.2 quanto à apresentação da documentação suporte na ocasião do pagamento (comprovação fiscal e trabalhista). Os atestes finais sobre a execução dos serviços foram todos assinados pela chefe de gabinete da SECOM.

3.5 – Do Atendimento ao Pactuado

"A Central de Atendimento da Prefeitura de São Paulo funcionará como agente intermediário do processo de atendimento à população constituindo uma ligação entre o munícipe e autoridade pública, ao receptar as demandas da população e acompanhar o andamento da solicitação, repassando ao cidadão todas as informações pertinentes ao processo, avaliação da solicitação, previsão de atendimento, progresso, conclusão etc., além de repassar as informações existentes nos scripts concedidos pela contratante e efetuar ligações ativas..." (item 1.2.1).

Efetuamos visita à contratada, dias 14 e 28 de setembro, para verificar a execução contratual e o atendimento às clausulas pactuadas:

3.5.1 - Estrutura/Instalações

O atendimento humano está distribuído em treze ilhas de atendimento (grupo de atendentes especializados em determinados assuntos), subdivididas em níveis I, II e III de complexidade (item 3.4.4). A organização dessa estrutura, bem como suas alterações, é determinada pela PMSP (item 3.4.6).

Caso o atendimento não atenda à demanda do cidadão, a contratada encaminha os registros de solicitações para a contratante. (item 3.4.10).

A estrutura da contratada atende aos critérios do item 8.3.1: *"a edificação deverá ter capacidade e condições de abrigar as posições de atendimento a serem ocupadas pelos operadores, supervisores, monitores, áreas administrativas da contratada, sala de reunião, salas especiais para os gestores do contrato que serão responsáveis pelo acompanhamento dos serviços in loco, bem como dos demais ambientes descritos neste Termo de Referência".*

A sala da Central de Atendimento é projetada com tratamento acústico, ar condicionado e iluminação adequados (item 8.4.1). As PAs (Posições de atendimento) são do tipo "Box" separadas e acusticamente isoladas entre si (item 8.4.2). As PAs dos supervisores são colocadas em posição de destaque em relação à equipe de operadores, em patamares mais elevados (item 8.4.3).

3.5.2 - Atendimento

Constatamos a observância do item 3.3.1: *"Os atendimentos relacionados aos diversos serviços deverão ser realizados, primeiramente, através do reconhecimento e sintetização de voz utilizando tecnologia ASR (Automatic Speech Recognition) em idioma português brasileiro devendo ser desviados, posteriormente, para operador (atendimento humano), se assim for necessário".*

As gravações de fraseologias da Unidade de Resposta Audível foram feitas com voz feminina e passaram por aprovação da PMSP (item 3.3.7). Após a finalização do atendimento, é executada a pesquisa de satisfação (item 3.3.12).

O atendimento se dá conforme o item 3.4.1: *"A Central deverá prestar serviços de atendimento ao munícipe fornecendo informações dispostas nos scripts oferecidos pela prefeitura, acessando as bases de dados e informações, e registrando as solicitações nos sistemas de gestão de relacionamento com o cidadão – GRC, fornecido pela contratada que deverão ser integrados com os sistemas de informações hospedados na PRODAM".* O atendimento humano segue os seguintes procedimentos (item 3.4.2):

a) Atender as ligações transferidas da Unidade de Resposta Audível;
b) Fornecer informações e esclarecimentos com base nos "scripts" (respostas padrão);
c) Registrar as solicitações, denúncias, reclamações feitas pelo munícipe nos sistemas receptivos da Central 156;

d) Efetuar o encaminhamento das ligações para outras centrais determinadas pela contratante, sendo que esta ligação deve ser transferida em até 60 (sessenta) segundos;
e) Garantir a transferência imediata para o skill competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição;
f) Efetuar o call back aos munícipes que não consigam ser atendidos na fila de espera;
g) Efetuar ligações informativas, conforme solicitação da contratante, mediante "scripts" predeterminados por esta.

3.5.3 - Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cidadão

O sistema GRC (Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cidadão) é um sistema integrado, que contempla o banco de dados dos atendimentos, scripts, ocorrências, notícias etc., e está previsto no item 15.1.1 do contrato:

"A contratada fornecerá o sistema "front-end" para Gestão de Relacionamento com o Cidadão – GRC, programa este em plataforma web, que realiza, sob controle dos operadores, o atendimento aos munícipes".

Desenvolvido em plataforma ASP.NET, o sistema GRC foi implementado em 01.09.11, com observância ao prazo máximo de 90 dias da assinatura do contrato (item 15.1.5)

Foi realizada prova de conceito (relatório emitido em 18.04.11), exigida no item 15.1.2. A fiscal e o gestor do contrato visitaram a sede da empresa Call em Brasília para demonstração do sistema. A prova constatou que o sistema atende às cláusulas exigidas contratualmente.

3.5.4 - Unidade de Resposta Audível - URA

Estão sendo mantidos 750 canais simultâneos de Unidade de Resposta Audível, com tecnologia de reconhecimento de voz e encaminhamento das chamadas aos atendentes, conforme os assuntos solicitados, como previsto no item 3.3.5.

O software que gerencia as ligações é o COMUNIX, a solução de software prevista no contrato. Tal aplicativo possibilita aos administradores o monitoramento em tempo real das chamadas recebidas pelos atendentes, envio de mensagem aos mesmos, acompanhamento das chamadas atuais, bem como a geração de diversos relatórios.

Verificamos a existência de 16 relatórios pré-configurados para compor a prestação de contas, conforme item 3.3.18 do contrato.

A implantação da URA ocorreu em 27/07/11, em atendimento ao item 3.3.24 (prazo máximo de até 120 dias).

3.5.5 - CTI

A contratada dispõe de tecnologia CTI (Computer Telephony integrated), que permite integração total das funcionalidades de telefonia na tela do computador e suporte à URA (item 16.1.5).

As chamadas são encaminhadas para os atendentes conforme o assunto, de maneira automática (item 16.1.6): *"a solução deverá permitir a pré-qualificação e roteamento dinâmico baseado nas informações do chamador, informação das ações do chamador pela URA e pela central de atendimento, no histórico do chamador e no skill dos atendentes"*.

Verificamos o atendimento do item 17.1 *"Os microcomputadores devem ser dedicados para acesso aos sistemas da contratante e devem obedecer aos requisitos mínimos de hardware e software atualizados, com menos de 24 meses de uso e que sejam compatíveis com as aplicações da contratante"*.

É possível, também, acessar o sistema remotamente, como fazem os servidores no próprio edifício da PMSP, conforme o 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."*

As configurações de segurança não estavam documentadas e foram formalizadas durante a auditoria, para atendimento do item 19.1.4: *"todas as configurações relacionadas aos recursos e regras das soluções de "firewall", referentes às conexões com a contratante, devem ser rigorosamente e formalmente documentadas, atualizadas e estar disponíveis à contratante, quando esta solicitar"*.

3.5.6 - Gravação

O sistema deve gerar gravação, para fins de auditoria, da totalidade das ligações recebidas e efetuadas pelos operadores, mesmo se houver transferência entre operadores ou supervisor, possibilitando busca da gravação por assunto, nome do operador, data etc. (item 13.1) e das telas consultadas pelo operador durante o atendimento, em sincronia com a gravação de voz (item 14.1).

É permitido acesso on-line do conteúdo armazenado nos últimos 90 dias (item 13.3) e o backup das ligações é de dois anos (item 13.4).

Em demonstração do sistema Comunix, constatamos que as ligações são gravadas (áudio e tela) e que há acesso às mesmas via sistema. Mensalmente a contratante disponibiliza à fiscal do contrato CDs com backup das ligações em formato MP3, WAV e WMA com possibilidade de busca por diversos critérios (item 13.6).

3.5.7 - Pessoal

Para a prestação de serviços estabelecidos contratualmente, a contratada disponibiliza 1.247 empregados, conforme a tabela:

Gestor de Contrato	1
Gerente de Retaguarda	3
Coordenação	8
Coordenador de Qualidade	1
Coordenador de treinamento	1
Supervisão	75
Monitor	24
Gerente de Planejamento	1
Analista de Trafego	4
Analista de Treinamento	5
Operadores nível I	843
Operadores nível II	266
Operador Nível III	15
Total	1.247

Dados fornecidos pela fiscal do contrato (PMSP).
O anexo I especifica os perfis de nível I, II e III, diferenciando-os por complexidade das atividades desenvolvidas, escolaridade exigida e remuneração.

A contratada atende à exigência mínima de supervisores e monitores estabelecida no termo de referência: *"a contratada deve alocar um supervisor para cada grupo de, no máximo, 20 operadores"* e *"[...] um monitor de qualidade para cada grupo de, no máximo, 60 operadores"* (itens 23.2 e 23.3).

O Termo de referência prevê, também, treinamento do pessoal responsável pelos atendimentos:

"O recrutamento e seleção deverão ser executados em ambiente da contratada, sendo todos os seus procedimentos e etapas devidamente documentados, colocando-os à disposição da contratante para eventuais auditorias". (item 22.2)

"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". (item 19.1.8)

No dia de nossa visita, duas das cinco salas disponíveis para treinamento estavam sendo ocupadas para treinamento de empregados. Na ocasião, foram-nos apresentados relatórios que evidenciaram a realização periódica de treinamentos.

A contratada realiza periodicamente campanhas motivacionais, conforme item 13.6. Na ocasião de nossa visita, a campanha vigente estava relacionada a viagens e sorteava passagens aéreas para os empregados.

Por parte da PMSP, seis pessoas trabalham nas instalações da contratada; um Fiscal de Contrato, um Gestor de Projetos, dois assistentes e dois estagiários.

3.5.8 - Suporte Técnico

A contratada disponibiliza uma equipe de suporte técnico conforme exigido no item 21.1: *"os Serviços de Suporte Técnico à Operação devem garantir a execução mínima mensal de 1.280 horas/mês em atividades exclusivas aos serviços da central 156, visando o alcance dos objetivos propostos pelo processo de atendimento, bem como a agilidade necessária ao seu desempenho [...]".*

As principais atividades relacionadas ao suporte técnico são manutenção do sistema GRC, manutenção, administração, monitoramento e backup de banco de dados e customização da URA e central de PABX.

3.5.9 - Central de Libras (atendimento a pessoas com deficiência auditiva)

Os atendimentos da Central de Libras não estão ocorrendo, como informado pelo Gestor de Projetos (SECOM), em decorrência de um impasse entre a contratada e a Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida (SMPED) quanto à tecnologia a ser utilizada na operacionalização da Central de Libras. Consta na última ata de reunião (07/08/12) que o gestor *"está aguardando um novo contato dos técnicos de SMPED para dar sequencia aos trabalhos".*

Constatamos, durante visita realizada à contratada, que foi disponibilizada uma sala para a Central de Libras, no entanto, os equipamentos, aguardando solução do impasse, ainda não haviam sido instalados.

A previsão contratual (itens 3.11c,g) é de que as posições de atendimento terão a mão de obra cedida pela SMPED, bem como sua operacionalização será gerenciada pela mesma secretaria.

3.5.9 - Relatórios

Verificamos, em demonstração do sistema Comunix, o atendimento ao item 29.11.1, que prevê *"acompanhamento real time através da ferramenta de consulta, atualizada a cada 30 segundos":*

a) quantidade de atendentes;
b) quantidade de atendentes logados;
c) quantidade de atendentes por situação (disponíveis, pausa, ocupados, atendimento e demais situações possíveis);
d) quantidade de chamadas entrantes;
e) quantidade de chamadas atendidas e maior tempo de atendimento;
f) quantidade de chamadas abandonadas;
g) quantidade de chamada em espera e maior tempo de espera;
h) detalhamento dos atendentes com as informações de nome, login, status, skill, serviço em atendimento, maior tempo de atendimento, média de atendimentos, quantidade de chamadas no dia.

Conforme o item 29.3 do contrato, os relatórios deverão ficar disponíveis para consulta online e em tempo real para a contratante.

3.5.10 - Auditoria

O item 8.2 prevê auditoria nas instalações da contratada: *"haverá auditorias periódicas quanto às instalações da contratada, a fim de verificar a adequação aos requerimentos desse termo de referência. A contratada se obriga a atender todas as solicitações de melhorias quando forem verificadas irregularidades que possam prejudicar a operação do atendimento"*.

Há previsão, também, para auditoria técnica em segurança e de qualidade (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, com aviso prévio de 24 horas"*.

Em entrevista, a fiscal do contrato afirmou realizar auditorias periódicas e ter constatado atendimento às exigências contratuais. No entanto, não há registro documental sobre as auditorias.

3.6 – Controles

A fiscalização do contrato cabe a uma servidora da PMSP, alocada nas instalações da empresa Call. Desde o início do contrato, a fiscalização constatou apenas uma impropriedade passível de penalidade:

"Em 23 de maio de 2012, por conta da greve dos metroviários, a operação da Central 156 contava com um número reduzido de atendentes frente ao potencial crescimento da quantidade de chamadas. Diante desta expectativa, a contratada decidiu unilateralmente desligar três dos cinco servidores, de maneira que o volume de linhas disponíveis para atendimento aos munícipes foi reduzido".

Em face da decisão tomada unilateralmente sem consultar os gestores do serviço (SECOM), a PMSP aplicou penalidade de advertência em 02/07/12.

Constatamos a adequação dos controles internos exercidos pela equipe da PSMP alocada nas instalações da contratada.

3.7 – Responsáveis

Nome	Cargo
Marcus Vinicius Sinval	Secretário-Executivo
Maria Isabel Araújo da Silveira Cintra	Chefe de Gabinete
Maurício Montaré Comin	Coordenador Geral de CAF

4 – CONCLUSÕES

4.1 - A contratação da Call Tecnologia e Serviços Ltda, no valor mensal estimado de R$ 8,3 milhões, está sendo executada de acordo com o objetivo proposto. (item **3.5**)

4.2 - Os serviços de operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, referentes ao período de maio/11 a julho/12 e pagos no valor de R$ 66,7 milhões, estão em conformidade com os termos do contrato e a documentação apresentada é regular. (item **3.3** e **3.4**)

4.3 - Os atendimentos previstos para Central de Libras não foram iniciados em função de indefinição da tecnologia a ser utilizada por parte da Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida (SMPED), a quem compete o gerenciamento da operacionalização da central e a cessão de mão de obra. (item **3.5.9**)

Folha Nº 128
Proc. Nº 72.002.149/12-03

4.4 - As auditorias realizadas pela SECOM nas instalações da contratada e auditorias técnicas em segurança e de qualidade, previstas no contrato, quando realizadas, não estão sendo documentadas. (item **3.5.10**)

Em 02.10.12

FÁBIO OLIVEIRA SANTOS
Agente de Fiscalização

Em 04.10.12

CARLOS HUGO YBARS
Supervisor de Equipes de Fiscalização e Controle 2

De acordo.
Em 09.10.12

MARCOS CHUST
Coordenador Chefe de Fiscalização e Controle I

Folha Nº 129
Proc. Nº 72.002.149/12-03
CELMA REGINA DE ANDRADE
Auxiliar Técnico de Fiscalização

Excelentíssimo Senhor
Conselheiro Relator

Elaborado o acompanhamento da execução do Contrato nº 04/11 firmado entre a Secretaria Executiva de Comunicação – SECOM e a empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda. para a prestação de serviços técnicos necessários à operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura de São Paulo (Serviço 156), seguem os autos, em prosseguimento.

Em 09.10.12.

MARCOS CHUST
Coordenador Chefe de Fiscalização e Controle I

T.C.M.S.P.
C.A.T. D.D.
09 OUT 2012
RECEBIDO

Excelentíssimo Senhor
Conselheiro Relator

Trata o presente de acompanhamento da execução do contrato nº 04/11, firmado com a Call Tecnologia e Serviços Ltda. pela Secretaria Executiva de Comunicação – SECOM em 09.05.2011.

Em cumprimento à determinação do Senhor Conselheiro Relator à fl. 139 verso, procedemos ao exame dos documentos encaminhados pela Origem e juntados às fls. 133/138:

A Entidade prestou esclarecimentos sobre as seguintes conclusões constantes do Relatório de Acompanhamento às fls. 127 e 128.

4.3 – Os atendimentos previstos para Central de Libras não foram iniciados em função de indefinição da tecnologia a ser utilizada por parte da Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida (SMPED), a quem compete o gerenciamento da operacionalização da central e a cessão de mão de obra.

Manifestação da Origem. (fls. 133/138)

O atendimento referente à Central de Libras *apenas poderá ser operacionalizado tão logo ocorra um consenso entre a Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida e a empresa Contratada.*

Informa ainda que para o serviço estar disponível ao cidadão paulistano, *mostra-se necessário determinar o sistema de operacionalização a ser adotado, bem como a cessão de mão-de-obra especializada por parte do referido órgão municipal.*

Esclarece que a escolha do sistema de atendimento da Central de Libras deve levar em consideração a qualidade do serviço e a limitação do valor contratual previsto para arcar com os custos dos serviços para a despesa correspondente ao valor de 6 (seis) posições de atendimento específicas para a Central de Libras.

Justifica que apesar dos *esforços dispensados pelos órgãos municipais envolvidos e a empresa contratada, até o momento não houve um consenso acerca da escolha do sistema a ser utilizado, razão pela qual o atendimento da Central de Libras ainda encontra-se inoperante* e que continua empreendendo o máximo esforço no sentido de solucionar o impasse com a brevidade possível.

Opinião da Auditoria

A Origem ratifica o apontado pela auditoria e os argumentos apresentados não alteram o assinalado.

4.4 – As auditorias realizadas pela SECOM nas instalações da contratada e auditorias técnicas em segurança e de qualidade, previstas no contrato, quando realizadas, não estão sendo documentadas.

Manifestação da Origem. (fls. 133/138)

Nenhum resultado negativo foi verificado quando da realização das citadas auditorias, bem como, que no contrato celebrado não há previsão de exigência da documentação ora questionada e que dessa forma, talvez por desconhecimento, não documentaram as auditorias realizadas.

Firmam ainda, os manifestantes, comprometimento de que a partir desta data (13.11.12) todas as auditorias realizadas passarão a ser documentadas.

Opinião da Auditoria

A Origem ratifica o apontado pela auditoria e informa que as futuras auditorias passarão a ser documentadas.

CONCLUSÃO

Ratificamos o apontado às fls.127/128

Em 06.12.12

ARNALDO MONTEIRO PUGLIESE
Agente de Fiscalização

MARCOS CHUST
Coordenador Chefe de Fiscalização e Controle I

Folha Nº - 143 -
Proc. Nº 72.002.149.12-03

CELMA REGINA DE ANDRADE
Auxiliar Técnico de Fiscalização

Excelentíssimo Senhor
Conselheiro Relator

Trata o presente de acompanhamento da execução do contrato nº 04/11, firmado com a Call Tecnologia e Serviços Ltda. pela Secretaria Executiva de Comunicação – SECOM em 09.05.11.

Em atendimento à r. determinação de fl. 142, retorna o presente para que fique explicitado no processo qual o período de abrangência e o valor a ser aprovado.

O período objeto de julgamento vai de maio de 2011 a julho de 2012, conforme item 4.2 da conclusão da auditoria (fl.127).

O valor a ser aprovado, conforme item 4.2 da conclusão da auditoria (fl.127), é de R$ 66.681.270, por estar suportado por documentação regular e de acordo com os termos do contrato.

Em 19.12.2012

MASSARU NAKATA
Assessor de Controle Externo

De acordo, em 08.01.13

CARLOS HUGO YBARS
Supervisor de Equipes de Fiscalização e Controle 2

MARCOS CHUST
Coordenador Chefe de Fiscalização e Controle I

Folha Nº 146
Proc. Nº 2149.1203
CLEIDE DALLA TOSA VIEIRA
Aux. Serv. Administrativo

Processo TC nº : 72-002.149-12*03

Interessado(s) : SECOM – Secretaria Executiva de Comunicação
Call Tecnologia e Serviços Ltda.

Objeto : Execução contratual – prestação de serviços técnicos necessários à implantação de procedimentos, operação e gestão continuada da Central de Atendimento Telefônico, ativa e receptiva.

Senhor Assessor Subchefe

Trata o presente de acompanhamento da execução do contrato nº 04/11, celebrado entre a Secretaria Executiva de Comunicação – SECOM e a empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda, decorrente do pregão 2/SECOM/2011, que tem como objeto a prestação de serviço de serviços de Call Center, Contact Center, Business Process Outsourcing – BPO, Ativo e Receptivo, SAC, Ouvidoria, Pesquisas, Campanhas, RSVP, Ações de Televendas, Telecobrança, Disque-Denúncia, Help Desk e Service Desk, sendo que a análise formal da licitação e do contrato foi objeto do TC 72.001.890/11-02.

A Auditoria às fls. 115/128, apresenta Relatório de Acompanhamento de Execução Contratual, concluindo pelos seguintes aspectos:

"4 – CONCLUSÕES

4.1 - A contratação da Call Tecnologia e Serviços Ltda, no valor mensal estimado de R$ 8,3 milhões, está sendo executada de acordo com o objetivo proposto. (item 3.5)

*4.2 - Os serviços de operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, referentes ao período de maio/11 a julho/12 e pagos no valor de R$ 66,7 milhões, estão em conformidade com os termos do contrato e a documentação apresentada é regular. (item **3.3** e **3.4**)*

*4.3 - Os atendimentos previstos para Central de Libras não foram iniciados em função de indefinição da tecnologia a ser utilizada por parte da Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida (SMPED), a quem compete o gerenciamento da operacionalização da central e a cessão de mão de obra. (item **3.5.9**)*

*4.4 - As auditorias realizadas pela SECOM nas instalações da contratada e auditorias técnicas em segurança e de qualidade, previstas no contrato, quando realizadas, não estão sendo documentadas. (item **3.5.10**)"*

Devidamente intimada, às fls. 133/138, a Origem através do Sr, Chefe de Gabinete, bem como, pelo Sr. Coordenador Geral de Administração e Finanças, trouxeram esclarecimento a despeito do quanto constado por AUD.

Novamente, AUD às fls. 140, veio ratificar o apontado às fls.127/128, e posteriormente às fls. 143, atendendo a Determinação de fls. 142, concluiu pelo seguinte:

"O período objeto de julgamento vai de maio de 2011 a julho de 2012, conforme item 4.2 da conclusão da auditoria (fl.127).

O valor a ser aprovado, conforme item 4.2 da conclusão da auditoria (fl.127), é de R$ 66.681.270, por estar suportado por documentação regular e de acordo com os termos do contrato."

Por determinação do N. Conselheiro Relator, vieram os autos para pronunciamento desta Assessoria Jurídica de Controle Externo (fls. 144).

É o relatório.

Na devida análise dos autos, verifica-se que o presente ajuste vem sendo executado de acordo com o previsto no ajuste, onde passo a opinar sobre os itens abaixo:

4.3. Os atendimentos previstos para Central de Libras não foram iniciados em função de indefinição da tecnologia a ser utilizada por parte da Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida (SMPED), a quem compete o gerenciamento da operacionalização da central e a cessão de mão de obra.

A Origem através de seus esclarecimentos justifica a presente impropriedade no sentido de que o atendimento referente à Central de Libras apenas poderá ser operacionalizado tão logo ocorra um consenso entre a Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida e a empresa Contratada, e que continua empreendendo o máximo esforço no sentido de solucionar o impasse com a brevidade possível.

4.4. As auditorias realizadas pela SECOM nas instalações da contratada e auditorias técnicas em segurança e de qualidade, previstas no contrato, quando realizadas, não estão sendo documentadas.

A Origem indica que no contrato celebrado não há previsão de exigência da presente documentação, ou talvez por desconhecer o ato, não documentaram as auditorias realizadas, ainda, comprometendo-se que a partir de 13.11.12, todas as auditorias realizadas passarão a ser documentadas.

Folha Nº 149
Proc. Nº 0149 1203
CLEIDE DALLA TORRE VIEIRA
Aux. Serv. Administrativo

De todo o exposto, em razão dos outros aspectos trazidos por AUD, dado o aspecto técnico da matéria, entendo que o presente contrato vem sendo executado conforme o pactuado, sem prejuízo das recomendações que o Nobre Conselheiro Relator entender pertinente.

É o que submetemos à elevada consideração de V.Sª.

São Paulo, 10 de abril de 2013.

Marcelo Vicente
Assessor de Gabinete I
OAB/SP nº 194.561

MV/ar

Folha Nº 150
Proc. Nº 2.149.12.03

SANDRA ISHARA
Auxiliar Téc. de Fiscalização

Processo TC 72-002.149.12-03

Exmo. Senhor Conselheiro

Acompanho a manifestação expendida pelo ilustre Assessor preopinante, que com base na análise técnica procedida pela Auditoria concluiu que o contrato vem sendo executado de acordo com o objetivo proposto, apresentando, porém, determinadas deficiências.

São as considerações que submeto à elevada deliberação de Vossa Excelência.

São Paulo, 18 de abril de 2013.

Rodrigo Pupim Anthero de Oliveira
Assessor Subchefe de Controle Externo

RPAO/cd

T.C.M.S.P.
D.O.
18 ABR 2013
SECRETARIA

Folha Nº 169
Proc. Nº 72.003.326.06-94

SANDRA ISHARA
Auxiliar Téc. de Fiscalização

Processo TC - 72.003.326.06-94
Contratante - Secretaria Municipal de Modernização, Gestão e Desburocratização – SMG
Contratada - Call Tecnologia e Serviços Ltda.
Pregão - 02/2006
Contrato - 02/CGBS/SMG/2006 R$ 30.000.000,00
Objeto - Serviços técnicos necessários à operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura, com a disponibilização de todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo a conexão com os sistemas aplicativos hospedados na Prodam para consulta às informações e registros das solicitações recebidas

025

2.562ª Sessão Ordinária

ANÁLISE. PREGÃO. CONTRATO. SMG. Serviços técnicos. Operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico. Pregão CONHECIDO. Contrato ACOLHIDO. Votação unânime.

A C Ó R D Ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos, devolvidos na presente sessão pelo Conselheiro MAURÍCIO FARIA, após vista que lhe fora concedida na 2.510ª S.O., na fase de discussão.

ACORDAM os Conselheiros do Tribunal de Contas do Município de São Paulo, à unanimidade, de conformidade com o relatório e voto do Conselheiro ROBERTO BRAGUIM – Relator, em conhecer do procedimento licitatório Pregão 02/2006 e em acolher o Contrato 02/CGBS/SMG/2006, dele decorrente, relevando a falha apontada nos autos, posto que ausentes indícios de dolo, má-fé ou prejuízo e, sendo certo, que inúmeras interessadas participaram do certame.

Participaram do julgamento os Conselheiros EURÍPEDES SALES – Revisor, ANTONIO CARLOS CARUSO e MAURÍCIO FARIA.

Presente o Procurador Chefe da Fazenda GIANFRANCESCO GENOSO.

Plenário Conselheiro Paulo Planet Buarque, 15 de junho de 2011.

CERTIFICO que o V. Acórdão foi publicado no D.O.C. desta data, p. 81, ATA 2562ª S.O.
Em 15/07/11
LINDA DOS SANTOS ROCHA
Unidade Técnica de Redação
Supervisora

EDSON SIMÕES
Presidente

ROBERTO BRAGUIM
Relator

/mcam

À

Unidade Técnica de Cartório, Cadastro e Arquivo

Senhor Supervisor

Para registro e demais providências.

Em 20 / 07 / 2011.

LINDA DOS SANTOS ROCHA

Supervisora da Unidade Técnica de Redação

CERTIFICO que o Acórdão retro foi registrado no livro 67A3 página 25.

Em 21/ 07 / 11.

Auxiliar Judiciário

RECEBIDO

27 JUL 2011

CARTÓRIO

CERTIFICO haver transitado em julgado o Acórdão retro. De ordem do Senhor Secretário Geral, arquivem-se os autos.

Em 02 / 08 /2011.

CRISTIANO VENTURA

Unidade Téc. Cartório, Cadastro e Arquivo

Supervisor

Certidão com 169 fls.

04 10 2011

Segue (m), juntada (s) nesta data, ___ folha (s) para informação / documento (s) rubricado (s) sob fl (s).

Nº(s) _____ em ___/___/___ Ass. _____

São Paulo, 28 de maio de 2014.

Excelentíssimo Senhor
Conselheiro Presidente

Ref.: Ofício CECC nº 025/2014
Interessado: Câmara Municipal de São Paulo
Assunto: Solicita designação de Auditor para acompanhar os trabalhos da Comissão de Estudos para avaliar o contrato entre a Prefeitura Municipal de São Paulo e a Empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda.

Em atendimento à determinação de Vossa Excelência, levantamos os processos que tratam dos contratos celebrados entre a Prefeitura Municipal de São Paulo e a Empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda., referentes à prestação de serviços técnicos necessários à operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura do Município de São Paulo, com a disponibilização de todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo a conexão com os sistemas aplicativos hospedados na PRODAM para consulta às informações e registros das solicitações recebidas.

Juntamos ao presente cópias dos documentos anexados aos respectivos processos no Sistema Panorama, identificados no quadro ao final deste.

Encaminhamos anexa, ainda, a informação prestada pela Coordenadoria I, consubstanciada no Memorando CI nº 009/2014, referente ao atendimento da determinação exarada Memorando GAB-DD nº 02/2014, para acompanhamento da Consulta Pública nº 001/SECOM/2014, cujo objeto é a prestação de serviços de telefonia fixa comutada (STFC) – local, condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade pública com a utilização do número 156. Não foi autuado processo para tal expediente.

Processos identificados no Sistema de Anexação referentes aos Contratos Celebrados com a empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda.

Processo	Fiscalização/Objeto	Localização	Último documento anexado
72.003.326/06-94	Análise do Contrato nº 02/CGBS/SMG/2006, celebrado entre a Secretaria Municipal de Gestão e a empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda.	Unidade Técnica de Ofícios desde 09.05.2014.	Ementa: ANÁLISE. PREGÃO. CONTRATO. SMG. Serviços técnicos. Operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico. Pregão CONHECIDO. Contrato ACOLHIDO. Votação unânime. 2.562ª Sessão Ordinária. Transitado em julgado em: 02.08.2011.
72.001.890/11-02	Análise da Licitação, Pregão Presencial nº 002/SECOM/2011 e do Contrato nº 004/SECOM/2011, celebrado entre a Secretaria Executiva de Comunicação – SECOM e a empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda.	Assessoria Jurídica de Controle Externo desde 29.10.2013.	Manifestação da SFC em 25.10.2013 acerca da defesa apresentada pela Origem.
72.002.149/12-03	Acompanhamento da Execução do Contrato nº 004/SECOM/2011, celebrado entre a Secretaria Executiva de Comunicação – SECOM e a empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda.	Unidade Técnica de Cartório, Cadastro e Arquivo desde 06.05.2013.	Manifestação da SFC em 19.12.2012 acerca da defesa apresentada pela Origem.

Considerando os acompanhamentos e análises realizadas das contratações celebradas com a empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda., sugerimos o encaminhamento das cópias dos processos na íntegra em contribuição aos trabalhos da referida Comissão.

À consideração de Vossa Excelência.

LÍVIO MÁRIO FORNAZIERI
Subsecretaria de Fiscalização e Controle
Subsecretário

CP\

Intranet TCM

TC 72.0033260694	Localização do Processo	Data da Última Tramitação
	UNIDADE TÉCNICA DE OFÍCIOS	09/05/2014

- Informações Gerais

Tipo de Processo	Procedência	Data Autuação
ANÁLISE	SMG - Secretaria Municipal de Gestão	14/08/2006
Relator	**Revisor**	**Procurador**
ROBERTO TANZI BRAGUIM	EURIPEDES SALES	GIANFRANCESCO GENOSO
Instância	**Competência**	**Vide TC**
1 ª INSTÂNCIA	PLENO	

Objeto

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS NECESSÁRIOS À OPERAÇÃO E GESTÃO CONTINUADA DE CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO, ATIVA E RECEPTIVA, EXCLUSIVA PARA A PMSP COM DISPONIBILIZAÇÃO DE TODOS OS RECURSOS NECESSÁRIOS À SUA OPERACIONALIZAÇÃO, INCLUINDO A CONEXÃO COM OS SISTEMAS APLICATIVOS HOSPEDADOS NA PRODAM PARA CONSULTA ÀS INFORMAÇÕES E REGISTROS DAS SOLICITAÇÕES RECEBIDAS.

+ Interessados

- Processos Externos

Processo Externo	nuProcessoExternoFormatado	ProcesoNoFormatoSIMPROC
200503168323	2005-0.316.832-3	1

- Arquivos Anexados por SFC

	#Seq.	Tipo de Fiscalização	Ano do Ato	Função	Tipo
Ver Documento	1	AL - Análise - Licitação	2006	<Não Definido>	Relatório
Ver Documento	2	CO - Análise - Contrato	2006	<Não Definido>	Relatório
Ver Documento	3	AG - Análise - Licitação/Contrato/Aditivo	2006	<Não Definido>	Relatório

+ Outros Arquivos Anexados

- Tramitações

#	Data Entrada	Unidade
38	09/05/2014 00:00:00	UNIDADE TÉCNICA DE OFÍCIOS
37	08/05/2014 00:00:00	SECRETARIA GERAL
36	29/04/2014 00:00:00	GABINETE DA PRESIDENCIA
35	29/04/2014 00:00:00	ARQUIVO
34	28/04/2014 00:00:00	UNIDADE TÉCNICA DE OFÍCIOS
33	24/04/2014 00:00:00	ARQUIVO
32	22/04/2014 00:00:00	GAB. CONSELHEIRO DOMINGOS DISSEI
31	31/01/2012 00:00:00	ARQUIVO
30	30/01/2012 00:00:00	UNIDADE TÉCNICA DE OFÍCIOS

TRIBUNAL DE CONTAS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
ISO 9001

1) Folha nº
Proc. nº

RELATÓRIO DE ANÁLISE DE CONTRATAÇÃO

2) Unidade/Entidade Contratante
Secretaria Municipal de Gestão

3) P.A. n.º
2005-0.316.832-3

4) Tipo de Contratação (Contrato, Nota de Empenho e outros) / Nº / Exercício
02/CGBS/SMG/2006
Fls. 82/102

5) Modalidade de Licitação / Dispensa / Inexigibilidade (Fundamento Legal)
PREGÃO 02/2006
Fls.

6) Análise da licitação para registro da Ata de R.P. nº NA
Validade da Ata:
T.C. nº: **Julgamento:**

7) Contratado
CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA
Fls. 82

8) Objeto
Prestação de serviços técnicos necessários à operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura do Município de São Paulo, com a disponibilização de todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo a conexão com os sistemas aplicativos hospedados na PRODAM para consulta às informações e registros das solicitações recebidas.
Fls. 83

9) Período de realização da obra / serviço / fornecimento
24 meses a partir de 30.03.2006 Fls. 84/105

10) Valor R$
30.000.000,00 Fls. 84

11) Reajuste Econômico
Índice escolhido: IPC-FIPE **Data-Base** Jan/2006 Fls. 89

12) Dotação Onerada: 15.11.24.126.0354.2756.3390.39-00
Descrição do Projeto / Atividade e Elemento de Despesa:
2756 Gestão e racionalização de processos de governo
339039.00 Outros serviços de terceiros – pessoa jurídica

N.E. n.º	Data:	Valor R$	Fls.
19276	10.02.2006	11.250.000,00	81

13) Caução / Seguro Garantia / Fiança Bancária
R$ 750.000,00 Fls. 80

14) Eventos	Datas	Fls.
DA AUTORIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO:	02.02.2006	75
DO INSTRUMENTO CONTRATUAL :	16.02.2006	82
DA PUBLICAÇÃO DO INSTRUMENTO :	24.02.2006	106
DA REMESSA AO TRIBUNAL :		

ORIGINAL JUNTADO AO PROCESSO

TRIBUNAL DE CONTAS DO
MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
ISO 9001

1) Folha nº _____
Proc. nº _____

15) Resultado	Fls.	Sim	Não	N.A.
a) Houve realização de pesquisa prévia de mercado? (Ata de R.P.)		( )	( )	(X)
b) A quantidade contratada está de acordo com o estipulado na Ata de R.P.?		( )	( )	(X)
c) Constam razões para escolha do contratado e justificativa do preço? (contratação direta)		( )	( )	(X)
d) Foi exarado o despacho de autorização antes da vigência do ajuste?	75 e 105	(X)	( )	( )
e) O despacho de autorização foi assinado e publicado?	75/76	(X)	( )	( )
f) O despacho de ratificação foi exarado dentro de 03 dias do despacho inicial e publicado em até 05 dias? (se couber)		( )	( )	(X)
g) A base legal da contratação direta está correta?		( )	( )	(X)
h) Os documentos fiscais estavam em vigência (CND e FGTS)?	78/79	(X)	( )	( )
i) A nota de empenho foi emitida previamente e suficiente para atender a despesa do exercício?	81	(X)	( )	( )
j) A classificação funcional programática ou econômica é adequada?	81	(X)	( )	( )
k) A publicação foi efetuada até 20 dias após a lavratura do contrato?	106	(X)	( )	( )
l) A remessa foi efetuada até 30 dias após a lavratura do ajuste?		( )	( )	( )

16) Observações

17) Conclusão

Com base na análise efetuada, entendemos, quanto ao aspecto contábil/orçamentário e legislação vigente, que a presente contratação encontra-se:

(X) Regular ( ) Regular, com ressalvas ( ) Irregular ( ) Pendente conforme item 16

18) Nome do responsável por eventuais infringências constatadas
NA

19) Analisado por (Carimbo, data e assinatura)
08.08.2006

Maria Jose Barbosa
Agente de Fiscalização

20) Coordenador de Equipe (Assinatura e carimbo)
(quando a análise for realizada "in loco")

21) Revisado por (Carimbo, data e assinatura do Diretor da DT)

De acordo.

ORIGINAL JUNTADO AO PROCESSO

TRIBUNAL DE CONTAS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

ISO 9001

1) Folha nº _____
Proc. nº _____

RELATÓRIO DE ANÁLISE DE LICITAÇÃO

2) Unidade/Entidade Licitante	3) P.A. n.º
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO	2005-0.316.832-3

4) Modalidade / Nº / Exercício
PREGÃO 02/2006
Fls. 21/32

5) Objeto
Prestação de serviços técnicos necessários à operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura do Município de São Paulo, com a disponibilização de todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo a conexão com os sistemas aplicativos hospedados na PRODAM para consulta às informações e registros das solicitações recebidas.
Fls. 33/53

6) Limite para a Modalidade	7) Orçamento / Estimativa	8) Valor adjudicado
NA	41.088,000,00 Fls. 11	30.000.000,00 Fls. 75

9) Adjudicado à
CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA
Fls. 75

10) Eventos		Data:	Fls.
DO DESPACHO DE AUTORIZAÇÃO	:	14.12.2005	14
DO EDITAL	:	05.06.2006	32
DA PUBLICAÇÃO NO DOM	:	06 e 07.01.2006	55/56
PUBLICAÇÃO EM JORNAL DE GRANDE CIRCULAÇÃO	:	07.01.2006	57
ENTREGA DO ÚLTIMO INSTRUMENTO (CONVITE)	:	NA	
PARA ENTREGA DOS ENVELOPES	:	19.01.2006	21
DA ATA DE ABERTURA DA LICITAÇÃO	:	20.01.2006	65/70
DA ADJUDICAÇÃO	:	02.02.2006	75
DA HOMOLOGAÇÃO	:	02.02.2006	75

11) Resultado	Fls.	Sim	Não	N.A.
a) Existe planilha de orçamento ou pesquisa de preços?	10	(X)	( )	( )
b) O enquadramento na modalidade de licitação foi o correto?	14	(X)	( )	( )
c) O despacho de autorização foi exarado antes do edital?	14 e 32	(X)	( )	( )
d) O edital foi datado e assinado?	32	(X)	( )	( )
e) Os prazos de publicidade foram atendidos?		( )	( )	(X)
f) Foram encaminhados pelo menos 03 convites?		( )	( )	(X)
g) Foi respeitado o prazo de 05 dias úteis entre a data do último instrumento e a de recebimento das propostas?		( )	( )	(X)
h) Há evidência de previsão de recursos? (Nota de Reserva ou indicação de disponibilidade de recursos)	18/19	(X)	( )	( )
i) Em caso de dotação relativa a projeto, foi atendido o artigo 16 da LRF?		( )	( )	(X)

ORIGINAL JUNTADO AO PROCESSO

TRIBUNAL DE CONTAS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

ISO 9001

1) Folha nº _____
Proc. nº _____

12) Observações

1. O edital foi aberto a consulta publica, conforme publicidade no DOC em 17.12.2005 e disponibilizado na internet de 15 a 26.12.2005 - fls. 12/13 e 17.

2. Observamos que em conformidade com o edital e divulgação do edital a data de abertura do certame estava prevista para o dia 19.01.2006, porém a ata de abertura constante no processo ora examinado constou a data de 20.01.2006, não havendo qualquer comunicado de sua alteração.

13) Conclusão

Com base na análise efetuada, entendemos, quanto ao aspecto contábil/orçamentário e legislação vigente, que a presente licitação encontra-se:

( ) Regular (X) Regular, com ressalvas ( ) Irregular ( ) Pendente conforme item 12

Não constar nos autos a ata de abertura do procedimento licitatório de 19.01.2006.

14) Nome do responsável por eventuais infringências constatadas

Anete de Souza Barros - Pregoeira Oficial do certame

15) Analisado por (Carimbo, data e assinatura)
08.08.2006

Maria José Barbosa
Agente de Fiscalização

16) Coordenador de Equipe (Assinatura e carimbo)
(quando a análise for realizada "in loco")

17) Revisado por (Carimbo, data e assinatura do Diretor da DT)

De acordo.

ORIGINAL JUNTADO AO PROCESSO

Folha Nº_____
Proc. Nº_____

Excelentíssimo Senhor
Conselheiro Relator

Trata o presente da análise do Termo de Contrato n° 02/CGBS/SMG/2006, decorrente do Pregão n° 02/2006, celebrado entre a Secretaria Municipal de Gestão e a empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda., objetivando a prestação de serviços técnicos necessários a operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura do Município de São Paulo, com a disponibilização de todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo a conexão cm os sistemas aplicativos hospedados na PRODAM para consulta às informações e registros das solicitações recebidas, no valor total estimado de R$ 30.000.000,00 (trinta milhões de reais), para o período de 30.03.2006 a 29.03.2008.

Em cumprimento à r.determinação contida no Memo. Gab-RB n° 003/05, de 18.05.05, deixamos registrado que:

- Quanto à pesquisa de mercado realizada para iniciar o procedimento licitatório, fls. 10, sob o aspecto da economicidade, a contratação foi a mais vantajosa para a Administração;

- Na fase de lances nenhuma empresa manifestou interesse em melhorar a proposta inicial;

- A licitante Mobitel S/A apresentou a melhor proposta de preços, tendo sido classificada em primeiro lugar, em face do valor apresentado, R$ 26.904.000,00, contudo a mesma foi inabilitada por desatendimento do item 8.1.12 do edital, tendo sido declarada vencedora a empresa classificada em segundo lugar, que em sua proposta de preços apresentou o valor de R$ 30.000.000,00, fls. 65/70;

- O Contrato 016/SMCIS/2002, celebrado com o Consórcio Perform, Atento, Voz e Optiglobe em sua última prorrogação apresentou o valor de R$ 26.955.121,74, para o período de 01.10.2004 a 30.09.2005;

- Quando do encerramento do citado ajuste foi celebrado em caráter de emergência o Termo de Contrato 02/SMG/2005 com a empresa Atento Brasil S/A, para um período de 180 dias, a partir de 01.10.2005, no valor de R$ 6.108.000,00.

Assim traduzindo os valores apresentados por mês temos:

Ajuste	Vr mensal- R$	TC
Termo de Contrato 016/SMCIS/2002	2.246.260,15	72.004.252.02-61
Termo de Contrato 02/SMG/2005	1.018.000,00	72.004.454.05-29
Termo de Contrato n° 02/CGBS/SMG/2006	**1.250.000,00**	**72.003.326.06-94**

ORIGINAL JUNTADO AO PROCESSO

Em face do que evidenciam as análises de fls. 109 a 112, entendemos, quanto ao aspecto contábil/orçamentário, que a fase licitatória foi conduzida de forma regular, bem como estar o Termo de Contrato n° 02/CGBS/SMG/2006, lavrado em 16.02.06, adequadamente formalizado, ressalvando o fato de que a data de abertura do certame se deu em 20.01.06 enquanto que a data consignada no Edital era em 19.01.06, fls. 21 e 65.

À superior deliberação de Vossa Excelência.

Em, . .2006.

MARLI DE FÁTIMA AVELINO DE CASTILHO
Coordenadora Chefe da C III

SARS/

ORIGINAL JUNTADO AO PROCESSO

Segue (m), juntada (s) nesta data, ___ folha (s) para informação / documento (s) rubricado (s) sob fl (s).

N°(s) _____ em ____/____/____ Ass._____

JURISPRUDÊNCIA

TC nº72-003.326.06-94

ANÁLISE. PREGÃO. CONTRATO. SMG. Serviços técnicos. Operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico. Pregão CONHECIDO. Contrato ACOLHIDO. Votação unânime.

2.562ª Sessão Ordinária

Transitado em julgado em: 02.08.2011.

ORIGINAL JUNTADO AO PROCESSO

A C Ó R D Ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos, devolvidos na presente sessão pelo Conselheiro MAURÍCIO FARIA, após vista que lhe fora concedida na 2.510ª S.O., na fase de discussão.

ACORDAM os Conselheiros do Tribunal de Contas do Município de São Paulo, à unanimidade, de conformidade com o relatório e voto do Conselheiro ROBERTO BRAGUIM – Relator, em conhecer do procedimento licitatório Pregão 02/2006 e em acolher o Contrato 02/CGBS/SMG/2006, dele decorrente, relevando a falha apontada nos autos, posto que ausentes indícios de dolo, má-fé ou prejuízo e, sendo certo, que inúmeras interessadas participaram do certame.

Participaram do julgamento os Conselheiros EURÍPEDES SALES – Revisor, ANTONIO CARLOS CARUSO e MAURÍCIO FARIA.

Presente o Procurador Chefe da Fazenda GIANFRANCESCO GENOSO.

Plenário Conselheiro Paulo Planet Buarque, 15 de junho de 2011.

EDSON SIMÕES – Presidente.

ROBERTO BRAGUIM – Relator.

RELATÓRIO

Trata o presente da análise da Licitação realizada na modalidade de Pregão Presencial sob nº 02/2006, e do Contrato nº 02/CGBS/SMG/2006, dela decorrente, celebrado entre a Secretaria Municipal de Gestão, atual Secretaria Municipal de Modernização, Gestão e Desburocratização –

SMG e Call Tecnologia e Serviços Ltda., objetivando a prestação de serviços técnicos necessários à operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura do Município de São Paulo, com disponibilização dos recursos necessários à sua operacionalização, incluindo conexão com os sistemas aplicativos hospedados na PRODAM para consulta às informações e registros das solicitações recebidas, pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses, no valor estimado de R$ 30.000.000,00 (trinta milhões de reais).

Na análise encartada sob fls. 109/110, a Subsecretaria de Fiscalização e Controle considerou regulares o Procedimento Licitatório e o Contrato, ressalvando que dos autos consta como data de abertura do Pregão o dia 20/01/2006, enquanto no Edital o referido evento estaria fixado para o dia 19 do mesmo mês.

Ouvida, a Assessoria Jurídica de Controle Externo apontou que no caso os valores pertinentes à implantação do sistema não foram dimensionados e quantificados separadamente dos serviços de operação e gestão, eis que o valor total dos serviços foi diluído em 24 (vinte e quatro) parcelas iguais e mensais. Assim, e considerando a previsão de possibilidade, com base no artigo 57, II, da Lei Federal nº 8.666/93[1], da prorrogação do Contrato por até 60 meses, contida no Item 3.3.1 do Edital e na Cláusula 5.1.2 do Contrato, propôs a manifestação da Origem quanto à regularidade da eventual prorrogação, sob o aspecto da economicidade. Aduziu, ainda, que a ressalva proposta pela Auditoria tem natureza formal, incapaz de gerar irregularidade.

Oficiada, a Secretaria manifestou-se às fls. 124/125, esclarecendo que a contratação objetiva somente os serviços de operação e gestão continuada do referido sistema, que se encontra hospedado na PRODAM, bastando para isso que se estabeleça a conexão para consulta às informações e registros das solicitações recebidas durante o atendimento, mesmo porque os sistemas aplicativos e os recursos necessários já haviam sido adquiridos quando da implantação da Central de Atendimento.

Na análise desses esclarecimentos, a Assessoria Jurídica de Controle Externo, após considerar que os custos da implantação do sistema foram absorvidos por contrato anterior, concluiu que as dúvidas anteriores restaram elididas, opinando, assim, pela regularidade do Pregão e do Contrato.

A Procuradoria da Fazenda Municipal e a Secretaria Geral, do mesmo modo, propugnaram pelo acolhimento da Licitação e do Contrato, relevando-se a falha anotada, pois ela não comprometeu a lisura do Certame. **(2.510ª Sessão Ordinária - 01.09.2010)**.

ORIGINAL JUNTADO AO PROCESSO

---

[1] **Art. 57** - A duração dos contratos regidos por esta Lei ficará adstrita à vigência dos respectivos créditos orçamentários, exceto quanto aos relativos:
II - a prestação de serviços a serem executados de forma contínua, que poderão ter a sua duração prorrogada por iguais e sucessivos períodos com vistas a obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, limitada a sessenta meses;

É o relatório.

VOTO

Calcado nas manifestações unânimes dos Órgãos Técnicos, da Procuradoria da Fazenda Municipal e Secretaria Geral, conheço do Pregão e ACOLHO o Contrato dela decorrente relevando a falha apontada nos autos, posto que ausentes indícios de dolo, má-fé ou prejuízo, sendo certo que inúmeras interessadas participaram do Certame.

ORIGINAL JUNTADO AO PROCESSO

Intranet TCM

TC 72.0018901102	Localização do Processo	Data da Última Tramitação
	ASSESSORIA JURÍDICA DE CONTROLE EXTERNO	29/10/2013

- Informações Gerais

Tipo de Processo	Procedência	Data Autuação
ANÁLISE	SECOM - Secretaria Executiva de Comunicação	07/07/2011
Relator	**Revisor**	**Procurador**
DOMINGOS ODONE DISSEI	MAURICIO FARIA PINTO	GIANFRANCESCO GENOSO
Instância	**Competência**	**Vide TC**
1 ª INSTÂNCIA	PLENO	

Objeto

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS NECESSÁRIOS À IMPLANTAÇÃO DE PROCEDIMENTOS, OPERAÇÃO E GESTÃO CONTINUADA DE CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO, ATIVA E RECEPTIVA.

- Interessados

#	Nome do Interessado
1	CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA.
2	SECOM - SECRETARIA EXECUTIVA DE COMUNICAÇÃO

- Processos Externos

Processo Externo	nuProcessoExternoFormatado	ProcesoNoFormatoSIMPROC
201001207951	2010-0.120.795-1	1

- Arquivos Anexados por SFC

	#Seq.	Tipo de Fiscalização	Ano do Ato	Função	Tipo
Ver Documento	1	Análise - LICITAÇÃO / CONTRATO / TA	2011	Comunicações	Relatório
Ver Documento	2	Análise - LICITAÇÃO / CONTRATO / TA	2011	Comunicações	Relatório
Ver Documento	3	Análise - LICITAÇÃO / CONTRATO / TA	2011	Comunicações	Síntese
Ver Documento	4	Manifestação - LICITAÇÃO / CONTRATO / TA	2011	Comunicações	Relatório
Ver Documento	5	Manifestação - LICITAÇÃO / CONTRATO / TA	2013	Comunicações	Relatório

+ Outros Arquivos Anexados

- Tramitações

#	Data Entrada	Unidade
29	29/10/2013 00:00:00	ASSESSORIA JURÍDICA DE CONTROLE EXTERNO
28	25/10/2013 00:00:00	GAB. CONSELHEIRO DOMINGOS DISSEI
27	04/07/2013 00:00:00	COORDENADORIA I

26	03/07/2013 00:00:00	SUBSECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO E CONTROLE
25	02/07/2013 00:00:00	GAB. CONSELHEIRO DOMINGOS DISSEI
24	26/06/2013 00:00:00	UNIDADE TÉCNICA DE CARTÓRIO, CADASTRO E ARQUIVO
23	10/06/2013 00:00:00	UNIDADE TÉCNICA DE OFÍCIOS
22	29/05/2013 00:00:00	GAB. CONSELHEIRO DOMINGOS DISSEI
21	28/05/2013 00:00:00	COORDENADORIA PROCESSUAL
20	24/05/2013 00:00:00	UNIDADE TÉCNICA DE OFÍCIOS
19	23/05/2013 00:00:00	UNIDADE TÉCNICA DE PROTOCOLO E AUTUAÇÃO
18	22/04/2013 00:00:00	UNIDADE TÉCNICA DE OFÍCIOS
17	16/04/2013 00:00:00	GAB. CONSELHEIRO DOMINGOS DISSEI
16	29/02/2012 00:00:00	ASSESSORIA JURÍDICA DE CONTROLE EXTERNO
15	13/02/2012 00:00:00	GAB. CONSELHEIRA YARA TACCONI
14	02/02/2012 00:00:00	PROCURADORIA FAZENDA MUNICIPAL
13	16/01/2012 00:00:00	GAB. CONSELHEIRA YARA TACCONI
12	26/09/2011 00:00:00	COORDENADORIA I
11	26/09/2011 00:00:00	SUBSECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO E CONTROLE
10	23/09/2011 00:00:00	GAB. CONSELHEIRO ANTONIO CARLOS CARUSO
9	26/08/2011 00:00:00	UNIDADE TÉCNICA DE CARTÓRIO, CADASTRO E ARQUIVO
8	26/08/2011 00:00:00	COORDENADORIA PROCESSUAL
7	24/08/2011 00:00:00	GAB. CONSELHEIRO ANTONIO CARLOS CARUSO
6	08/08/2011 00:00:00	UNIDADE TÉCNICA DE CARTÓRIO, CADASTRO E ARQUIVO
5	19/07/2011 00:00:00	UNIDADE TÉCNICA DE OFÍCIOS
4	18/07/2011 00:00:00	UNIDADE TÉCNICA DE CARTÓRIO, CADASTRO E ARQUIVO
3	14/07/2011 00:00:00	GAB. CONSELHEIRO ANTONIO CARLOS CARUSO
2	08/07/2011 00:00:00	COORDENADORIA I
1	07/07/2011 00:00:00	UNIDADE TÉCNICA DE PROTOCOLO E AUTUAÇÃO

- Ementa

Esse processo não está na base de dados da Jurisprudência.

- Licitação / Contrato

L/C	Número	Data	Valor	Órgão	siglaOrgao	Tipo
6	04/2011			SECOM - Secretaria Executiva de Comunicação	SECOM	CONTRATO
6	02/2011			SECOM - Secretaria Executiva de Comunicação	SECOM	PREGÃO

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE LICITAÇÃO

A) DADOS CADASTRAIS:

2) Número da Licitação:	3) Processo Administrativo:
Pregão Presencial nº 002/SECOM/2011 (fl. 17)	2010-0.120.795-1 (fl. 04)

4) Unidade / Entidade Licitante:
Secretaria Executiva de Comunicação - SECOM

5) Objeto da Licitação:
Contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos necessários à implantação de procedimentos, operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura de São Paulo, abrangendo todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo conexão com os sistemas aplicativos hospedados na Prodam, para consulta às informações e registros das solicitações recebidas. (fl. 17)

6) Modalidade da Licitação:	Pregão

7) Orçamento / Estimativa:	8) Limite para a Modalidade:
R$ 8.613.831,53 (valor mensal) (fl. 05)	NA

9) Adjudicado:	10) Valor Adjudicado:
Call Tecnologia e Serviços Ltda (fl. 209)	R$ 8.270.000,00 (fl. 209)

B) FORMALIZAÇÃO DA LICITAÇÃO:

11) Datas dos Eventos:	Data:	Evidência às fls.:
Previsão dos recursos	14.03.11	6
Despacho de Autorização	16.03.11	12 e 13
Edital	17.03.11	33
Publicação no DOC	17.03.11	14
Publicação em jornal de grande circulação	17.03.11	15
Entrega do último instrumento (Convite)	NA	
Entrega dos envelopes	28.03.11	156/158
Ata de abertura da Licitação	28.03.11	163/173
Adjudicação	25.04.11	205
Homologação	25.04.11	205

C) AVALIAÇÃO DA CONTRATAÇÃO:

12) Itens de Avaliação	13) Resultados
12.1 - A abertura do processo licitatório foi devidamente justificada, em função das necessidades e finalidade da unidade / entidade (LF 8.666/93 e DM 44.279/03 - art. 2º):	Com infringências. Folhas:
Não consta no PA justificativa para a abertura do processo licitatório e para os quantitativos do serviço que se pretende contratar. Cabe anotar que o serviço já vinha sendo prestado pela mesma empresa vencedora deste certame, por meio do Contrato nº 02/CGBS/SMG/2006, que teve vigência prorrogada a partir de 30.03.11 por no máximo 180 dias ou até que se ultimassem os trâmites referentes à contratação da empresa vencedora do Pregão ora em análise (fl. 03).	
12.2 - O Despacho de Autorização foi exarado pela Autoridade Competente antes da publicação do Edital (LF 8.666/93 - art. 38 caput; LM 13.278/02 - art. 15):	Sem infringências. Folhas: 12 , 13 e 14
12.3 - Foi aberto processo administrativo para a licitação, devidamente autuado, protocolado e numerado, contendo a autorização respectiva, a indicação sucinta de seu objeto e do recurso próprio para a despesa (LF 8.666/93 - art. 38 caput; DM 44.279/03 - art. 2):	Sem infringências. Folhas: 04 e 06
12.4 - Existe planilha de orçamento ou pesquisa de preços de forma a permitir que a Administração conheça os preços praticados no mercado (LF 8.666/93 - art. 7º § 2º inciso II; DM 44.279/03 - art. 2º inciso VI e art. 4º).	Sem infringências. Folhas: 5

DIGITALIZADO PROCESSO

12.5 - O enquadramento na modalidade de licitação está de acordo com o previsto na legislação (LF 8.666/93 - art. 23).	Não se aplica. Folhas:
12.6 - O enquadramento no tipo de licitação está de acordo com o previsto na legislação (LF 8.666/93 - art. 45).	Não se aplica. Folhas:
12.7 - No caso de obras e serviços, o processo licitatório obedeceu o disposto na legislação (LF 8.666/93 - art. 7º). **O edital prevê o projeto básico no Anexo I - Termo de Referência (fls. 34/110) e dispõe sobre a apresentação de projeto técnico (executivo) pela contratada no item 30.1 do Anexo I (fl. 110).**	Sem infringências. Folhas: 34/110
12.8 - O Edital de Licitação está datado e assinado pela Autoridade competente (LF 8.666/93 - art. 40 § 1º).	Sem infringências. Folhas: 17/155
12.9 - O Edital de Licitação possui os elementos e anexos previstos na legislação (LF 8.666/93 - art. 40 e 42). **Vide Obs 14.1.**	Com infringências. Folhas: 17/155
12.10 - As cláusulas ou condições do ato convocatório não contém exigências restritivas à competição ou desnecessárias à garantia do futuro contrato (LF 8.666/93 - art. 3º).	Sem infringências. Folhas: 17/155
12.11 - Para a habilitação dos interessados foi exigida a habilitação jurídica, de acordo com os parâmetros previstos na legislação (LF 8.666/93 - art. 27 inciso I e art. 28).	Sem infringências. Folhas: 26
12.12 - Para a habilitação dos interessados foi exigida a qualificação técnica, de acordo com os parâmetros previstos na legislação (LF 8.666/93 - art. 27 inciso II e art. 30).	Sem infringências. Folhas: 28/29
12.13 - Para a habilitação dos interessados foi exigida a qualificação econômico-financeira, de acordo com os parâmetros previstos na legislação (LF 8.666/93 - art. 27 inciso III e art. 31).	Sem infringências. Folhas: 26/27
12.14 - Para a habilitação dos interessados foi exigida a regularidade fiscal, de acordo com os parâmetros previstos na legislação (LF 8.666/93 - art. 27 inciso IV e art. 29).	Sem infringências. Folhas: 27/28

ORIGINAL JUNTADO AO PROCESSO

12.15 - Para a habilitação dos interessados foi cumprido o disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, de acordo com os parâmetros previstos na legislação (LF 8.666/93 - art. 27 inciso V e art. 32).	Sem infringências. Folhas: 112
12.16 - Para a habilitação dos interessados, no caso da participação de empresas em consórcio, foram observadas as normas previstas no art. 33 da LF 8.666/93.	Não se aplica. Folhas:
12.17 - As formas e os prazos de publicidade do ato convocatório estabelecidos na legislação foram obedecidos (LM 13.278/02 - art. 17 e 18; DM 43.406/03 - art. 4º inciso VII). **Foi observado o inciso II do art. 8º do DM nº 46.662/05 (publicação no DOC, na internet e em jornal de grande circulação) e o inciso V do art. 4º da LF nº 10.520/02 (8 dias úteis).**	Sem infringências. Folhas: 14/16 e 156/158
12.18 - Existem evidências de que o licitante vencedor comprovou os requisitos mínimos da qualificação exigidos no ato convocatório, conforme itens 12.11 a 12.15 desta planilha (LF 8.666/93 - art. 27 a 33). **Houve a conclusão pela regularidade da documentação apresentada pela empresa vencedora, conforme relatado nas duas atas da sessão pública. Os documentos do vencedor constam às fls. 1316/1468 do Processo Administrativo.**	Sem infringências. Folhas: 166 e 175
12.19 - Existem evidências de que aplicou-se no Processamento e Julgamento da licitação o disposto nos art. 41 e 43 da LF 8.666/93. **As impugnações ao edital foram analisadas pelo Sr. Pregoeiro e, em decorrência, algumas cláusulas do edital sofreram alterações, sem a necessidade, no entanto, de reabertura de prazo.**	Sem infringências. Folhas: 160/173
12.20 - No caso de convite foi obedecido o número mínimo de participantes convidados ou, em caso de impossibilidade da sua obtenção, foi feita a devida justificativa documentada (LF 8.666/93 - art. 22, § 3º e 7º).	Não se aplica. Folhas:
12.21 - Caso a licitação (ou conjunto de licitações simultâneas ou sucessivas) tenha valor estimado superior a 100 vezes o limite previsto na LF 8.666/93, o processo licitatório foi iniciado com uma audiência pública, divulgada e realizada com a antecedência mínima estabelecida na legislação (LF 8.666/93 - art. 39). **A licitação foi precedida da Consulta Pública nº 001/SECOM/2011 e a análise das sugestões foi publicada, conforme disposto no DM nº 48.042/06.**	Sem infringências. Folhas: 07/09
12.22 - A licitação foi processada e julgada observando os critérios estabelecidos no ato convocatório e em conformidade com os tipos de licitação - menor preço, melhor técnica ou técnica e preço (LF 8.666/93 - art. 45 a 48).	Sem infringências. Folhas: 163/175
12.23 - O valor adjudicado ficou dentro do limite da modalidade (LF 8.666/93 - art. 23).	Não se aplica. Folhas:
12.24 - No caso de interposição de recursos, foram observados os prazos e procedimentos previstos na legislação (LF 8.666/93 - art. 109). **Não foram interpostos recursos (fl. 175).**	Não se aplica. Folhas:

CÓPIA NÃO OFICIAL DO PROCESSO

12.25 - No caso de contratação que implique na criação, expansão ou aperfeiçoamento de ação governamental que acarrete aumento da despesa, foi atendido o artigo 16 da LC 101/00 (LRF).	Não se aplica. Folhas:
12.26 - Na abertura do procedimento licitatório, o contratado fazia parte do relatório de empresas inidôneas, publicada pela Prefeitura do Município em sua página na internet (gestão/suprimentos e serviços/empresas punidas). Listagem nº 02 de 2011	Não Folhas: 255/261

14) Observações:

Item 12.9 - O Edital prevê em seu Termo de Referência (Anexo I, fl. 34) a prestação de serviços técnicos necessários à implantação física e de procedimentos para operação e gestão da central de atendimento telefônico. No entanto, a planilha de formação de preços (Anexo VII, fl. 117) não prevê a segregação dos valores referentes à implantação, a qual contempla diversas atividades: seleção e treinamento de RH, instalação/adequação do espaço físico, testes de acesso aos sistemas, entre outras (fl. 110). A ausência dessa segregação contraria o inciso XIII do art. 40 da Lei Federal nº. 8.666/93, que estabelece a obrigatoriedade de previsão em separado dos valores relativos a instalação e mobilização para execução de serviços.

15) Conclusão:

Entendemos, quanto ao aspecto contábil/orçamentário e legislação vigente, que a presente licitação encontra-se Irregular em decorrência da falta de justificativa no PA para a abertura do procedimento licitatório e para os quantitativos do serviço que se pretende contratar (item 12.1) e da falta de previsão em separado dos valores relativos à implantação física e de procedimentos para execução do serviço (item 12.9).

16) Nome(s) do(s) responsável(eis) por eventuais infringências constatadas:

16.1 - Item	16.2 - Responsável	16.3 - CPF
12.1 e 12.9	Marcus Vinicius Sinval (fl. 13)	

17) Analisado por:	18) Revisado por:
Em 28.06.11 ROBERTA CAROLINA DIAS BARBOSA Agente de Fiscalização	

CÓPIA NÃO AUTENTICADA PELO TRIBUNAL DE CONTAS

Excelentíssimo Senhor
Conselheiro Relator

Referência : Processo Administrativo n° 2010-0.120.795-1
Interessado: Secretaria Executiva de Comunicação - SECOM
Licitação nº: Pregão Presencial nº 002/SECOM/2011
Contrato : Contrato nº 004/SECOM/2011
Contratada : CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA
Valor : R$ 8.270.000,00
Objeto : Contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos necessários à implantação de procedimentos, operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura de São Paulo, abrangendo todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo conexão com os sistemas aplicativos hospedados na Prodam, para consulta às informações e registros das solicitações recebidas.

Trata o presente das avaliações da licitação e contrato em referência, cujas planilhas encontram-se às fls. 270/277, com as seguintes conclusões:

Licitação

Entendemos, quanto ao aspecto contábil/orçamentário e legislação vigente, que a presente licitação encontra-se Irregular em decorrência da falta de justificativa no PA para a abertura do procedimento licitatório e para os quantitativos do serviço que se pretende contratar (item 12.1) e da falta de previsão em separado dos valores relativos à implantação física e de procedimentos para execução do serviço (item 12.9).

Contratação

Entendemos, quanto ao aspecto contábil/orçamentário e legislação vigente, que o presente contrato encontra-se Irregular em decorrência da falta de requisição justificando a contratação e as quantidades estimadas em função das necessidades da unidade (item 15.1) e falta de emissão da nota de empenho previamente à realização da despesa (item 15.11).

Em face do exposto, endossando as conclusões alcançadas, submetemos o presente à elevada apreciação e deliberação de Vossa Excelência.

Em 13.07.11

ANA AMELIA M. BOTELHO
Supervisor de Equipes de Fiscalização e Controle 1

SMARA GONSAGA SILVA
Coordenador Chefe de Fiscalização e Controle I - Substituta

ORIGINAL JUNTADO AO PROCESSO

Excelentíssimo Senhor
Conselheiro Relator

Trata o presente das análises do Pregão Presencial nº 002/SECOM/2011 e do Contrato nº 004/SECOM/2011 (fls. 270/277), cujas conclusões estão reproduzidas na cota de encaminhamento à fl. 278.

A referida contratação foi firmada entre a Secretaria Executiva de Comunicação – SECOM e a empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda. para a prestação de serviços técnicos necessários à implantação de procedimentos, operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura de São Paulo, abrangendo todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo conexão com os sistemas aplicativos hospedados na PRODAM, para consulta às informações e registros das solicitações recebidas. (fl. 216)

Em atendimento à r. determinação de fl. 293-verso, analisamos a documentação acrescida pelo Sr. Secretário Executivo de Comunicação (fls. 282/285) e pelo Sr. Pregoeiro (fls. 289/292), contendo justificativas idênticas.

Sobre as conclusões da Auditoria (fls. 270/277):

Licitação

falta de justificativa no PA para a abertura do procedimento licitatório e para os quantitativos do serviço que se pretende contratar (item 12.1)

Manifestação da Origem (fl. 282)

"*A licitação em pauta foi aberta com o intuito de dar continuidade aos serviços de operação e gestão da Central de Atendimento 156.*
Trata-se de serviços de natureza continuada, que já vinha sendo realizado e que, em decorrência de haver atingido o limite legal de contratação, foi novamente licitado.
O atendimento aos cidadãos através da central 156 é serviço bastante conhecido e utilizado de forma bastante grande pela população, tendo em vista as inúmeras informações e captação de reclamações para a consequente solução por parte dos diversos órgãos da Prefeitura.
A demanda crescente levou a SECOM a redimensionar quantitativos e a rever a tecnologia utilizada a fim de dar maior eficiência ao um serviço que já era considerado como de bom atendimento.
Ao solicitarmos a abertura e a respectiva autuação do PA acreditamos, que, o serviço continuaria o mesmo já analisado e conhecido desse TCM, efetuando-se tão somente alguns ajustes para dar melhor desempenho a um serviço já existente."

ORIGINAL JUNTADO AO PROCESSO

Parecer da Auditoria

A manifestação da Origem soluciona a questão no que se refere à justificativa para a abertura da licitação. No entanto, não altera o apontado pela auditoria quanto à falta de justificativa para os quantitativos constantes do edital.

falta de previsão em separado dos valores relativos à implantação física e de procedimentos para execução do serviço (item 12.9)

Manifestação da Origem (fls. 290/291)

"É fato que, em virtude do disposto no item 8, do mesmo Termo de Referência (requisitos das instalações físicas), poder-se-ia imaginar que, com base no disposto no art. 40, inc. XIII, da Lei nº 8.666/93, seria necessária a cotação apartada dos valores concernentes à suposta instalação e mobilização para execução dos trabalhos.

Todavia, no caso específico do setor de "call center", tal infra-estrutura e pessoal já é parte integrante do arcabouço técnico pertencente às empresas prestadoras desse serviço, daí não haver a necessidade de descriminação apartada de tais rubricas.

Ademais, tais valores integram a prestação do próprio objeto contratado, não se dissociando dele como no caso de licitações relacionadas a obras e serviços de outra natureza, onde a parte concernente à instalação e mobilização de pessoal não está diretamente atrelada ao serviço contratado.

A rigor, tal infra-estrutura já é disponibilizada na solução global por cada empresa prestadora do serviço de "call center". É absolutamente diverso do que ocorre em licitações de obras ou serviços onde existe a necessidade da instalação de canteiros de obras e mobilização de empregados em locais distintos e distantes da sede da empresa contratada.

No presente certame, a estrutura e pessoal necessários para execução dos serviços estão localizados em ambiente da empresa terceirizadas, não foi exigida a instalação de "canteiros de obras ou de prestação de serviços" em locais distintos e longínquos.

Note-se que sequer haverá montagem de alguma estrutura em imóveis pertencentes à Prefeitura de São Paulo. Em assim sendo, torna-se límpido e cristalino que o art. 40, inc. XIII, da Lei nº 8.666/93 não se mostra aplicável ao caso em tela. Prova de tal conclusão, são os inúmeros editais relacionados a serviços de "call center" que acompanham o modelo descrito no Edital, ora questionado.

[...]

Outrossim, no caso em tela, seguiu-se, na íntegra o modelo de planilha de custos e formação de preços consubstanciado na Instrução Normativa nº 02/2008 do MPOG (Anexo I – Insumos diversos). Insumos diversos, segundo a própria Instrução Normativa em comento diferem de custos relacionados à "instalação e mobilização", pois "são custos relativos a materiais, utensílios, suprimentos, máquinas, equipamentos, entre outros, utilizados diretamente na execução dos serviços.

Perceba-se que não há custos para instalação e mobilização de pessoal antes do início da execução dos serviços (o que difere, por exemplo, da instalação de um canteiro de obras que será certamente descartado após a conclusão do objeto do certame – a obra em si).

ORIGINAL JUNTADO AO PROCESSO

Todos os valores cotados nas planilhas de custos e formação de preços da contratada concernem à manutenção das instalações físicas e dos equipamentos que são necessários para a execução do objeto contratual em si e supostamente já integram o patrimônio das empresas prestadoras de serviços (aluguel, depreciação, etc.).
Tal fato resta comprovado pela análise do item "equipamentos" (insumos diversos), constantes da planilha de custos e formação de preços da empresa vencedora do certame."

Parecer da Auditoria

Os itens 8 (Requisitos das Instalações Físicas) e 9 (Do Controle de Acesso) do Anexo I – Termo de Referência (fls. 50/54) são expressos quanto à necessidade de adequação dos ambientes/salas para atender à infraestrutura mínima exigida no subitem 8.5 e ao sistema de monitoramento do ingresso a estes ambientes.

Além disso, os campos "Equipamentos" (instalações físicas; mobiliário e equipamentos individuais; tecnologia e equipamentos; materiais; manutenção predial; implantação, customização e suporte técnico) das planilhas de fls. 178/180, que compõem a Proposta Comercial da empresa contratada, totalizam R$ 1.652.682,00 (para 12 meses), o que vai de encontro ao alegado pela Origem quanto à desnecessidade de instalação e mobilização antes do início da execução dos serviços.

Por estes motivos, as alegações da Origem não alteram o apontado pela auditoria.

Contratação

falta de requisição justificando a contratação e as quantidades estimadas em função das necessidades da unidade (item 15.1)

falta de emissão da nota de empenho previamente à realização da despesa (item 15.11)

A Origem não se manifestou quanto a estes apontamentos.

Em 12.12.11

ROBERTA C. D. BARBOSA
Agente de Fiscalização

MARCOS CHUST
Coordenador Chefe de Fiscalização e Controle I

ORIGINAL JUNTADO AO PROCESSO

Excelentíssimo Senhor
Conselheiro Relator

Trata-se das análises formais do Pregão Presencial nº 002/SECOM/2011 e do Contrato nº 004/SECOM/2011, este último firmado entre a Secretaria Executiva de Comunicação – SECOM e a empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda. para prestação de serviços técnicos necessários à implantação de procedimentos, operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura de São Paulo, abrangendo todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo conexão com os sistemas aplicativos hospedados na PRODAM, para consulta às informações e registros das solicitações recebidas (fl. 216).

Os relatórios das análises estão acostados às fls. 270/277, com conclusão pela irregularidade de ambos.

Intimados, o Sr. Secretário Executivo de Comunicação e o Sr. Pregoeiro apresentaram suas justificativas, respectivamente, às fls. 282/285 e fls. 289/292, com idêntico teor. A análise da referida documentação consta às fls. 294/296, na qual se concluiu que um apontamento relativo à licitação foi superado e os demais foram mantidos.

Retornam os autos para atender à determinação de fl. 381-v.

Intimada, a Origem se manifestou apenas sobre o apontamento a seguir:

falta de emissão da nota de empenho previamente à realização da despesa (item 15.11).

Manifestação da Origem: fez um breve relato do conteúdo dos 7 volumes do processo de licitação (fls. 317/319) e trouxe cópias parciais dos autos (fls. 320/380).

Juntou cópia da Nota de Empenho nº 68.177, emitida em 15.07.2011 (fl. 372); da Ordem de Início de Execução dos Serviços emitida em 25.07.2011 (fls. 378/379) e da publicação da referida Ordem ocorrida em 03.08.2011 (fl. 380).

Análise da Auditoria: verificamos que os documentos de fls. 322, 328/329 e 332/369 são cópias daqueles constantes deste TC, respectivamente, às fls. 6, 209/210 e 216/253, e já foram analisados às fls. 270/277 e 294/296.

O documento de fl. 324 (cópia não assinada da Nota de Reserva nº 19.913) é similar ao que consta do TC à fl. 6. Os de fls. 325/327 (parecer da Assessoria Jurídica) e fl. 330 (publicação do despacho de autorização para emissão da Nota de Empenho) não fornecem novos elementos à análise.

ORIGINAL JUNTADO AO PROCESSO

Quanto à Nota de Empenho nº 68.177 (fl. 373), sua emissão deu-se em 15.07.2011, data posterior à da assinatura do contrato, ocorrida em 09.05.2011 (fl. 226).

A Cláusula Quarta estabelece que o prazo contratual vigorará a partir de sua assinatura (fl. 220) e o cronograma (fls. 252 e 368) evidencia o planejamento da execução do ajuste, a partir de 12.05.2011. Consta à fl. 370 documento da contratada, de 21.06.2011, reportando-se a reuniões com técnicos da PMSP, o que demonstra a efetiva execução do ajuste.

Desta forma, ratificamos o apontamento de que a emissão da nota de empenho foi intempestiva.

Conclusão

Diante do exposto, reiteramos nossas manifestações anteriores (fls. 270/277 e 294/296).

Em 25.10.2013.

SANDRA C. DE ALMEIDA ALBARELLO
Agente de Fiscalização

KAREN PETERLE FREIRE
Supervisora de Equipes de Fiscalização e Controle 1

MARCOS CHUST
Coordenador Chefe de Fiscalização e Controle I

ORIGINAL JUNTADO AO PROCESSO

Processo constituído por 2 volumes.

TID 12283108

Ofício SSG-GAB nº 8345/2014
Expediente iniciado por Ofício da Câmara Municipal de São Paulo
Assunto: Solicitação de Auditoria para acompanhar os trabalhos da Comissão de Estudos para avaliar o contrato entre a Prefeitura Municipal de São Paulo e a Empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda.
(Pede-se o uso destas referências)
Documentação acompanhante: cópia de Memorando SFC 120/2014 e os documentos que o acompanham **(as cópias encaminhadas não deverão retornar ao TCM)**

Referência: Ofício – CECC nº 025/2014, de 21/05/2014.

São Paulo, 05 de junho de 2014

PREFERENCIAL

Senhor Vereador

Dirijo-me a Vossa Excelência para comunicar que prolatei r. despacho no expediente em epígrafe, vazado nos seguintes termos:

"I – Em resposta ao Ofício de número em epígrafe, ***EXPEÇA-SE OFÍCIO*** *À Câmara Municipal de São Paulo, levando ao conhecimento do Nobre Vereador Adilson Amadeu que, como resultado de pesquisa realizada junto aos Órgãos Técnicos deste Tribunal foram localizados os processos TC 3.326/06-94 (que tem por objeto a análise do Pregão e do Contrato 2/CGBS/SMG/2006 para execução da operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico) julgados regulares pelo Plenário em 02.08.2011; TC 1.890/11-02 (que tem por escopo a análise do Pregão 02/SECOM/2011 e do Contrato 04/SECOM/2011) e o TC 2.149/11-03 (que tem por escopo o acompanhamento da execução do referido Contrato 04/SECOM/2011) estes últimos encontram-se em fase de instrução.*

Informando-lhe também, que seguem anexas, cópias dos relatórios produzidos pela Subsecretaria de Fiscalização e Controle nos autos dos mencionados processos.

Enviando, por fim, os protestos de estima e consideração, colocando-nos à disposição para quaisquer outros esclarecimentos que se fizerem necessários.

II – Fazer seguir, acompanhando o requisitório, cópias reprográficas do Memorando SFC 120/2014 e todos os documentos que o acompanham."

EDSON SIMÕES
Presidente

Ao
Excelentíssimo Senhor
Vereador Adilson Amadeu
Presidente da Comissão de Estudos – CE- Call Center e "156"
Câmara Municipal de São Paulo
Viaduto Jacareí, 100

DTSP SGA.6 Unidade Protocolo 09/06/2014 09:18 206767

Av. Prof. Ascendino Reis, 1130 - CEP 04027-000 – São Paulo
TEL.PABX(011) 5080.1000 - FAX (011)5579.9934

Intranet TCM

TC 72.0021491203	Localização do Processo	Data da Última Tramitação
	UNIDADE TÉCNICA DE CARTÓRIO, CADASTRO E ARQUIVO	06/05/2013

- Informações Gerais

Tipo de Processo	Procedência	Data Autuação
ACOMPANHAMENTO	SECOM - Secretaria Executiva de Comunicação	30/08/2012
Relator	**Revisor**	**Procurador**
DOMINGOS ODONE DISSEI	MAURICIO FARIA PINTO	MARIA HERMINIA PENTEADO PACHECO E S
Instância	**Competência**	**Vide TC**
1 ª INSTÂNCIA	PLENO	72.001.890.11-02

Objeto

EXECUÇÃO CONTRATUAL
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS NECESSÁRIOS À IMPLANTAÇÃO DE PROCEDIMENTOS, OPERAÇÃO E GESTÃO CONTINUADA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO, ATIVA E RECEPTIVA.

+ Interessados

- Processos Externos

Processo Externo	nuProcessoExternoFormatado	ProcesoNoFormatoSIMPROC
201001207951	2010-0.120.795-1	1

- Arquivos Anexados por SFC

	#Seq.	Tipo de Fiscalização	Ano do Ato	Função	Tipo
Ver Documento	1	Acompanhamento - EXECUÇÃO CONTRATUAL	2012	Administração	Relatório
Ver Documento	2	Manifestação - EXECUÇÃO CONTRATUAL	2012	Comunicações	Relatório
Ver Documento	3	Manifestação - EXECUÇÃO CONTRATUAL	2012	Comunicações	Relatório

+ Outros Arquivos Anexados

- Tramitações

#	Data Entrada	Unidade
17	06/05/2013 00:00:00	UNIDADE TÉCNICA DE CARTÓRIO, CADASTRO E ARQUIVO
16	03/05/2013 00:00:00	GAB. CONSELHEIRO DOMINGOS DISSEI
15	26/04/2013 00:00:00	PROCURADORIA FAZENDA MUNICIPAL
14	18/04/2013 00:00:00	GAB. CONSELHEIRO DOMINGOS DISSEI
13	21/01/2013 00:00:00	ASSESSORIA JURÍDICA DE CONTROLE EXTERNO
12	08/01/2013 00:00:00	GAB. CONSELHEIRO DOMINGOS DISSEI
11	11/12/2012 00:00:00	COORDENADORIA I
10	11/12/2012 00:00:00	SUBSECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO E CONTROLE
9	06/12/2012 00:00:00	GAB. CONSELHEIRO DOMINGOS DISSEI

8	27/11/2012 00:00:00	COORDENADORIA I
7	26/11/2012 00:00:00	SUBSECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO E CONTROLE
6	22/11/2012 00:00:00	GAB. CONSELHEIRO DOMINGOS DISSEI
5	31/10/2012 00:00:00	UNIDADE TÉCNICA DE CARTÓRIO, CADASTRO E ARQUIVO
4	11/10/2012 00:00:00	UNIDADE TÉCNICA DE OFÍCIOS
3	09/10/2012 00:00:00	GAB. CONSELHEIRO DOMINGOS DISSEI
2	31/08/2012 00:00:00	COORDENADORIA I
1	30/08/2012 00:00:00	UNIDADE TÉCNICA DE PROTOCOLO E AUTUAÇÃO

+ Ementa

- Outras Informações

L/C	Número	Data	Valor	Órgão	siglaOrgao	Tipo
C	4/2011			SECOM - Secretaria Executiva de Comunicação	SECOM	CONTRATO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

1 - ORDEM DE SERVIÇO

2012.04983.1

2 - IDENTIFICAÇÃO

2.1 - Objeto

Execução Contratual

2.2 - Objetivo da Fiscalização

Verificar se o termo contratual está sendo executado de acordo com as normas legais pertinentes e em conformidade com as cláusulas estabelecidas no ajuste.

2.3 - Área auditada

Secretaria Executiva de Comunicação

2.4 - Período da realização

30/08/2012 a 02/10/2012

2.5 - Período de abrangência

Maio/2011 a outubro/2012

2.6 - Equipe técnica

Fábio Oliveira Santos 20.174

2.7 - Procedimentos

- Entrevista com o servidor responsável pela gestão do contrato.
- Análise das cláusulas contratuais objetivando verificar o real cumprimento do pactuado.
- Análise dos processos, administrativo e de pagamento, do contrato.
- Visita à empresa contratada (instalações físicas da central).

ORIGINAL JUNTADO AO PROCESSO

3 - RESULTADO

3.1 - Introdução

Trata o presente de acompanhamento da execução do contrato nº 04/11, firmado entre a Secretaria Executiva de Comunicação – SECOM e a empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda, decorrente do pregão 2/SECOM/2011.

A empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda. é especializada em serviços de Call Center, Contact Center, Business Process Outsourcing – BPO, Ativo e Receptivo, SAC, Ouvidoria, Pesquisas, Campanhas, RSVP, Ações de Televendas, Telecobrança, Disque-Denúncia, Help Desk e Service Desk.

A análise formal da licitação e do contrato foi objeto do TC 72.001.890/11-02.

3.2 – Execução do Contrato

A avaliação da execução do contrato, atentando para o cumprimento das cláusulas e das especificações e condições estabelecidas, incluiu visita à Central de Atendimento da contratada na Mooca, tendo sido apurado o seguinte:

3.2.1 – Objeto do Contrato

Estabelece a cláusula1.1 "...prestação de serviços técnicos necessários à implantação de procedimentos, operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura de São Paulo, abrangendo todos os recursos necessários à sua operacionalização... compreendendo":

- atendimento Eletrônico com reconhecimento e sintetização de voz;
- atendimento humano receptivo e ativo (híbrido);
- disparo Eletrônico de Mensagens;
- transferência das ligações;
- mensagem institucional em espera;
- infraestrutura física e tecnológica para a Central de Libras.

As especificações dos serviços, modelo e níveis de atendimento e requisitos das instalações físicas estão detalhadas no anexo I, assim como o controle de acesso, a responsabilidade ambiental, os recursos tecnológicos envolvidos, as especificações de softwares e hardware utilizados, comunicação de dados, requisitos de segurança, suporte tecnológico à operação, gestão dos recursos humanos, seleção, contratação e treinamento de funcionários, indicadores de desempenho, forma de faturamento, monitoração dos atendimentos, relatórios e consultas etc.

ORIGINAL JUNTADO AO PROCESSO

3.2.2 – Vigência

O contrato, conforme a cláusula 4.1, vigorará pelo período de 24 meses, contados a partir da data da Ordem de Início dos Serviços, podendo ser prorrogado.

A ordem de início foi datada em 25.07.11, assim, o contrato tem vigência até 24.07.13.

3.2.3 – Valor

O valor estimado mensal a ser pago é de R$ 8.270.000,00 (oito milhões, duzentos e setenta mil reais) (cláusula 3.1). A composição do valor estimado mensal está demonstrado na tabela seguinte:

Em R$

Descrição	Valor hora/quant.	Horas/quant. estimado/mês	Valor total estimado
Posição de atendimento logada nível I (*)	24,56	251.520	6.177.331,20
Posição de atendimento logada nível II (*)	33,42	13.200	441.144,00
Posição de atendimento logada nível III (*)	123,81	5.280	653.716,80
(**) portas de URA simultâneas com tecnologia ASR e TTS (*)	182,43	750	136.822,50
(**) disparo eletrônico de mensagens telefônicas	0,26	2.500.000	650.000,00
(**) disparo eletrônico de mensagens SMS	0,40	25.000	10.000,00
(**) hora de serviço de suporte tecnológico à operação	148,98	1.280	190.694,40
6 posições (mês) de atendimento para a central de libras	10.291,10	-	10.291,10
Total			**8.270.000,00**

(*) efetivamente utilizada
(**) valor unitário

Os valores serão medidos mensalmente e, apresentados em relatórios gerados pelo sistema, constarão da prestação de contas.

A contratada prestou "Caução em Seguro Garantia Definitiva" no valor de R$ 4,9 milhões (2,5%) por contratação de apólice de seguro (cláusula 8.1).

ORIGINAL JUNTADO AO PROCESSO

3.3 – Do Desembolso Financeiro

Foram emitidos, até setembro/12, oito empenhos totalizando R$ 84,8 milhões. Os valores pagos somam R$ 66,7 milhões:

Em R$

Empenho Nº	Empenhado	Cancelado	Liquidado	Pago
68.177/11	8.270.000	-	8.270.000	8.270.000
111.856/11	10.300.000	-	10.300.000	10.300.000
118.385/11	7.622.430	843.012	6.779.418	6.779.418
15.467/12	23.200.000	-	23.200.000	23.200.000
56.946/12	120.031	-	120.031	120.031
60.340/12	7.000.000	-	7.000.000	6.470.178
69.903/12	14.000.000	-	14.000.000	11.541.642
89.951/12	14.300.000	-	2.850.657	-
Total	**84.812.461**	**843.012**	**72.520.107**	**66.681.270**

Fonte: Processos nº 2011-0.243.798-7 e 2012-0.076.124-0, e extratos de empenhos emitidos pelo SOF.

A primeira nota de empenho (nº 68.177/11) foi emitida em 15.07.11, dez dias antes da Ordem de Início.

As despesas foram empenhadas onerando a dotação 11.14.24.126.**1510**.2.756.3.3.90.39.00, que está de acordo com o objeto do contrato. Na cláusula 3.4.1 do contrato, porém, constou por equívoco a dotação 11.14.24.126.**0354**.2.756.3.3.90.39.00, que não consta do sistema orçamentário da Prefeitura (SOF) em 2011 nem em 2012 (programa nº 0354).

Os valores pagos correspondem às medições de oito itens, conforme indicado:

Em R$

Descrição	Total	%	Nível I	Nível II	Nível III	URA	Ligações	SMS	Suporte	Libras
Estimado	**8.270.000**	**100**	**6.177.331**	**441.144**	**653.717**	**136.823**	**650.000**	**10.000**	**190.694**	**10.291**
jul-11	**593.005**	7,17	460.819	16.042	-	20.797	-	-	95.347	-
ago-11	**3.059.513**	37,00	2.179.885	73.994	-	103.985	71.165	-	630.483	-
set-11	**3.603.393**	43,57	2.260.569	63.266	-	95.411	745.550	-	438.597	-
out-11	**5.725.519**	69,23	3.419.065	76.657	-	136.823	1.355.225	-	737.749	-
nov-11	**5.800.816**	70,14	3.498.125	77.769	134.735	136.823	1.167.942	-	785.423	-
dez-11	**5.748.207**	69,51	3.148.289	434.660	197.455	136.823	1.044.366	-	786.614	-
jan-12	**5.982.537**	72,34	3.191.194	457.994	216.171	136.823	1.043.569	-	936.786	-
fev-12	**5.962.525**	72,10	3.158.409	508.399	200.971	136.823	1.080.729	-	877.194	-
mar-12	**5.752.240**	69,56	2.585.588	904.450	219.219	136.823	1.043.268	-	862.892	-
abr-12	**6.441.694**	77,89	2.798.516	1.216.329	247.679	136.823	1.045.834	134	996.378	-
mai-12	**6.470.178**	78,24	2.896.870	1.140.081	234.438	136.823	1.052.731	939	1.008.297	-
jun-12	**6.198.071**	74,95	2.616.358	1.129.148	221.938	136.823	1.043.703	1.282	1.048.819	-
jul-12	**5.343.572**	64,61	2.556.283	1.248.520	218.553	136.823	2.451	1.021	1.179.922	-
Total	**66.681.270**	-	**34.769.971**	**7.347.309**	**1.891.159**	**1.588.418**	**10.696.534**	**3.376**	**10.384.502**	-

Fonte: Processos nº 2011-0.243.798-7 e 2012-0.076.124-0.

ORIGINAL JUNTADO AO PROCESSO

Nota-se que os gastos mensais estão aquém da previsão de R$ 8,3 milhões, tendo alcançado, no máximo, 78% deste valor, em maio. Tal fato decorre, principalmente, da superestimativa dos gastos com atendimento nível I (R$ 6 milhões).

As datas e prazos dos pagamentos efetuados desde o início da vigência do contrato estão a seguir demonstrados:

Em R$

Mês	Nota Fiscal nº	Data de emissão	Prazo p/ pagamento	defasagem	Data de Pagamento	Valor
jul-11	2.081	01/08/11	21/09/11	--	21/09/11	709.030,58
ago-11	2.108	01/09/11	08/10/11	2	10/10/11	3.059.512,91
set-11	2.118	28/09/11	29/10/11	2	31/10/11	3.603.393,19
out-11	2.156	26/10/11	26/11/11	2	28/11/11	5.725.518,59
nov-11	2.188	25/11/11	28/12/11	--	28/12/11	5.800.815,97
dez-11	2.223	26/12/11	26/01/12	7	02/02/12	5.748.206,78
jan-12	2.264	27/01/12	26/02/12	2	28/02/12	5.982.536,82
fev-12	2.298	28/02/12	29/03/12	-	29/03/12	5.962.524,81
mar-12	2.327	27/03/12	27/04/12		26/04/12	5.752.240,37
abr-12	2.358	27/04/12	27/05/12	5	01/06/12	6.441.694,05
mai-12	2.400	29/05/12	28/06/12	12	10/07/12	6.470.178,43
jun-12	2.429	27/06/12	28/07/12	4	01/08/12	6.198.070,74
jul-12	2.463	27/07/12	29/08/12	2	31/08/12	5.343.571,56

A maioria dos pagamentos foi feito com pequenos atrasos, que não interferiram na execução dos serviços.

3.4 – Da Prestação de Contas

As prestações de contas mensais constam de uma Nota Fiscal com a descrição dos serviços prestados e dos relatórios exigidos nos itens 29.9 e 29.10 (medição das horas dos atendentes, frequência de atendimento, pesquisa de satisfação, disparo de ligações e SMS etc.).

Observamos o cumprimento da cláusula 5.2 quanto à apresentação da documentação suporte na ocasião do pagamento (comprovação fiscal e trabalhista). Os atestes finais sobre a execução dos serviços foram todos assinados pela chefe de gabinete da SECOM.

ORIGINAL JUNTADO AO PROCESSO

3.5 – Do Atendimento ao Pactuado

"A Central de Atendimento da Prefeitura de São Paulo funcionará como agente intermediário do processo de atendimento à população constituindo uma ligação entre o munícipe e autoridade pública, ao receptar as demandas da população e acompanhar o andamento da solicitação, repassando ao cidadão todas as informações pertinentes ao processo, avaliação da solicitação, previsão de atendimento, progresso, conclusão etc., além de repassar as informações existentes nos scripts concedidos pela contratante e efetuar ligações ativas..." (item 1.2.1).

Efetuamos visita à contratada, dias 14 e 28 de setembro, para verificar a execução contratual e o atendimento às clausulas pactuadas:

CEDOC

3.5.1 - Estrutura/Instalações

O atendimento humano está distribuído em treze ilhas de atendimento (grupo de atendentes especializados em determinados assuntos), subdivididas em níveis I, II e III de complexidade (item 3.4.4). A organização dessa estrutura, bem como suas alterações, é determinada pela PMSP (item 3.4.6).

Caso o atendimento não atenda à demanda do cidadão, a contratada encaminha os registros de solicitações para a contratante. (item 3.4.10).

A estrutura da contratada atende aos critérios do item 8.3.1: *"a edificação deverá ter capacidade e condições de abrigar as posições de atendimento a serem ocupadas pelos operadores, supervisores, monitores, áreas administrativas da contratada, sala de reunião, salas especiais para os gestores do contrato que serão responsáveis pelo acompanhamento dos serviços in loco, bem como dos demais ambientes descritos neste Termo de Referência".*

A sala da Central de Atendimento é projetada com tratamento acústico, ar condicionado e iluminação adequados (item 8.4.1). As PAs (Posições de atendimento) são do tipo "Box" separadas e acusticamente isoladas entre si (item 8.4.2). As PAs dos supervisores são colocadas em posição de destaque em relação à equipe de operadores, em patamares mais elevados (item 8.4.3).

3.5.2 - Atendimento

Constatamos a observância do item 3.3.1: *"Os atendimentos relacionados aos diversos serviços deverão ser realizados, primeiramente, através do reconhecimento e sintetização de voz utilizando tecnologia ASR (Automatic Speech Recognition) em idioma português brasileiro devendo ser desviados, posteriormente, para operador (atendimento humano), se assim for necessário".*

As gravações de fraseologias da Unidade de Resposta Audível foram feitas com voz feminina e passaram por aprovação da PMSP (item 3.3.7). Após a finalização do atendimento, é executada a pesquisa de satisfação (item 3.3.12).

O atendimento se dá conforme o item 3.4.1: *"A Central deverá prestar serviços de atendimento ao munícipe fornecendo informações dispostas nos scripts oferecidos pela prefeitura, acessando as bases de dados e informações, e registrando as solicitações nos sistemas de gestão de relacionamento com o cidadão – GRC, fornecido pela contratada que deverão ser integrados com os sistemas de informações hospedados na PRODAM".* O atendimento humano segue os seguintes procedimentos (item 3.4.2):

a) Atender as ligações transferidas da Unidade de Resposta Audível;
b) Fornecer informações e esclarecimentos com base nos "scripts" (respostas padrão);
c) Registrar as solicitações, denúncias, reclamações feitas pelo munícipe nos sistemas receptivos da Central 156;

ORIGINAL JUNTADO AO PROCESSO

d) Efetuar o encaminhamento das ligações para outras centrais determinadas pela contratante, sendo que esta ligação deve ser transferida em até 60 (sessenta) segundos;
e) Garantir a transferência imediata para o skill competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição;
f) Efetuar o call back aos munícipes que não consigam ser atendidos na fila de espera;
g) Efetuar ligações informativas, conforme solicitação da contratante, mediante "scripts" predeterminados por esta.

3.5.3 - Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cidadão

O sistema GRC (Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cidadão) é um sistema integrado, que contempla o banco de dados dos atendimentos, scripts, ocorrências, notícias etc., e está previsto no item 15.1.1 do contrato:

"A contratada fornecerá o sistema "front-end" para Gestão de Relacionamento com o Cidadão – GRC, programa este em plataforma web, que realiza, sob controle dos operadores, o atendimento aos munícipes".

Desenvolvido em plataforma ASP.NET, o sistema GRC foi implementado em 01.09.11, com observância ao prazo máximo de 90 dias da assinatura do contrato (item 15.1.5)

Foi realizada prova de conceito (relatório emitido em 18.04.11), exigida no item 15.1.2. A fiscal e o gestor do contrato visitaram a sede da empresa Call em Brasília para demonstração do sistema. A prova constatou que o sistema atende às cláusulas exigidas contratualmente.

3.5.4 - Unidade de Resposta Audível - URA

Estão sendo mantidos 750 canais simultâneos de Unidade de Resposta Audível, com tecnologia de reconhecimento de voz e encaminhamento das chamadas aos atendentes, conforme os assuntos solicitados, como previsto no item 3.3.5.

O software que gerencia as ligações é o COMUNIX, a solução de software prevista no contrato. Tal aplicativo possibilita aos administradores o monitoramento em tempo real das chamadas recebidas pelos atendentes, envio de mensagem aos mesmos, acompanhamento das chamadas atuais, bem como a geração de diversos relatórios.

ORIGINAL JUNTADO AO PROCESSO

Verificamos a existência de 16 relatórios pré-configurados para compor a prestação de contas, conforme item 3.3.18 do contrato.

A implantação da URA ocorreu em 27/07/11, em atendimento ao item 3.3.24 (prazo máximo de até 120 dias).

3.5.5 - CTI

A contratada dispõe de tecnologia CTI (Computer Telephony integrated), que permite integração total das funcionalidades de telefonia na tela do computador e suporte à URA (item 16.1.5).

As chamadas são encaminhadas para os atendentes conforme o assunto, de maneira automática (item 16.1.6): *"a solução deverá permitir a pré-qualificação e roteamento dinâmico baseado nas informações do chamador, informação das ações do chamador pela URA e pela central de atendimento, no histórico do chamador e no skill dos atendentes".*

Verificamos o atendimento do item 17.1 *"Os microcomputadores devem ser dedicados para acesso aos sistemas da contratante e devem obedecer aos requisitos mínimos de hardware e software atualizados, com menos de 24 meses de uso e que sejam compatíveis com as aplicações da contratante".*

É possível, também, acessar o sistema remotamente, como fazem os servidores no próprio edifício da PMSP, conforme o 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."*

As configurações de segurança não estavam documentadas e foram formalizadas durante a auditoria, para atendimento do item 19.1.4: *"todas as configurações relacionadas aos recursos e regras das soluções de "firewall", referentes às conexões com a contratante, devem ser rigorosamente e formalmente documentadas, atualizadas e estar disponíveis à contratante, quando esta solicitar".*

3.5.6 - Gravação

O sistema deve gerar gravação, para fins de auditoria, da totalidade das ligações recebidas e efetuadas pelos operadores, mesmo se houver transferência entre operadores ou supervisor, possibilitando busca da gravação por assunto, nome do operador, data etc. (item 13.1) e das telas consultadas pelo operador durante o atendimento, em sincronia com a gravação de voz (item 14.1).

ORIGINAL JUNTADO AO PROCESSO

É permitido acesso on-line do conteúdo armazenado nos últimos 90 dias (item 13.3) e o backup das ligações é de dois anos (item 13.4).

Em demonstração do sistema Comunix, constatamos que as ligações são gravadas (áudio e tela) e que há acesso às mesmas via sistema. Mensalmente a contratante disponibiliza à fiscal do contrato CDs com backup das ligações em formato MP3, WAV e WMA com possibilidade de busca por diversos critérios (item 13.6).

3.5.7 - Pessoal

Para a prestação de serviços estabelecidos contratualmente, a contratada disponibiliza 1.247 empregados, conforme a tabela:

Gestor de Contrato	1
Gerente de Retaguarda	3
Coordenação	8
Coordenador de Qualidade	1
Coordenador de treinamento	1
Supervisão	75
Monitor	24
Gerente de Planejamento	1
Analista de Trafego	4
Analista de Treinamento	5
Operadores nível I	843
Operadores nível II	266
Operador Nível III	15
Total	1.247

Dados fornecidos pela fiscal do contrato (PMSP).
O anexo I especifica os perfis de nível I, II e III, diferenciando-os por complexidade das atividades desenvolvidas, escolaridade exigida e remuneração.

A contratada atende à exigência mínima de supervisores e monitores estabelecida no termo de referência: *"a contratada deve alocar um supervisor para cada grupo de, no máximo, 20 operadores"* e *"[...] um monitor de qualidade para cada grupo de, no máximo, 60 operadores"* (itens 23.2 e 23.3).

O Termo de referência prevê, também, treinamento do pessoal responsável pelos atendimentos:

"O recrutamento e seleção deverão ser executados em ambiente da contratada, sendo todos os seus procedimentos e etapas devidamente documentados, colocando-os à disposição da contratante para eventuais auditorias". (item 22.2)

ORIGINAL JUNTADO AO PROCESSO

"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". (item 19.1.8)

No dia de nossa visita, duas das cinco salas disponíveis para treinamento estavam sendo ocupadas para treinamento de empregados. Na ocasião, foram-nos apresentados relatórios que evidenciaram a realização periódica de treinamentos.

A contratada realiza periodicamente campanhas motivacionais, conforme item 13.6. Na ocasião de nossa visita, a campanha vigente estava relacionada a viagens e sorteava passagens aéreas para os empregados.

Por parte da PMSP, seis pessoas trabalham nas instalações da contratada; um Fiscal de Contrato, um Gestor de Projetos, dois assistentes e dois estagiários.

3.5.8 - Suporte Técnico

A contratada disponibiliza uma equipe de suporte técnico conforme exigido no item 21.1: *"os Serviços de Suporte Técnico à Operação devem garantir a execução mínima mensal de 1.280 horas/mês em atividades exclusivas aos serviços da central 156, visando o alcance dos objetivos propostos pelo processo de atendimento, bem como a agilidade necessária ao seu desempenho [...]".*

As principais atividades relacionadas ao suporte técnico são manutenção do sistema GRC, manutenção, administração, monitoramento e backup de banco de dados e customização da URA e central de PABX.

3.5.9 - Central de Libras (atendimento a pessoas com deficiência auditiva)

Os atendimentos da Central de Libras não estão ocorrendo, como informado pelo Gestor de Projetos (SECOM), em decorrência de um impasse entre a contratada e a Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida (SMPED) quanto à tecnologia a ser utilizada na operacionalização da Central de Libras. Consta na última ata de reunião (07/08/12) que o gestor *"está aguardando um novo contato dos técnicos de SMPED para dar sequencia aos trabalhos".*

Constatamos, durante visita realizada à contratada, que foi disponibilizada uma sala para a Central de Libras, no entanto, os equipamentos, aguardando solução do impasse, ainda não haviam sido instalados.

ORIGINAL JUNTADO AO PROCESSO

A previsão contratual (itens 3.11c,g) é de que as posições de atendimento terão a mão de obra cedida pela SMPED, bem como sua operacionalização será gerenciada pela mesma secretaria.

3.5.9 - Relatórios

Verificamos, em demonstração do sistema Comunix, o atendimento ao item 29.11.1, que prevê *"acompanhamento real time através da ferramenta de consulta, atualizada a cada 30 segundos":*

a) quantidade de atendentes;
b) quantidade de atendentes logados;
c) quantidade de atendentes por situação (disponíveis, pausa, ocupados, atendimento e demais situações possíveis);
d) quantidade de chamadas entrantes;
e) quantidade de chamadas atendidas e maior tempo de atendimento;
f) quantidade de chamadas abandonadas;
g) quantidade de chamada em espera e maior tempo de espera;
h) detalhamento dos atendentes com as informações de nome, login, status, skill, serviço em atendimento, maior tempo de atendimento, média de atendimentos, quantidade de chamadas no dia.

Conforme o item 29.3 do contrato, os relatórios deverão ficar disponíveis para consulta online e em tempo real para a contratante.

3.5.10 - Auditoria

O item 8.2 prevê auditoria nas instalações da contratada: *"haverá auditorias periódicas quanto às instalações da contratada, a fim de verificar a adequação aos requerimentos desse termo de referência. A contratada se obriga a atender todas as solicitações de melhorias quando forem verificadas irregularidades que possam prejudicar a operação do atendimento".*

Há previsão, também, para auditoria técnica em segurança e de qualidade (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, com aviso prévio de 24 horas".*

Em entrevista, a fiscal do contrato afirmou realizar auditorias periódicas e ter constatado atendimento às exigências contratuais. No entanto, não há registro documental sobre as auditorias.

ORIGINAL JUNTADO AO PROCESSO

3.6 – Controles

A fiscalização do contrato cabe a uma servidora da PMSP, alocada nas instalações da empresa Call. Desde o início do contrato, a fiscalização constatou apenas uma impropriedade passível de penalidade:

"Em 23 de maio de 2012, por conta da greve dos metroviários, a operação da Central 156 contava com um número reduzido de atendentes frente ao potencial crescimento da quantidade de chamadas. Diante desta expectativa, a contratada decidiu unilateralmente desligar três dos cinco servidores, de maneira que o volume de linhas disponíveis para atendimento aos munícipes foi reduzido".

Em face da decisão tomada unilateralmente sem consultar os gestores do serviço (SECOM), a PMSP aplicou penalidade de advertência em 02/07/12.

Constatamos a adequação dos controles internos exercidos pela equipe da PSMP alocada nas instalações da contratada.

3.7 – Responsáveis

Nome	Cargo
Marcus Vinicius Sinval	Secretário-Executivo
Maria Isabel Araújo da Silveira Cintra	Chefe de Gabinete
Maurício Montaré Comin	Coordenador Geral de CAF

4 – CONCLUSÕES

4.1 - A contratação da Call Tecnologia e Serviços Ltda, no valor mensal estimado de R$ 8,3 milhões, está sendo executada de acordo com o objetivo proposto. (item **3.5**)

4.2 - Os serviços de operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, referentes ao período de maio/11 a julho/12 e pagos no valor de R$ 66,7 milhões, estão em conformidade com os termos do contrato e a documentação apresentada é regular. (item **3.3** e **3.4**)

4.3 - Os atendimentos previstos para Central de Libras não foram iniciados em função de indefinição da tecnologia a ser utilizada por parte da Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida (SMPED), a quem compete o gerenciamento da operacionalização da central e a cessão de mão de obra. (item **3.5.9**)

ORIGINAL JUNTADO AO PROCESSO

4.4 - As auditorias realizadas pela SECOM nas instalações da contratada e auditorias técnicas em segurança e de qualidade, previstas no contrato, quando realizadas, não estão sendo documentadas. (item **3.5.10**)

Em 02.10.12

FÁBIO OLIVEIRA SANTOS
Agente de Fiscalização

Em 04.10.12

CARLOS HUGO YBARS
Supervisor de Equipes de Fiscalização e Controle 2

De acordo.
Em 09.10.12

MARCOS CHUST
Coordenador Chefe de Fiscalização e Controle I

ORIGINAL JUNTADO AO PROCESSO

TRIBUNAL DE CONTAS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
ISO 9001

MEMORANDO **C-I Nº 048/14**

São Paulo, 27 de maio de 2014.

SUBSECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO E CONTROLE

Senhor Subsecretário

Ref: Ofício CECC nº 025/2014

Solicita designação de Auditor para acompanhar os trabalhos da Comissão de Estudos para avaliar o contrato entre a Prefeitura Municipal de São Paulo e a empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda.

Em atendimento ao solicitado, informamos que existem os seguintes expedientes que tratam das contratações referentes ao serviço 156:

- TC 72.004.252/02-61
- TC 72.005.715/04-65
- TC 72.004.118/05-21
- TC 72.003.326/06-94 (Call Tecnologia)
- TC 72.001.890/11-02 (Call Tecnologia)
- TC 72.002.149/12-03 (Call Tecnologia)
- Memorando CI nº 009/14 (em anexo).

Atenciosamente,

RECEBIDO SPC 27 MAI 2014

KAREN PETERLE FREIRE
Supervisora de Equipes de Fiscalização e Controle 1

MARCOS CHUST
Coordenador Chefe de Fiscalização e Controle I

Recebido 02.07.2014

TRIBUNAL DE CONTAS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
ISO 9001
Gabinete da Presidência

TID 12933640

Ofício SSG-GAB nº 18326/2014
Processo TC nº 72.003.678.14-31
Assunto: Secretaria Executiva de Comunicação - SECOM e Call Tecnologia e Serviços Ltda. – Inspeção – Apurar eventual irregularidade ao Contrato nº 004/2011/SECOM-Central "156"
(Pede-se o uso destas referências)
Documentação acompanhante: cópia de fls. 49 a 61 do processo TC supra **(as cópias encaminhadas não deverão retornar ao TCM)**

Referência: Ofício – CECC nº 055/2014, de 03/09/2014.

São Paulo, 18 de novembro de 2014

Senhor Vereador

Dirijo-me a Vossa Excelência para, atendendo ao r. despacho do Excelentíssimo Senhor **Conselheiro Relator Domingos Dissei**, exarado com fundamento no artigo 39, da Lei Municipal nº 9.167/80 e no artigo 2º, §§ 1º e 3º do Regimento Interno deste Tribunal, encaminhar cópia do Relatório de Inspeção elaborado pela Subsecretaria de Fiscalização e Controle desta Corte, no que diz respeito aos locais de execução dos serviços objeto do Contrato nº 04/SECOM/2011

Informo, ainda de acordo com o referido despacho, que foi autorizada vista dos autos, no prazo supracitado, na Unidade Técnica de Cartório, Cadastro e Arquivo desta Casa, no horário das 8h00 às 12h00 e das 13h30 às 17h00, bem como a extração de cópias reprográficas.

Ao ensejo, renovo protestos de alto apreço e distinta consideração.

EDSON SIMÕES
Presidente

Ao
Excelentíssimo Senhor
Adilson Amadeu
Câmara Municipal de São Paulo
Palácio Anchieta - Vd. Jacareí, 100
Bela Vista

Recebido na Secret. das Comissões
da Câmara Municipal de São Paulo
em 04/12 às 17 h 45 min
RF 10327

DFSP 90A.6 Unidade Protocolo 26/11/2014 10:36 [illegible]

RELATÓRIO DE INSPEÇÃO

1 - ORDEM DE SERVIÇO

nº 2014.06920.11

2 - IDENTIFICAÇÃO DA AUDITORIA

2.1 - Objeto

Determinação – CT 4/2011/SECOM – Central 156 – Locais de Execução

2.2 - Objetivo

Apurar eventual irregularidade, em razão dos fatos noticiados pelo Sr. Vereador. CT nº 004/2011/SECOM – Central 156 - Call Tecnologia e Serviços Ltda. Locais de execução dos serviços.

2.3 - Área Auditada

Secretaria Executiva de Comunicação - SECOM

2.4 - Período da Realização

22.09.14 a 01.10.14

2.5 - Período de Abrangência

Setembro de 2014

2.6 - Equipe Técnica

Rubens Antônio Nigro Ramos TC nº 949

2.7 - Procedimentos

- Diligências realizadas nos locais atuais de execução dos serviços (Av. Indianópolis, nº 2.950, 1º subsolo – Planalto Paulista e Av. São João, nº 455, 3º andar - Centro) e na sede da empresa na Rua do Hipódromo, nº 1.024/1.030 - Mooca.

- Entrevistas com o Gerente de Operações da Call Tecnologia e Serviços Ltda.
- Obtenção dos contratos de locação de infraestrutura e componentes agregados celebrados entre a Call Tecnologia e Serviços Ltda. e as empresas Vega net Marketing e Telemarketing S/A e AHEAD Serviços de Tele atendimento e Infraestrutura de Contact Center Ltda.
- Verificação da situação atual do processo nº 2014-0.182.330-7, referente à obtenção do Auto de Regularização da Licença de Funcionamento da empresa Call, na Rua do Hipódromo, nº 1.024/1.030, na Divisão Técnica de Edificação de Uso Comercial Industrial de Grande Porte – SERVIN-3 da Secretaria Municipal de Licenciamento – SEL.
- Verificação da regularidade fiscal das empresas Vega net Marketing e Telemarketing S/A e AHEAD Serviços de Tele atendimento e Infraestrutura de Contact Center Ltda. junto à Prefeitura do Município de São Paulo.

3 - RESULTADO

3.1 - Introdução

Em atendimento à determinação de fl. 03, realizamos inspeção com o objetivo de apurar eventual irregularidade, em razão dos fatos noticiados pelo Sr. Vereador Abou Anni à fl. 5 e nas cópias dos documentos anexos às fls. 06/12 que *"...demonstram que a empresa CALL Tecnologia e Serviços Ltda. infringiu dispositivo do instrumento contratual, visto que os alvarás de funcionamento e AVCBs juntados se referem a pessoas jurídicas estranhas ao ajuste, o que caracteriza a subcontratação dos serviços, ora proibida no pacto entabulado."*.

Para a elucidação do que foi determinado, inicialmente, realizamos diligências nos locais atuais de execução dos serviços (Av. Indianópolis, nº 2.950 – Planalto Paulista e Av. São João, nº 455 - Centro) e na sede da empresa na Rua do Hipódromo nº 1.024/1.030 – Mooca e realizamos entrevistas com o gerente de operações da Call Tecnologia e Serviços Ltda.

3.2 - Novos Endereços da Central 156

A partir de 19.08.14, devido à falta de Auto de Regularização (Alvará), em análise desde 27.08.2014 na Divisão Técnica de Edificação de Serviços e Uso Institucional de Grande Porte – SEL/SERVIN-3 (Processo Administrativo nº 2014-0.182.330-7), os serviços da Central de Atendimento foram transferidos da Rua do Hipódromo, nº 1.024/1.030, para os seguintes endereços:

Centro

1 - Avenida São João, nº 455 - 3º andar. Local onde estão em operação os serviços (Ativo) relativos à Rede Hora Certa e os atinentes à Secretaria Municipal da Saúde – SMS.

Planalto Paulista

2 - Avenida Indianópolis, nº 2.950. Estão em operação os serviços (Receptivo) relativos à Zeladoria da Cidade, Hospital Público – HSPM (Ativo e Receptivo), Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico – SF (Ativo).

3.3 - Situação atual do Auto de Regularização da Rua do Hipódromo nº 1.024/1.030

Quanto ao Processo Administrativo nº 2014-0.182.330-7, que trata da emissão do Auto de Regularização, foi publicado no DOM, em 19.09.14, o "Comunique-se" nº 201499907 emitido pela SEL/SERVIN-3, solicitando esclarecimentos e apresentação de documentos pela solicitante (Call Tecnologia e Serviços Ltda.) no prazo de 30 dias corridos, conforme descrito a seguir:

- Rever título Regularização de edificação pela Lei 13.885/2004 (Anistia) e Lei 8.382/76.

- Rever projeto apresentado compatibilizado com projeto aprovado anteriormente e matrícula apresentada.

- Rever situação sem escala.

- Apresentar locação compatibilizada com as constantes no Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros – AVCB.

O "Comunique-se" informa que o processo, pela sua categoria de uso não residencial (NR3), será submetido à aprovação da Comissão de Análise Integrada de Projetos de Edificações e de Parcelamento do Solo - CAIEPS e da Câmara Técnica de Legislação Urbanística – CTLU da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano – SMDU, que ainda não ocorreu.

3.4 - Constatações das Diligências nos Locais de Execução dos Serviços

A auditoria verificou que no endereço da Avenida Indianópolis, nº 2.950, sede da empresa Vega net Marketing e Telemarketing S/A, estão em operação, em caráter integral, o serviço Receptivo (Nível I) e os 5% de operadores (Nível II) responsáveis por parte do serviço Ativo. Esses operadores cuidam dos serviços relativos à Zeladoria da Cidade, Hospital Público – HSPM (Ativo e Receptivo) e Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico – SF (Ativo).

A Central de Atendimento neste endereço está operando com 250 a 300 posições de atendimento ativas e os serviços estão sendo realizados a contento, segundo informações do gerente de operações da Call e da Assessora Jurídica da SECOM.

No endereço da Avenida São João, nº 455, 3º andar, sede da empresa AHEAD Serviços de Tele atendimento e Infraestrutura de Contact Center Ltda., estão operando os serviços (Ativo) relativos à Rede Hora Certa, os atinentes à Secretaria Municipal da Saúde, *call back* e *backoffice*, pelos operadores de (Nível II) e pelos operadores de Nível III, com 190 a 200 posições de atendimento ativas em operação.

Verificamos, por meio de diligências efetuadas na Call Tecnologia e Serviços Ltda, no endereço da Rua do Hipódromo, nº 1.024/1.030 (entrada principal), e na Rua Frei Gaspar, na altura do nº 450 (entrada lateral), que a empresa está com as portas abertas, com a Diretoria e a área de suporte técnico em operação, mas que, porém, o *call center* não está funcionando neste local.

3.5 - Verificações quanto aos Autos de Licença de Funcionamento e Autos de Vistoria do Corpo de Bombeiros

AHEAD Serviços de Tele atendimento e Infraestrutura Contact Center Ltda.

O Auto de Licença de Funcionamento nº 2012/28535-00, fls. 06/07, emitido em nome da AHEAD Serviços de Teleatendimento e Infraestrutura Contact Center Ltda. apresenta como endereço do imóvel a Rua Vinte e Quatro de Maio, nº 70. Neste endereço situa-se apenas a entrada comercial da loja C&A Modas. A entrada do prédio é feita pela Avenida São João, nº 455, ou seja, o imóvel possui duas entradas.

Em diligência à Coordenadoria de Planejamento e Desenvolvimento Urbano da Subprefeitura da Sé, verificamos que o Auto de Licença de Funcionamento, quando da emissão, busca o cadastro das informações no sistema de banco de dados do IPTU (Sistema SQL – Setor, Quadra, Lote) e o sistema indica os dois endereços, sendo o principal o da Rua Vinte e Quatro de Maio, nº 70 (fl.16). À fl. 17 anexamos cópia da planta do imóvel extraída do banco de dados da PMSP que destaca as duas faces de entrada do referido imóvel.

Destacamos que o Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros – AVCB à fl. 08 apresenta validade até 28.05.2017, que o proprietário indicado é o Fundo de Investimento Imobiliário Comercial Progressivo II e que o responsável pelo uso é a C&A Modas Ltda.

Vega net Marketing e Telemarketing S/A.

O Auto de Licença de Funcionamento nº 2011/10555-00, fls. 09/10, e o Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros – AVCB, fls. 11/12, com validade em 26.03.2017, indicam no endereço Avenida Indianópolis, nº 2950, a Vega Net Marketing e Telemarketing S/A.

Conclui-se, portanto, que os Autos de Licença de Funcionamento e os Autos de Vistoria do Corpo de Bombeiros estão adequados aos endereços citados.

3.6 - Análise dos Contratos de Locação de Infraestrutura e Equipamentos

Conforme relatado no item **3.2** deste relatório, a partir de 19.08.14, devido à falta de Auto de Regularização (Alvará) e com o intuito de evitar a indisponibilidade da

prestação de serviço considerado "de utilidade pública", a contratada celebrou contratos com as empresas Vega Net Marketing e Telemarketing S/A. e AHEAD Serviços de Teleatendimento e Infraestrutura de Contact Center Ltda. para locação de infraestrutura e componentes agregados (plataforma de teleatendimento, móveis, máquinas e equipamentos) e os serviços da Central de Atendimento foram transferidos da Rua do Hipódromo, nº 1.024/1.030, para os seguintes endereços: Avenida Indianópolis nº 2950 e Avenida São João nº 455.

Na disponibilização dos referidos contratos à PMSP, a Call Tecnologia e Serviços Ltda (fls. 18/19) destaca "*... que as avenças disponibilizadas tratam meramente de locação de infraestrutura não se revestindo em contrato de prestação de serviço ou de subcontratação*" e "*Ademais importante esclarecer que o serviço de atendimento do canal 156 continua sendo* ***integral e exclusivamente prestado pela empresa Call no município de São Paulo***."

a. Contrato entre a Call e a Vega Net

As empresas Call Tecnologia e Serviços Ltda. e Vega Net Marketing e Telemarketing S/A. celebraram contrato de locação de infraestrutura e componentes agregados (fls. 20/24), no valor de R$ 218.326,80/mês, descritos, quantificados e com diretrizes especificadas na Descrição de Fornecimento de Ambiente de Infraestrutura (Anexo I) e na Proposta de Fornecimento de Ambiente de Infraestrutura (Anexo II) por 24 horas, 7 dias por semana.

O contrato prevê que a Vega Net deverá disponibilizar 311 posições de infraestrutura e 1 de cortesia. O prazo do contrato é de 30 (trinta) dias prorrogável por igual período, e os operadores são da Call Tecnologia e Serviços Ltda.

b. Contrato entre a Call e a AHEAD

As empresas Call Tecnologia e Serviços Ltda. e AHEAD Serviços de Teleatendimento e Infraestrutura de Contact Center Ltda. celebraram contrato de locação de plataforma de teleatendimento, móveis, máquinas e equipamentos (fls. 25/33), sem indicação expressa do valor do ajuste, conforme

Descrição de Plataformas e Equipamentos (Anexo I) e Documentação (Anexo II).

O prazo do contrato é de 30 (trinta) dias, prorrogável por tempo indeterminado, e os operadores são da Call Tecnologia e Serviços Ltda.

O Gerente de Operações da Call informou que os custos dos referidos contratos somam cerca de R$ 500 mil/mês.

Destacamos que os Anexos I e II citados, de ambos os contratos de locação (Vega Net e AHEAD), não foram fornecidos pela Call à PMSP, o que impossibilitou uma análise mais precisa da infraestrutura locada pela auditoria.

Em razão destas mudanças físicas, os servidores da Prefeitura não estão acompanhando os serviços *in loco*, pois agora permanecem na sede da SECOM acompanhando os serviços por meio de computadores, o que contraria os itens 1.2.2, 8.3.1, 8.4.7, 8.5 do Termo de Referência do Contrato nº 004/2011/SECOM, conforme já apontado no TC nº 72.002.245/14-69 (acompanhamento de execução contratual).

Com relação à transferência das atividades para imóveis locados pela Call, o contrato prevê esta possibilidade, na medida em que não exige de forma expressa a propriedade do imóvel por parte da Call, restringindo-se a dispor que a Central deverá ser instalada "nas dependências" ou "nas instalações" da Contratada (itens 6.1 e 8.1 do Termo de Referência), o que, entendemos, inclui a posse por meio de locação do imóvel.

Contudo, da conjugação entre o item 8.6 (exigência de ciência e aprovação prévias da SECOM para toda e qualquer troca, reforma ou substituição que envolva os ambiente físicos) e o item 30.1 (do qual decorreu a apresentação, pela Contratada, de "projeto técnico relacionado à infra-estrutura física e lógica", antes do início das atividades), ambos do Termo de Referência do edital, conclui-se que a Call transferiu irregularmente as atividades para novos endereços, pois não houve ciência e aprovação prévias da SECOM.

Quanto à subcontratação parcial do objeto (locação de equipamentos e infraestrutura), o contrato prevê sua possibilidade no item 7.2.21, no entanto, não consta do PA a anuência da SECOM para a sua realização, exigida no mencionado item do ajuste.

3.7 - Exame da Regularidade Fiscal das Empresas Vega Net e AHEAD

O contribuinte nº 47.280.0007-9, CPM Participações Ltda, proprietário do imóvel sito à Avenida Indianópolis, nº 2.950, onde está instalada a empresa Vega Net Marketing e Telemarketing S/A, deve ao Erário municipal, em Impostos sobre a Propriedade Predial e Territorial Urbana – IPTU, referente aos exercícios de 2009, 2012 e 2013, inscritos na dívida ativa, R$ 715 mil, e referente ao exercício de 2014, R$ 205 mil, que totalizam R$ 920 mil em débitos com a municipalidade (fls. 36/38 e 40).

O Cadastro de Contribuinte Mobiliário - CCM nº 3.044.040-8, Vega Net Marketing e Telemarketing S/A, deve ao Erário municipal R$ 4,7 milhões de Impostos sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISS, referentes aos exercícios de 2009 até 2013, inscritos na dívida ativa (fls. 35 e 39).

Somando-se os dois impostos, os débitos alcançam R$ 5,6 milhões.

O contribuinte nº 006.017.0823-7, nome protegido por sigilo fiscal, proprietário do imóvel situado na Rua 24 de Maio, nº 70/90, não possui débitos de IPTU.

O Cadastro de Contribuinte Mobiliário – CCM nº 4.287.345-2, da empresa AHEAD Serviços de Tele atendimento e Infraestrutura de Contact Center Ltda, não possui débitos inscritos na dívida ativa (fls. 42/48).

3.8 - Responsáveis pelas áreas auditadas

Nome	Cargo
Nunzio Briguglio Filho	Secretário Executivo
Fabiola Seneor Barbosa de Mello	Assessora Jurídica

4 - CONCLUSÃO

As diligências realizadas nos locais atuais de execução dos serviços (Av. Indianópolis, nº 2.950, 1º subsolo – Planalto Paulista e Av. São João, nº 455, 3º andar - Centro) e na sede da empresa na Rua do Hipódromo nº 1.024/1.030 – Mooca, as entrevistas realizadas com o gerente de operações da Call Tecnologia e Serviços Ltda e a análise dos contratos de locação permitem concluir:

4.1 - Com relação ao Auto de Regularização para Funcionamento no imóvel da Rua do Hipódromo, nº 1.024/1.030, a SEL/SERVIN-3 emitiu "Comunique-se" solicitando à empresa Call esclarecimentos e apresentação de documentos, necessários para a aprovação pela CAIEPS e CTLU (ambas da SMDU), que ainda não ocorreu. (item **3.3**)

4.2 - No endereço da Avenida Indianópolis, nº 2.950, sede da empresa Vega Net Marketing e Telemarketing S/A, estão em operação, em caráter integral, com 250 a 300 posições de atendimento ativas, o serviço Receptivo (Nível I) e os 5% de operadores (Nível II) responsáveis por parte do serviço Ativo. Esses operadores cuidam dos serviços relativos à Zeladoria da Cidade, Hospital Público – HSPM (Ativo e Receptivo) e Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico – SF (Ativo). (item **3.4**)

4.3 - No endereço da Avenida São João, nº 455, 3º andar, sede da empresa AHEAD Serviços de Tele atendimento e Infraestrutura de Contact Center Ltda., estão em operação cerca de 190 a 200 posições de atendimento ativas, que prestam os serviços (Ativo) relativos à Rede Hora Certa e os atinentes à Secretaria Municipal da Saúde. (item **3.4**)

4.4 - Os imóveis locados pela Call das empresas Vega Net e AHEAD possuem Autos de Licença de Funcionamento e Autos de Vistoria do Corpo de Bombeiros. (item **3.5**)

4.5 - Da conjugação dos itens 8.6 e 30.1 do Termo de Referência do edital, conclui-se que a Call transferiu irregularmente as atividades para novos endereços, pois não houve ciência e aprovação prévias da SECOM. (item **3.6**)

4.6 - Quanto à subcontratação parcial do objeto (locação de equipamentos e infraestrutura), não consta do PA a anuência da SECOM para a sua realização, exigida no item 7.2.21 do contrato. (item **3.6**)

4.7 - O contribuinte proprietário do imóvel locado pela empresa Vega Net Marketing e Telemarketing S/A à empresa Call deve ao Erário municipal, em Impostos sobre a Propriedade Predial e Territorial Urbana – IPTU, inscritos na dívida ativa, R$ 715 mil referentes aos exercícios de 2009, 2012 e 2013 e R$ 205 mil referentes ao exercício de 2014, que totalizam R$ 920 mil em débitos com a municipalidade. A Vega Net Marketing e Telemarketing S/A deve ao Erário municipal R$ 4,7 milhões de Impostos sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISS, referentes aos exercícios de 2009 a 2013, inscritos na dívida ativa. (item **3.7**)

4.8 - O contribuinte proprietário do imóvel locado pela empresa AHEAD à empresa Call não possui débitos de IPTU. A empresa AHEAD Serviços de Tele atendimento e Infraestrutura de Contact Center Ltda não possui débitos inscritos na dívida ativa. (item **3.7**)

Adicionalmente, cabe destacar que, após as alterações físicas, a "Central de Atendimento 156" está operando com cerca de 440 a 500 posições de atendimento para os serviços ativo e receptivo, ou seja, em número inferior às 750 posições de atendimento previstas no contrato.

Em 01.10.14

Rubens Nigro Ramos

RUBENS ANTONIO NIGRO RAMOS
Agente de Fiscalização

De acordo, em 03/10/14

ROBERTA CAROLINA DIAS BARBOSA
Coordenadora Chefe de Fiscalização e Controle I

Excelentíssimo Senhor
Conselheiro Relator

Trata o presente de Inspeção para apuração de eventual irregularidade, em razão de fatos noticiados pelo Sr. Vereador Abou Anni, com relação aos locais em que estão sendo executados os serviços objeto do Contrato nº 04/SECOM/2011, firmado entre a Secretaria Executiva de Comunicação – SECOM e a empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda. (PA nº 2010-0.120.795-1).

Cumpre informar que, com relação ao mencionado contrato, tramitam nesta E. Corte de Contas os seguintes TCs, pendentes de julgamento:

Análises Formais - Pregão Presencial nº 02/SECOM/2011 - Contrato nº 04/SECOM/2011	TC nº 72.001.890.11-02
Acompanhamento da Execução Contratual (Período: maio de 2011 a julho de 2012)	TC nº 72.002.149.12-03
Inspeção Objetivo: esclarecer os questionamentos suscitados pela Comissão de Estudos criada no âmbito da Câmara Municipal de São Paulo – CMSP para análise do Contrato n° 004/SECOM/2011	TC nº 72.002.152.14-80
Acompanhamento da Execução Contratual (Período: julho de 2012 a agosto de 2014)	TC nº 72.002.245/14-69
Manifestação Objetivo: analisar o assunto tratado na Nota Técnica 0007/2014/CGM-GAB, elaborada pela Controladoria Geral do Município – CGM, e na matéria veiculada no Jornal "O Estado de São Paulo", no caderno "Metrópole", em 15.09.2014.	TC nº 72.003.489/14-69

Elaborado o relatório, às fls. 49/58, concluíram os técnicos:

"**4 - CONCLUSÃO**

As diligências realizadas nos locais atuais de execução dos serviços (Av. Indianópolis, nº 2.950, 1º subsolo – Planalto Paulista e Av. São João, nº 455, 3º andar - Centro) e na sede da empresa na Rua do Hipódromo nº 1.024/1.030 – Mooca, as entrevistas realizadas com o gerente de operações da Call Tecnologia e Serviços Ltda e a análise dos contratos de locação permitem concluir:

4.1 - Com relação ao Auto de Regularização para Funcionamento no imóvel da Rua do Hipódromo, nº 1.024/1.030, a SEL/SERVIN-3 emitiu "Comunique-se" solicitando à empresa Call esclarecimentos e apresentação de documentos, necessários para a aprovação pela CAIEPS e CTLU (ambas da SMDU), que ainda não ocorreu. (item **3.3**)

4.2 - No endereço da Avenida Indianópolis, nº 2.950, sede da empresa Vega Net Marketing e Telemarketing S/A, estão em operação, em caráter integral, com 250 a 300 posições de atendimento ativas, o serviço Receptivo (Nível I) e os 5% de operadores (Nível II) responsáveis por parte do serviço Ativo. Esses operadores cuidam dos serviços relativos à Zeladoria da Cidade, Hospital Público – HSPM (Ativo e Receptivo) e Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico – SF (Ativo). (item **3.4**)

4.3 - No endereço da Avenida São João, nº 455, 3º andar, sede da empresa AHEAD Serviços de Tele atendimento e Infraestrutura de Contact Center Ltda., estão em operação cerca de 190 a 200 posições de atendimento ativas, que prestam os serviços (Ativo) relativos à Rede Hora Certa e os atinentes à Secretaria Municipal da Saúde. (item **3.4**)

4.4 - Os imóveis locados pela Call das empresas Vega Net e AHEAD possuem Autos de Licença de Funcionamento e Autos de Vistoria do Corpo de Bombeiros. (item **3.5**)

4.5 - Da conjugação dos itens 8.6 e 30.1 do Termo de Referência do edital, conclui-se que a Call transferiu irregularmente as atividades para novos endereços, pois não houve ciência e aprovação prévias da SECOM. (item **3.6**)

4.6 - Quanto à subcontratação parcial do objeto (locação de equipamentos e infraestrutura), não consta do PA a anuência da SECOM para a sua realização, exigida no item 7.2.21 do contrato. (item **3.6**)

4.7 - O contribuinte proprietário do imóvel locado pela empresa Vega Net Marketing e Telemarketing S/A à empresa Call deve ao Erário municipal, em Impostos sobre a Propriedade Predial e Territorial Urbana – IPTU, inscritos na dívida ativa, R$ 715 mil referentes aos exercícios de 2009, 2012 e 2013 e R$ 205 mil referentes ao exercício de 2014, que totalizam R$ 920 mil em débitos com a municipalidade. A Vega Net Marketing e Telemarketing S/A deve ao Erário

municipal R$ 4,7 milhões de Impostos sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISS, referentes aos exercícios de 2009 a 2013, inscritos na dívida ativa. (item **3.7**)

4.8 - O contribuinte proprietário do imóvel locado pela empresa AHEAD à empresa Call não possui débitos de IPTU. A empresa AHEAD Serviços de Tele atendimento e Infraestrutura de Contact Center Ltda não possui débitos inscritos na dívida ativa. (item **3.7**)

Adicionalmente, cabe destacar que, após as alterações físicas, a "Central de Atendimento 156" está operando com cerca de 440 a 500 posições de atendimento para os serviços ativo e receptivo, ou seja, em número inferior às 750 posições de atendimento previstas no contrato."

Em face do exposto, endossando a conclusão alcançada pelo técnico, submetemos o presente à apreciação e deliberação de Vossa Excelência.

Em 03.10.14

ROBERTA CAROLINA DIAS BARBOSA
Coordenadora Chefe de Fiscalização e Controle I

De acordo, em
06/10/14

ARI DE SOEIRO ROCHA
Subsecretário de Fiscalização e Controle Substituto

T.C.M.S.P.
GAB. D.D.
06 OUT 2014
RECEBIDO

4. RELATÓRIO – FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS

FGV PROJETOS

Assessoramento na Análise de Contrato de Serviços de *Call Center* e 156

Câmara Municipal de São Paulo

Produto 1 – Relatório Técnico 1

12 de setembro de 2014

FICHA TÉCNICA

Objeto do Contrato	Assessoramento na Análise de Contrato de Serviços de Call Center e 156
Data de Assinatura do Contrato	08/07/2014
Prazo de Execução	2 meses
Contratante	Câmara Municipal de São Paulo
Contratada	Fundação Getulio Vargas
Coordenador	Paulo Roberto Vampré Hummel

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

Sumário

RESUMO EXECUTIVO 4
1. ESCOPO DO RELATÓRIO 5
2. CONTEXTO DE ANÁLISE 5
3. PADRÃO DE REFERÊNCIA APLICADO NA ANÁLISE 6
4. AVALIAÇÃO DO CONTRATO 7
CONCLUSÃO SOBRE A AVALIAÇÃO DO CONTRATO 10
5. AVALIAÇÃO TÉCNICA 10
6. AVALIAÇÃO TÉCNICA DO TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO 1 11
CONCLUSÃO DA AVALIAÇÃO TÉCNICA – TERMO DE REFERÊNCIA 13
7. AVALIAÇÃO TÉCNICA DO PREGÃO PRESENCIAL 14
CONCLUSÃO DA AVALIAÇÃO TÉCNICA – PREGÃO PRESENCIAL 14
8. AVALIAÇÃO TÉCNICA DA PROPOSTA COMERCIAL DA CALL 15
CONCLUSÃO DA AVALIAÇÃO TÉCNICA – PROPOSTA CALL 15
9. DEMAIS DOCUMENTOS ANEXOS AO CONTRATO 16
CONCLUSÃO DA AVALIAÇÃO TÉCNICA – DEMAIS DOCUMENTOS 16
10. CONSIDERAÇÕES 16
11. CONCLUSÕES FINAIS 17
12. RECOMENDAÇÕES 22
GLOSSÁRIO 25
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 30

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

RESUMO EXECUTIVO

O presente relatório discorre sobre a análise do Contrato nº 004/SECOM/2011 e seus anexos, atendo-se, exclusivamente, a suas especificações técnicas, relativas às Tecnologias da Informação e Comunicações.

O processo de análise seguiu as melhores práticas, estando amparado pelo *framework* de especificação PROBARE, que compreende um amplo programa de auto-regulamentação para empresas de *Call Center*, *Contact Center*, *Help Desk*, SAC e *Telemarketing*.

As análises do Contrato referido foram focadas em Gestão Estratégica, Gestão de Processos, Gestão de Tecnologia e Gestão de Pessoas.

O processo de análise seguiu a orientação *Top-down* na sequência de observação da documentação fornecida pela Câmara Municipal de São Paulo, onde o documento mais importante é o Contrato, seguido dos seus anexos integrantes Termo de Referência - Anexo 1 e do documento Edital de Pregão Nº002/SECOM/2011 e seus anexos.

Conclusão das Análises

De forma geral, as análises indicaram a regularidade documental em todos os aspectos, salvo pequenos detalhes que apontamos, nos quais as especificações técnicas, as definições de requerimentos operacionais, os requerimentos de controles, sejam estes de tecnologia ou de recursos humanos, assim como as particularizações de indicadores e índices, estão alinhadas às práticas do mercado.

Este documento também apresenta algumas considerações importantes e recomendações básicas para contribuir com o aperfeiçoamento de processos e especificações futuras.

Para maiores detalhes das análises realizadas se faz necessária a leitura dos demais capítulos.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

1. ESCOPO DO RELATÓRIO

Esse relatório compreende o Produto 1 da Proposta FGV Projetos nº 162-a/14, parte integrante do Contrato nº 024/2014 celebrado entre a Câmara Municipal de São Paulo e a Fundação Getulio Vargas, cujo objetivo é:

"*A análise da documentação e contratos comparando-os com os parâmetros de mercado para serviços dessa natureza, classificação e catalogação dos resultados e análise quantitativa e qualitativa dos resultados a fim de subsidiar o parecer do Relator.*"

Esse Produto aborda: A análise do contrato nº 004/SECOM/2011 firmado entre a Prefeitura de São Paulo, através da Secretária Executiva da Comunicação, como Contratante e a empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda., como Contratada Termo de Contrato – Processo Administrativo nº 2010 – 0.120.795-1, Licitação: Pregão 002/SECOM/2011, de forma que o trabalho desenvolvido ocorreu exclusivamente sob o ponto de vista técnico nas visões de "Tecnologias da Informação e Telecomunicações", resultando em análises de eventuais inconsistências e recomendações correspondentes. Todas as informações apresentadas neste documento relacionam-se com dados e informações formais fornecidas pela CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO.

2. CONTEXTO DE ANÁLISE

O Contrato nº 004/SECOM/2011, assinado em 09 de maio de 2011, foi recebido formalmente pela FGV em meio ótico (DVD-R), contendo as imagens s de documentos reunidos pela Câmara Municipal de São Paulo.

Os dados do Contrato nº 004/SECOM/2011 foram analisados sobre seus conteúdos técnicos, sendo descartadas as visões jurídicas, de auditoria, ou quaisquer outras que não façam parte do escopo de trabalho proposto pela FGV.

Nas análises foram aplicados conhecimentos técnicos e as melhores práticas do mercado nacional, com apoio em padrões de referência amplamente aceitos por técnicos e executivos que atuam nas áreas de tecnologia e serviços pertinentes ao escopo do trabalho realizado.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

Para ilustrar o exposto apresentamos a Figura 1 – Contexto de Análise Técnica:

3. PADRÃO DE REFERÊNCIA APLICADO NA ANÁLISE

Para a análise do Contrato nº 004/SECOM/2011 e seus anexos, empregamos as melhores práticas do mercado nacional, e para a avaliação daquelas seguidas pela Contratada durante a execução contratual. Utilizamos o padrão de referência normativa nacional PROBARE, que também foi alvo de requisito no Termo de Referência – Anexo 1 do Contrato.

O Padrão de referência PROBARE compreende um amplo programa de auto-regulamentação para empresas de Call Center, Contact Center, Help Desk, SAC e Telemarketing. Ele foi criado por três entidades do setor – ABEMD, ABRAREC e ABT – e seu programa define parâmetros que consolidam e aprimoram o atendimento aos consumidores e aos clientes contratantes, e ainda conta com Código de Ética, Ouvidoria, Selo de Ética e Norma de Maturidade de Gestão.

É fundamental lembrar que o padrão PROBARE não é um padrão considerado oficial brasileiro, pois, normas técnicas efetivamente são produzidas pelos mecanismos da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas), que é o órgão técnico responsável pela normalização técnica no

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

Brasil. A ABNT é a única entidade reconhecida como Foro Nacional de Normalização pela Resolução 7/1992 do Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro).

Considerando o exposto, optamos por seguir nossa análise considerando o padrão PROBARE, considerando que o TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I do contrato solicita em seu item 26.5 que a Contratada apresente semestralmente certificados de plena validade do Selo de Ética PROBARE e do certificado de Maturidade de Gestão, seja PROBARE nacional ou COPC-2000 PSIC internacional.

4. AVALIAÇÃO DO CONTRATO

O Contrato nº 004/SECOM/2011 foi resultado do processo administrativo nº 2010 – 0.120.795-10 da PMSP (Prefeitura Municipal de São Paulo – Secretaria Executiva de Comunicação) amplamente consolidado em regulamentos, Leis e Normativas, que se traduzem em aparatos documentais diversos, e embora todos tenham sido analisados preliminarmente, listamos a seguir os mais significativos:

a) Termo de Referência – ANEXO 1 do Contrato nº 004/SECOM/2011;
b) Editais de Licitação na Modalidade Pregão Presencial com seus anexos;
c) Proposta Comercial da empresa CALL Contact Center (Call Tecnologia e Serviços Ltda) – de abril 2011;
d) Relatório de Julgamento de Habilitação da CALL – Pregão nº002/SECOM/2011;
e) Ata da Sessão Pública do Pregão nº 002/SECOM/2011;
f) Contrato nº 004/SECOM/2011 entre a SECOM e a CALL Contact Center;
g) Plano de Trabalho – Central 156 e seus anexos – apresentado pela CALL Contact Center;
h) Termo de Autorização de Início de Operações da empresa CALL Contact Center; e
i) Atas de Reuniões de Acompanhamento e Ajustes entre a SECOM e a CALL Contact Center, durante a vigência do Contrato.

Nesta seção, realizamos uma breve avaliação dos itens contratuais com viés eminentemente técnico.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

A avaliação técnica do Contrato nº 004/SECOM/2011, nos mostrou uma composição tradicional de formatação, com especificação dos itens usuais, tais como: preâmbulo, objeto, forma de fornecimento, preço, pagamento, prazos, obrigações das partes, penalidades e foro.

O contrato segue o padrão daquele constante como anexo no Edital do Pregão Presencial nº 002/SECOM/2011, com modificações pontuais, que não parecem ter causado impacto no conjunto de documentos relacionados com o processo de pregão.

O objeto do contrato, constante do preâmbulo e da cláusula primeira, é o mesmo que constou do Edital e do Termo de Referência (TR). A descrição constante dos itens 1.1.1 a 1.1.6 da cláusula primeira do contrato seguem o disposto no item 3.1 do TR, com as seguintes diferenças:

> *CONTRATO:*
> *1.1.1 Atendimento eletrônico com reconhecimento e sintetização de voz através da URA;*
> *1.1.2 Atendimento humano receptivo e ativo (híbrido);*
> *1.1.3 Disparo Eletrônico de mensagens;*
> *1.1.4 Transferência das ligações;*
> *1.1.5 Mensagem institucional em espera;*
> *1.1.6 Infraestrutura física e tecnologia para a Central de Libras.*
>
> *TERMO DE REFERÊNCIA:*
> *a) Atendimento Eletrônico com reconhecimento e sintetização de voz através da URA utilizando tecnologia ASR, cf. item 3.3;*
> *b) Atendimento humano receptivo e ativo (híbrido), cf. item 3.4;*
> *c) Disparo Eletrônico de Mensagens, cf. item 3.9;*
> *d) Transferência das ligações, cf. item 3.10;*
> *e) Infra-estrutura física e tecnológica para a Central de Libras, cf. item 3.11;*
> *f) Sistema de Gerenciamento de Relacionamento com o Cidadão, cf. item 15;*
> *g) Serviços de Suporte Tecnológico à Operação, cf. item 21.*

Como se percebe, o contrato contém algumas alterações na disposição original trazida pelo TR, de maneira que, em alguns itens, não há correspondência direta.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

Sem prejuízo do disposto nos itens 1.1 e 7.2.1 do contrato, que informam de maneira inequívoca que os serviços deveriam ser executados conforme o disposto no TR, entendemos que a simples reprodução do objeto contratual, com a menção do TR seria mais adequada neste caso, pois evitaria possíveis dúvidas.

Ainda quanto à cláusula primeira, seu item 1.2 informa que as especificações dos serviços estão descritas no Anexo I (TR) e estabelece as seguintes quantidades:

1.2.1 Hora de posição de Atendimento Logada: 9 (nove) mil horas;
1.2.2 Disparo Eletrônico de Mensagens: 25.000 mensagens;
1.2.3 Posições de Atendimento para a Central de Libras : 6 (seis) posições.

Quanto ao item 1.2.1 acima, cabe observar o disposto no item 7.3 do TR, que informa acerca da estimativa de 9.000 horas de posições de atendimento logadas/dia, perfazendo um total de 270.000 horas mensais, já considerados os três níveis de atendimento a que fazem referência os itens 3.3.1, 3.3.2 e 3.3.3 do contrato.

Quanto ao item 1.2.2 acima, cabe observar o disposto no item 27.1.5 do TR, e que informa no item 27.2 do TR acerca dos quantitativos que devem ser considerados para este item, sendo seu desdobramento em 2.500.000 disparos eletrônicos de mensagens telefônicas e 25.000 disparos eletrônicos de mensagens “SMS, e que fazem referência os itens 3.3.5 e 3.3.6 do contrato.

Quanto ao item 1.2.3, o mesmo encontra correspondência no item 3.8 do mesmo contrato e deve ser interpretado em conjunto com este e com o TR.

Não vimos listado um item que teoricamente, de acordo com a sequencia, deveria ser o item 1.2.4, citado no item 21.1 do TR, e que faria referência ao item 3.3.7 do contrato.

O item 1.3 informa que devem ser observadas as especificações do TR e da proposta da contratada, que passam a fazer parte integrante do contrato.

O item 1.4 faz menção ao projeto técnico relacionado à infraestrutura e tecnologia e ao orçamento detalhado em planilhas.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

Ainda avaliando sob o ponto de vista puramente técnico, temos que a cláusula segunda trata da forma de fornecimento dos serviços.

O item 2.2 informa que o início dos serviços ocorrerá em até 45 dias após a aprovação do projeto básico, conforme data estabelecida na Ordem de Início dos Serviços. Neste ponto, entende-se que o projeto básico referido nada mais é do que o Projeto técnico relacionado à infraestrutura física e tecnológica, a que se reporta o item 1.4.1. Neste ponto, entendemos que seria salutar a utilização da mesma nomenclatura, de maneira a evitar interpretações equivocadas.

CONCLUSÃO SOBRE A AVALIAÇÃO DO CONTRATO

Ao nosso entender, o Contrato sob análise parece seguir as práticas de mercado, e excetuando-se as observações pontuais acima referidas, consideramos que não houve impacto significativo entre as especificações jurídicas e técnicas utilizadas nos vários momentos do certame, ressaltando que os questionamentos apresentados pelos licitantes foram estritamente técnicos e nenhum deles relacionados com os acima citados.

5. AVALIAÇÃO TÉCNICA

Nesta seção, a nossa abordagem se relaciona com interpretação do conjunto contratual, ultrapassando os jargões jurídicos para alcançar a compreensão tecnológica quanto aos requisitos estabelecidos nos demais documentos anexos ao contrato.

Consideramos que o contrato nº 004/SECOM/2011 está equilibrado entre os aspectos técnicos e jurídicos, no entanto temos de destacar:

- O Contrato é simples em sua redação e não elucida todos os pontos de relevância técnica, deixando a maioria dos elementos chaves que suportam o “Objeto” do contrato sobre a responsabilidade de documentos complementares que são citados como integrantes do contrato e especificados como documentos ANEXOS.
- Estes documentos ANEXOS compreendem:

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

a) Termo de Referência e seus anexos – especificado como Anexo 1 – citado em diversos locais do contrato;
b) Edital de Pregão nº002/SECOM/2011 e seus anexos – citado em 11.2; e
c) Proposta da Contratada acrescentada nas páginas 1584/1608 da documentação – citada no Contrato no Item 1.3.

Figura 2 – Avaliação Técnica PROBARE.

A Figura 2 indica que a Avaliação Técnica será realizada como o exame de documentos através do padrão PROBARE. De forma geral o significado prático da inclusão de documentos ANEXOS ao contrato, compreende a exigência de ao se analisar o contrato, integrar os conteúdos desses documentos, de forma que possa haver a compreensão integral do que se está pactuando, tendo em vista o enredamento dos requerimentos e especificações desses anexos e seus reflexos no contrato.

6. AVALIAÇÃO TÉCNICA do TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO 1

Na avaliação técnica do TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO 1, ressaltamos os seguintes pontos listados a seguir que possuem algumas inconsistências, sejam elas internas ao próprio Termo de Referência e/ou que possuem reflexos no documento contrato:

- O item 7. “Estimativas” - trata de elemento muito importante em um documento dessa classe, pois determina aos concorrentes da licitação as bases volumétricas de serviços para que sejam calculados os investimentos e os custos da operação.
  - No item 7.1, onde se especifica “Totais: 1.550.000 ligações/mês”, entendemos que a informação pode dar margem a enganos e a impasses de faturamento volumétrico,

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

pois é especificado que a URA fará atendimento humano receptivo/ativo de 1.500.000 ligações/mês, distribuídos da seguinte forma:

- Atendimento receptivo humano 85%;
- Call Back e Campanhas 15% - portanto 225.000 ligações;
- Transferência de ligações 25.000/mês; e
- Disparo Eletrônico de Mensagens Telefônicas 2.500.000/mês.

Portanto, o numero de ligações telefônicas previstas que poderiam implicar em custos para a contratante, conforme 3.9.1 alínea “e“, pode ser muito maior que as 1.550.000 informadas.

- Apesar destes volumes de chamados serem citados como referência para dimensionamento da operação, não há informação do volume de chamados por dia, por horário ou por tipo de chamado. Isto talvez explique o formato de cobrança e faturamento mensal baseado em número de horas de posições de atendimento logadas mencionado no item 27.
- Para o dimensionamento do número de horas de posições de atendimento, cremos que a maioria dos licitantes utilizaram a tabela apresentada no item 7.3, que equivocadamente considera a segunda coluna como sendo de Posições de Atendimento , quando na verdade deveria ser o número de horas, totalizando as 9.000 horas/dia.
- A informação desta mesma tabela, de hora em hora, dá a informação de que nos horários de maior movimento, entre 07 e 20h, são necessárias 500 (quinhentas) posições de atendimento.
- Mesmo que no item 7.2 se exclua a responsabilidade da Contratante quanto ao quantitativo de ligações estimadas, entendemos que o formato de cobrança e apresentação de valores citados no item 27, em conjunto com as informações da tabela apresentada no item 7.3 induzem todos os concorrentes a dimensionarem suas operações desconsiderando o número de chamados.
- Outro ponto importante é observado nos itens 7.4.1 e 7.4.2 que especificam a alteração de dimensionamento quanto à demanda de chamadas. Compete à Contratante informar a Contratada com 60 (sessenta) dias de antecedência a previsão de crescimento, levando em conta o cumprimento dos Níveis de Serviços estabelecidos. Caso a demanda de chamadas seja superior a 10% do volume

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

estimado no intervalo hora/dia/mês que tenha sido informado pela Contratante a Contratada ficará isenta de penalidades pelo não atendimento dos SLA´s nestes intervalos. O exposto, ao nosso entender pode levar a duas constatações:

- É fundamental que os controles da Contratante apontem a necessidade de ampliar o dimensionamento com a devida antecedência, se não a Contratada não terá responsabilidade em cumprir os SLA´s acima de 10% nos volumes estimados informados pela Contratante.
- À Contratada compete a apuração efetiva do volume de demandas em seus sistemas de controle, bem como a Contratante a missão de validar os dados e tomar as providências de requisição de ajustes quando necessário, principalmente ao observar “picos” de demandas em determinados horários e dias. O risco é o não cumprimento dos SLAs (ANS - Acordos de Nível de Serviço) quando o impacto ocorrer em períodos curtos no intervalo de hora.

- O item 15, que define o Sistema GRC – Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cidadão, e que servirá de ferramenta de desenvolvimento qualitativo dos serviços da Central 156, é um dos itens não usuais presentes em contratos dessa natureza. Ao nosso entender a concepção e desenvolvimento da aplicação GRC é altamente complexa, e por necessitar ser devidamente arquitetada, codificada, testada, e integrada com outras plataformas, como por exemplo “Módulo de TV Digital”, poderia ser objeto de uma contratação de serviços de desenvolvimento, fábrica de software, ou se tratasse de ferramenta/solução em que fossem necessárias parametrizações ou ajustes. Claramente, neste item, tratou-se de especificar uma solução completa que atendesse as necessidades de integração com soluções/sistemas/aplicativos sob responsabilidade da Prodam.

CONCLUSÃO DA AVALIAÇÃO TÉCNICA – TERMO DE REFERÊNCIA

Entendemos que o documento é abrangente e explicitamente apresenta particularidades diversas que são usuais em documentos do tipo “Termo de Referência” em organizações públicas.

De forma geral o documento apresenta indicações técnicas, não obstante, também endereça especificações comportamentais de cunho técnico-jurídico.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

Comparando o teor do documento com as práticas de mercado entendemos que ele é abrangente o suficiente para alcançar o atendimento ao “OBJETO” do documento PREGÃO PRESENCIAL Nº 002/SECOM/2011.

Como comentário, entendemos que os serviços implícitos no documento vão mais à frente do costumeiro ritual de requerimentos técnicos para serviços de “Call Center”, ampliando o escopo para “Contact Center” e além, ainda mais, com as especificações das aplicações (softwares) de “GRC” e “Módulo de TV Digital” que , embora não usuais em serviços desta natureza (contact center), permitem ampliar em muito os controles e as funcionalidades dos serviços aos munícipes.

7. AVALIAÇÃO TÉCNICA do PREGÃO PRESENCIAL

O documento PREGÃO PRESENCIAL Nº 002/SECOM/2011 para execução em 25/03/2011 as 11:00 horas, é resultado do Processo Administrativo nº 2010-0.120.795-1, com Tipo “Valor Global Mensal”. O seu conteúdo sobre a ótica técnica nesta “análise crítica” reflete claramente o objetivo de um instrumento regulatório onde as regras de participação dos concorrentes são estabelecidas, bem como são reafirmados alguns aspectos de cunho técnico que interagem nos termos concorrenciais.

Todas as dúvidas técnicas formuladas pelos licitantes foram devidamente respondidas, bem como as impugnações foram acatadas, sem prejuízo do andamento e finalização do mesmo.

CONCLUSÃO DA AVALIAÇÃO TÉCNICA – PREGÃO PRESENCIAL

O documento PREGÃO PRESENCIAL Nº 002/SECOM/2011 nos pareceu coerente com sua proposta e efetivo no alcance do seu propósito. Como instrumento anexo ao contrato nº 004/SECOM/2011 cumpre seu objetivo e realinha alguns pontos essenciais, inclusive técnicos, para atender ao poder público.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

8. AVALIAÇÃO TÉCNICA DA PROPOSTA COMERCIAL DA CALL

O anexo ao Contrato citado no Item 1.3 que se refere à Proposta da Contratada de 04 de abril de 2011, disposta nas páginas 1584 a 1608 da documentação do processo, apresenta de forma objetiva os requerimentos do pregão e atendimento ao Termo de Referencia ANEXO 1, onde se apresenta a Previsão de Preços de Serviços de Call Center, conforme figura 3 a seguir:

PREÇOS - SERVIÇOS DE CALL CENTER (ESTIMADO)				
ITENS	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE mensal/	VL. UNITÁRIO FINAL	VALOR TOTAL (mensal)
1	Hora de Posição de Atendimento logada – Nível I	251.520	R$ 24,56	R$ 6.177.331,20
2	Hora de Posição de Atendimento logada – Nível II	13.200	R$ 33,42	R$ 441.144,00
3	Hora de Posição de Atendimento logada- Nível III	5.280	R$ 123,81	R$ 653.716,80
4	Portas de URA simultâneas com tecnologia ASR e TTS	750	R$ 182,43	R$ 136.822,50
5	Disparo Eletrônico de Mensagens - Telefônicas	2.500.000	R$ 0,26	R$ 650.000,00
6	Disparo Eletrônico de Mensagens - SMS	25.000	R$ 0,40	R$ 10.000,00
7	Hora de Serviço de Suporte Tecnológico à Operação	1.280	R$ 148,98	R$ 190.694,40
8	Central de Libras (Valor por PA)	6	R$ 1.715,18	R$ 10.291,10
	Valor Total Mensal dos Serviços (Somatória dos itens 1+2+3+4+5+6+7+8)			**R$ 8.270.000,00**
	VALOR TOTAL ANUAL (12 MESES)			R$ 99.240.000,00
	VALOR GLOBAL (24 MESES)			**R$ 198.480.000,00**

VALOR MENSAL PARA FINS DE JUGAMENTO DA PROPOSTA: R$ 8.270.000,00 (oito milhões, duzentos e setenta mil reais).

Figura 3

Na sequência, como significativo, se apresenta a planilha detalhada de composição de custos, que é comumente empregada no mercado, particularizando nas páginas 1606 a 1608 dados sobre; Item 1, 2 e 3 que detalham: remuneração, encargos, insumos de mão-de-obra, reserva técnica, equipamentos, demais componentes e tributos.

Esse tipo de Planilha de especificação detalhada permite a Contratante avaliar como a Contratada justifica dos valores apresentados na sua oferta.

CONCLUSÃO DA AVALIAÇÃO TÉCNICA – PROPOSTA CALL

Entendemos que o documento atendeu aos requerimentos licitatórios e após aprovado foi inserido no instrumento contratual. Entendemos que o documento apenas reafirma numericamente, dados e requerimentos que foram fornecidos e apondo seus preços ganhador da concorrência.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

9. DEMAIS DOCUMENTOS ANEXOS AO CONTRATO

No contrato na cláusula 1.4 se estabelece que fazem parte do contrato para melhor caracterização do Objeto, os documentos citados em 1.4.1, Projeto Técnico de Infraestrutura Física e Tecnológica, e em 1.4.2, Orçamento detalhado em planilhas.

Esses documentos foram avaliados e detalhados tecnicamente e serão apontados em nosso 2º Relatório Técnico. Vale ressaltar que eles foram aceitos na íntegra pela Contratante.

CONCLUSÃO DA AVALIAÇÃO TÉCNICA – DEMAIS DOCUMENTOS

Os dois documentos não apresentam fatos significativos que possam caracterizar impacto ao Contrato e demais instrumentos anexos.

10. CONSIDERAÇÕES

Reafirmando o já exposto, que este relatório compreende o “Produto 1” (um) da Proposta Técnica da FGV Projetos nº 162-a/14, cujo objetivo é atender ao solicitado no Termo de Referência da Câmera Municipal de São Paulo, que se consolidou no Contrato nº 024/2014 celebrado entre a CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO e a FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS, temos de explicitar algumas considerações finais:

- A modalidade de “Análise de Contratos” sobre a ótica Técnica, abrangendo Tecnologias da Informação e Comunicações, para a sua realização pode se realizar de diversas formas, de acordo com as estratégias e técnicas adotadas pela organização que a produz, portanto, o processo de realização do trabalho que produziu este documento está alinhado ao perfil de Consultoria por nos praticado.

- Para as devidas análises buscamos a maior isenção possível quanto a criticas e apontamentos, a não ser os estritamente necessários. O foco do trabalho foi de avaliação técnica exclusivamente.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

- O mercado nacional e internacional de empresas atuantes no seguimento de tele-atendimento como empresas de Call Center, Contact Center, Help Desk, SAC, Telemarketing e as mais novas CIC - Customer Interaction Centers, é muito grande e há atualmente um universo de informações em constante atualização sobre o tema, seja do ponto de vista comercial ou tecnológico.

- As conclusões a que chegamos neste documento são preliminares e sujeitas à validação junto aos interlocutores envolvidos, de forma que entendemos poder haver interpretação dos fatos divergentes em relação as nossas.

- Estaremos atentos em rever conteúdos e ajustá-los à realidade dos fatos que comprovadamente invalidem nossas interpretações.

11. CONCLUSÕES FINAIS

O trabalho realizado, de forma sucinta, nos levou às seguintes conclusões:

- O Contrato nº 004/SECOM/2011 firmado entre a MUNICIPALIDADE DE SÃO PAULO, através da Secretaria Executiva de Comunicação, atuando como Contratante e a empresa CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA atuando como Contratada, nos pareceu regular sobre seus aspectos de relevância técnica em termos de Tecnologias da informação e Comunicações, relativas às abordagens de especificação do corpo do contrato e seus instrumentos anexos.

- Não encontramos divergências graves que possam expressar qualquer tipo de prejuízo aos propósitos dos instrumentos utilizados, a qualquer das partes (Contratante, licitantes e contratada adjudicada).

- De certa forma, ponderamos que as especificações técnicas explicitam nos anexos, requerimentos legítimos, mesmo que não usuais em alguns casos;
  - Entendemos que o Contrato não é diretamente abrangente em suas cláusulas Terceira e Quinta que especificam como serão pagos os serviços após a assinatura da medição pela Contratante, mas, nos demais instrumentos existem especificações

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

suficientes, seguindo práticas de mercado, que permitem a Contratante acompanhar e validar quantitativamente e qualitativamente os serviços prestados pela Contratada.

- Entendemos que a proposta de pagamento por “hora/logada” de cada PA (Posição de Atendimento) se deva ao fato de permitir maior controle para a Contratante, visto ser o requerimento de serviço de Call Center “não convencional”, pois o serviço e requerido como “exclusivo” para atendimento da Central 156. No caso os custos da operação da Contratada são totalmente repassados à Contratante acrescidos da margem de remuneração do negócio.
- Verificamos que a especificação de Custo Hora para cada nível e tipo de serviço, também caminha no raciocínio de permitir maior controle pela Contratante, da mesma forma que se estabelece os valores para pagamento de Portas URA, disparos eletrônicos de mensagem entre outros.

- Verificamos também que sobre as práticas de Gestão e de Controles sobre o contrato, os instrumentos contratuais e as especificações neles contidas, permitem à Contratada realizar a fiscalização dos serviços prestados. Da mesma forma temos evidências de que estejam havendo interações entre as partes, apostos em negociações e contendas apresentadas nas Atas de Reuniões, celebradas entre as partes.

- Apenas como observação, entendemos que os requerimentos do Termo de Referência - ANEXO 1 e do Pregão, ao solicitar que as empresas concorrentes possuíssem certificação de maturidade de Processos PROBARE, foi positiva, pois se buscou a garantia da melhor qualidade dos serviços e do melhor controle da operação, fato este que também limitou o numero de concorrentes, pois somente as 20 maiores e mais organizadas empresas de *Call Center* em operação no Brasil estariam aptas em atender, nos prazos requeridos.

- O trabalho metodológico de Análise do Contrato, também foi fundamentado no Framework do Modelo de Processos de Gestão – Alinhamento PROBARE + COPC, avaliando seus pontos de referência aplicados ao Contrato e seus anexos.

O modelo apresenta quatros vetores de Gestão compreendendo:

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

Vetor - Gestão Estratégica

- ***Avaliação do Desempenho*** – consideramos que os processos, Controles, SLAs e Indicadores propostos para atendimento a Contratante possuem grande maturidade e atendem plenamente.

- ***Posicionamento Estratégico*** – consideramos que as práticas propostas para a Contratada atendem de forma plena a Contratante e possuem grande maturidade na especificação.

- ***Planejamento Estratégico*** – neste sentido os processos e práticas propostas para a Contratada, endereçam no contrato e anexos, técnicas consolidadas que alcançam os requerimentos da Contratante em sua plenitude.

Vetor - Gestão de Processos

- ***Especificação/Contratação de Serviços*** – a análise do contrato e seus anexos mostrou que as estratégias aplicadas aos requerimentos e instrumentos especificados atendem as necessidades da Contratante.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

- ***Implantação dos Serviços*** – observamos que os requerimentos estabelecidos pelo "Termo de Referência" e demais instrumentos como o "Plano de Trabalho – Central 156 e seus anexos", são claros e específicos sobre esse quesito e atendem perfeitamente a contratação realizada.

- ***Controle Operacional*** – verificamos que os processos e controles especificados possuem grande maturidade de particularização e atendem plenamente os objetivos contratuais.

- ***Controle Gerencial*** – o contrato e seus instrumentos atribuem responsabilidades e requerimentos específicos que demonstram através dos controles serem capazes de atender plenamente as ações gerenciais e seus resultados.

- ***Segurança da Informação*** – verificamos que as especificações para a Contratada em relação ao tema é completa e cobre praticamente todos os anseios da Contratante. Os níveis de maturidade desses processos são continuamente evolutivos, de forma que Segurança da Informação nunca terá 100% de garantia de efetividade.

- ***Manutenção*** – os processos e controles estabelecidos no contrato e seus instrumentos apontam em diversas localidades especificações claras para a Contratada, em diversos aspectos sobre o tema manutenção. Acreditamos que a estratégia aplicada e que o nível de maturidade das especificações nesse sentido tenha ainda um caminho a percorrer, para alcançar um nível mais qualificado, que realmente possa atender plenamente a Contratante.

- ***Indicadores*** – neste quesito compreendemos que as especificações estabelecidas para a Contratada atendam plenamente a Contratante em seus requerimentos. Entendemos também que o especificado se encontra alinhado às práticas de mercado, porém, sempre será possível cruzar informações e se obter dados estatísticos, indicadores e índices complementares. Entendemos que as especificações de software direcionem para um continuo amadurecimento no sentido dos controles e dos indicadores, principalmente por integrar as particularizações do Sistema GRC especificado.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

Vetor - Gestão de Tecnologia

- ***Definição/contratação dos Serviços*** – as especificações contidas no Contrato e seus instrumentos nos levam a identificar que neste sentido elas atendem plenamente a Contratante bem como a Contratada.

- ***Implantação*** – os processos e requisitos definidos no contrato e seus anexos apontam a clara especificação de requerimentos a Contratada que atendem plenamente a Contratante.

- **Controle Operacional** – da mesma forma, o contrato e seus anexos, especificam amplamente uma serie longa de requerimentos para a Contratada que suportam e ultrapassam as reais necessidades da Contratante. No entanto, não identificamos a existência de requerimentos específicos quanto à adoção de sistema informatizado WFM – "WorkForce Management" exigido da Contratada.

- ***Segurança da Informação*** – os requerimentos para segurança da informação quanto à gestão de tecnologias por parte da Contratada em si são adequados na visão da Contratante, no entanto, a maturidade sobre as tecnologias empregadas ainda não chegou ao que se pode dizer madura quanto à especificação de processos, equipamentos e softwares de proteção e prevenção.

- ***Manutenção*** – as especificações sobre a manutenção tecnológica no contrato e seus instrumentos é "básica", atendendo a Contratante, no entanto, acreditamos que possa evoluir.

- ***Indicadores*** – os indicadores especificados para a Contratada atendem a grande maioria das necessidades da Contratante. Nos aspectos de gestão de tecnologia ainda poderão ser especificados muitos outros indicadores ao longo do tempo.

Vetor - Gestão de Pessoas

- ***Recrutamento, Seleção, Contratação*** – o contrato e em especial em seus anexos determinam e especificam controles, procedimentos e requerimentos específicos para a Contratada que atendem plenamente a Contratante quanto a Recursos Humanos.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

- ***Treinamento*** – os instrumentos contratuais especificam e requerem especificamente ações e comportamentos da Contratada, que atendem a Contratante, quanto à capacitação, treinamento e principalmente campanhas motivacionais na melhoria da qualidade humana.

- ***Acompanhamento do desempenho*** – de forma geral os instrumentos contratuais estabelecem direta e indiretamente controles que incidem sobre os recursos humanos. Especificamente existem alguns requerimentos que direcionam a produção de Indicadores e a ações gerenciais sobre o tema, de forma que a Contratada e a Contratante assumem a responsabilidade.

- ***Motivação e Relacionamento*** – de forma geral os instrumentos contratuais abordam e especificam requerimentos que levam ao tema, onde os requerimentos de Treinamento e Campanhas Motivacionais são estabelecidos. O gerenciamento sobre o assunto é evidenciado por documentos específicos que a Contratada fornece a Contratante.

- ***Ambiente de trabalho*** – neste quesito os documentos contratuais especificam e estabelecem desde espaços físicos reservados para descompressão, regras operacionais e comportamentais que favorecem o alcance das práticas de gestão do ambiente de trabalho de forma que a Contratada atenda a Contratante. O gerenciamento é realizado por acompanhamento da Contratante diretamente no ambiente da Contratada.

- ***Indicadores***- podemos afirmar que existem Indicadores diretos e indiretos que abordam o comportamento operacional, como existem controles que podem fornecer Indicadores e índices em aspectos relacionados ao comportamento e a gestão humana. As especificações contratuais são amplas e explicitam a Contratada o que atende a Contratante.

12. RECOMENDAÇÕES

A consultoria em recomendações aborda alguns pontos que buscam o aperfeiçoamento futuro de especificações técnicas, de forma a contribuir com os envolvidos.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

Considerando a ordem de prioridade apontamos:

- **Instrumentos Contratuais**

  Acreditamos que o Contrato e seus instrumentos anexos, devam ser aperfeiçoados em sua redação, buscando sempre um alinhamento em especificações que não permitam interpretações colidentes, ficando menos complexos e mais adequados para avaliação de pessoas não afeitas aos termos tecnológicos e jurídicos.

- **Site de Contingência**

  É recomendável haver em especificações, como as inseridas no TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO 1, que exija da Contratada a apresentação do plano de contingência, não somente de recursos humanos, bem como de outro local físico de instalações de atendimento da Central 156, que em situações de contingência, como greves, manifestações, sinistros (tipo Incêndio, etc.), catástrofes (eventos de grande proporção como alagamento de uma região), possa servir para minimizar os impactos de paralização dos serviços essenciais a população.

- **Sistema de Segurança da Informação – outros aspectos importantes**

  É recomendável haver em especificações, como as fixadas no TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO1, que determine a Contratada apresente com regularidade pré-estabelecida a evidência firmada por empresa especializada contratada por ela, dos seguintes processos de segurança, para atender a Central 156:

  - Análise de Vulnerabilidades

    Consiste basicamente na pesquisa e descoberta de vulnerabilidades e falhas do projeto na infraestrutura de TIC que permitem terceiros atacar os sistemas em uso. Após a análise por ferramentas automatizadas tipo Scam e outros processos, deverá ser emitido um relatório que aponte as falhas e sugira as correções necessária.
  - Análise de aplicações WEB

    Consiste na análise e descoberta de falhas no código de aplicações web que possam apresentar vulnerabilidades que permitem ataques hacker. Após a análise deve ser emitido um relatório que aponte as falhas e sugira as correções.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

- Análise por PEN TEST

  Consiste no uso de técnicas, táticas e conhecimentos hacker que visam tentar penetrar efetivamente os sistemas da Contratada para testar ou validar a segurança da rede, mediante o uso ético de metodologia apropriada. Após o serviço deve ser emitido um relatório que aponta o caminho da penetração, o nível de severidade da informação vulnerável e a indicação das recomendações para aperfeiçoar a segurança das redes.

  O objetivo é garantir que os requerimentos já apostos no TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO 1 estejam cumprindo sua missão com eficiência, eficácia e efetividade.

- **Testes de Desempenho, Carga e Stress**

  É recomendável haver em especificações, como as assentadas no TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO 1, que determine a Contratada que efetue e apresente resultados das evidências de Testes em sua infraestrutura e de Softwares e Hardwares quanto a desempenho, carga e estresse, conforme as indicações:

  Teste de Desempenho: testa o desempenho do software durante a execução de uma aplicação, visando descobrir situações que levem a uma possível falha do software. É um tipo de teste destinado a determinar o tempo de resposta, a confiabilidade e a escalabilidade da aplicação sob uma determinada carga de trabalho. A mesma especificação é valida para Hardwares (computadores).

  Teste de Carga: Quantas transações serão suportadas por minuto quando aumentarmos os usuários simultâneos para 1.000, 2.000, 3.000?

  Teste de Stress: O quanto suporta as transações por minuto solicitadas por 1.000, 2.000, 3.000, 4.000,... usuários simultâneos, serão suportadas pelo sistemas (*Hardware* e *Software*) da aplicação sob condições não especificadas do software e até mesmo do próprio hardware?

Estes tipos de testes objetivam garantir que o atendimento aos SLAs serão atendidos com o provável incremento da demanda dos serviços da Central 156.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

GLOSSÁRIO

Apresentamos termos genéricos inseridos no texto deste documento:

- **Análise Crítica de Contrato**

  Avaliação dos requisitos contratuais, realizada tanto pelo fornecedor quanto pelo comprador, com o objetivo de assegurar-se de que os requisitos do sistema da qualidade estejam adequadamente definidos e documentados, e de que o fornecedor tenha capacidade para atendê-los, considerando os fatores econômicos e riscos nas respectivas situações.

  Inglês: Contract Review http://www.cimm.com.br/portal/verbetes/exibir/839-analise-critica-de-contrato

- **Banco de Dados**

  Conjunto de registros que possibilita a reorganização dos dados e a produção de informações. Por exemplo, uma lista de compras, relatório de custos, itinerário de ônibus, dados de clientes. Os registros são trabalhados em sistemas informatizados e fornecem, de forma amigável ou não, dados para outras ferramentas, como o CRM. http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

- **Business Intelligence (BI)**

  Pode ser chamado de Inteligência de Negócios e refere-se à coleta e cruzamento de dados, organização (classificação), seleção e análise das informações que fornecem suporte aos negócios de uma empresa.

  http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

- **Call Center > Contact Centers** (evolução)

  O Call Center envolve um conjunto de recursos (computadores, equipamentos de telecomunicação e agentes) que permitirão o fornecimento de serviços via telefone, onde o Custumer Service Representative, ou operador interage com os clientes. Com necessidade de aumentar a capacidade de respostas das organizações e o surgimento de outros canais de relacionamento e interação com o cliente (chat, e-mail, web, URA, entre outros) os Call Center passaram a serem chamados de Contact Centers. http://www.cursoscallcenter.com.br/call-center-contact-center_13.html

- **Contact Center**

  Centro de atendimento ao cliente reunindo em uma única base, atendimento por telefone, fax, e-mail, website, URA (Unidade de Resposta Audível) e chat. Este serviço permite o melhor contato entre o consumidor e a empresa.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

- **Contact Center > CIC - Customer Interaction Centers** (evolução)

  O conceito Contact Center, ou seja centro de contatos, seria mais uma habilidade da empresa em gerenciar contatos multimídia com o cliente. Já o CIC Customer Interaction Center, ou seja, centro de interação com o cliente, seriam os serviços desenvolvidos de forma individualizada para determinado nicho de clientes, sobre a plataforma de Contact Center, que possibilitariam a execução de uma série de facilidades ou rotinas úteis a esse grupo de pessoas ou empresas. http://www.callcenter.inf.br/faq/21925/qual-a-diferenca-entre-contact-center-e-cic/imprimir.aspx

- **CRM (Customer Relationship Management)**

  Ferramentas tecnológicas que têm por objetivo possibilitar às organizações um melhor gerenciamento do relacionamento com seu cliente. Essas ferramentas facilitam o entendimento do cliente por parte da empresa e estreita a relação empresa/cliente. http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

- **CTI (Computer Telephony Integration)**

  Software que possibilita a integração entre as plataformas de telefonia e rede de computadores, permitindo que as aplicações controlem os dispositivos de telefonia. A inteligência deste software é distribuir a ligação para o atendente disponível no momento, relacionando a origem da ligação ao serviço desejado.

  http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

- **DAC**

  O Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) é um hardware (equipamento) que permite a conectividade das linhas telefônicas com os canais de atendimento internos. Possui um software (programa) instalado no equipamento que direciona as chamadas para os atendentes. http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

- **Discador Preditivo**

  Utilizados no telemarketing ativo, os discadores preditivos são ferramentas que diminuem o tempo de inatividade dos agentes. O discador realiza uma chamada para uma lista de clientes pré-definida e quando a ligação é atendida, o sistema a encaminha para um operador disponível. http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

- **Fábrica de software**

  Fábrica de software é um conjunto de recursos (humanos e materiais), processos e metodologias estruturados de forma semelhante àqueles das indústrias tradicionais, utilizando as melhores práticas criadas para o processo de desenvolvimento, testes e

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

manutenções dos softwares. Utiliza em sua operação indicadores de qualidade e produtividade em cada etapa do ciclo de desenvolvimento de software, bem como busca maximizar a reutilização de componentes anteriormente desenvolvidos. Tornou-se uma prática comum com o objetivo de massificar a produção de software pela redução de custos. http://pt.wikipedia.org/wiki/F%C3%A1brica_de_software

- **Ginga-NCL**

  Ginga-NCL é um subsistema Ginga desenvolvido pela PUC-Rio que visa prover uma infraestrutura de apresentação para aplicações declarativas escritas na linguagem NCL (Nested Context Language). NCL é uma linguagem de aplicação XML com facilidades para a especificação de aspectos de interatividade, sincronismo espaço-temporal entre objetos de mídia, adaptabilidade, suporte a múltiplos dispositivos e suporte à produção ao vivo de programas interativos não-lineares. http://www.ginganclorg.br/

- **Gravação Digital**

  Gravação das chamadas dos clientes ao SAC da empresa. Utilizado como requerimento legal, as gravações digitais hoje são conectadas diretamente ao DAC (Distribuidor Automático de Chamadas), evitando falhas derivadas das quedas do CTI (Computer Telephony Integration). http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

- **Hardware de Rede**

  Equipamento que permite a transmissão de dados entre computadores e facilita a comunicação entre as redes das empresas. http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

- **Manutenção Preditiva**

  É o conjunto de programas especiais orientados para o monitoramento de máquinas e equipamentos em serviço. Sua finalidade é predizer falhas e detectar mudanças no estado físico que exijam serviços de manutenção, com a antecedência necessária para evitar quebras ou estragos maiores. Os principais objetivos da manutenção preditiva são:

  - Reduzir os impactos dos procedimentos preventivos no resultado da operação;
  - Eliminar desmontagens e remontagens para inspeção;
  - Impedir propagação dos danos;
  - Maximizar a vida útil total dos componentes de um equipamento.

  http://www.cimm.com.br/portal/verbetes/exibir/595-manutencao-preditiva

- **PROBARE**

  PROBARE é um programa de auto-regulamentação para empresas de Call Center,

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

Contact Center, Help Desk, SAC e Telemarketing. Criado pelas três entidades do setor – ABEMD, ABRAREC e ABT – o programa define parâmetros que consolidam e aprimoram o atendimento aos consumidores e aos clientes contratantes e conta com código de ética, ouvidoria, selo de ética e norma de maturidade de gestão. www.probare.com.br

- **Servidores de Dados**

  Computador Servidor que manipula informações de um banco de dados. Também hospeda os softwares usados em Contact Centers, aplicações de CRM, servidores de e-mail e outros aplicativos usados pela empresa.

  http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

- **Smartphone**

  Considerado por muitos como a "evolução" dos celulares um smartphone é um dispositivo móvel que agrega características de celular, câmera, PDA, player de música e vídeo, TV além de várias outras características, em um único equipamento.

  http://www.tecmundo.com.br/celular/12840-celulares-o-dicionario-de-a-a-z.htm#Smartphone

- **Software de atendimento**

  Aplicação que cadastra e mostra todas as informações dos clientes que ligam para uma central de atendimento. Permite ao operador visualizar todas as informações sobre consumidor. http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

- **Telecom (termo usual)**

  São operadoras de telecomunicações que provêm soluções de dados e voz, criando um ambiente de comunicação ágil e eficiente entre mercado, clientes e fornecedores. Têm como serviços o fornecimento de linhas tronco, DDR (Discagem Direta a Ramal) e serviços de tráfego de voz como LDN (Longa Distância Nacional), LDI (Longa Distância Internacional), 0800, 0300, NUN (Número Único Nacional), usadas para aplicações como SAC, televendas e help desk. http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

- **Telefonia IP**

  Tecnologia que utiliza a transmissão de voz sobre o Protocolo IP para transportar voz e dados ao longe de uma rede única, permitindo a colaboração telefônica verbal e a troca de dados. http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

- **URA**

  A Unidade de Resposta Audível (URA) é um sistema computadorizado que permite a realização de uma ligação para uma Central de Relacionamento e onde o usuário pode

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

escolher entre diferentes opções oferecidas por um menu de voz.

http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

- **WorkForce Management (WFM)**

Workforce Management é um termo usado para designar sistemas de Gerenciamento de Força de Trabalho. Estes sistemas englobam todas as atividades necessárias para planejar eficientemente a força de trabalho de uma empresa. Algumas vezes é parte de um sistema de RH, ou mesmo de um sistema de ERP. Recentemente, o conceito de gerenciamento de força de trabalho começou a evoluir para o conceito de otimização da força de trabalho. Centrais de atendimento "Contact Center" tem uma necessidade específica que requer o uso de ferramentas especialmente desenvolvidas para essa aplicação. A razão é a ferramenta precisa traduzir estatísticas relacionadas à chegada de chamadas e o tempo de atendimento em demanda de atendimento. Por isso essas ferramentas precisam dos seguintes módulos:

1. Previsão de chamadas: existem alguns métodos para fazer a previsão, sendo o mais comum média móvel. Contudo, hoje em dia, a aplicação de ferramentas matemáticas mais modernas como o método ARIMA ou Box-Jenkins são mais indicadas;
2. Previsão de Necessidade de Atendentes por Horário: o método usado ainda são as fórmulas desenvolvidas por Erlang;
3. Determinação de escalas: é a aplicação de algoritmos matemáticos para otimização das escalas;
4. Programação dos atendentes: e a determinação de quem irá trabalhar na escala. Geralmente usa-se métodos de preferência declarada;
5. Controle da central: é o monitoramento da central de atendimento.

http://pt.wikipedia.org/wiki/Workforce_management

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALDRICH, S.E. *Framework for customer contact centers*: E-Business Strategies & Solutions, 1999.

BERRY, L. L.; PARASURAMAN, A. *Serviços de marketing*: *competindo através da qualidade.* São Paulo: Maltese, 1995.

CAIAZZO, B. *As chaves do sucesso em telemarketing.* São Paulo: Nobel, 1991.

CARDOSO, M.S; FILHO, C.G. *CRM em Ambiente e-business. Como se relacionar com clientes, aplicando novos recursos da Web. São Paulo: Atlas, 2001.*

CONWAY, C. Up Close: Craig Conway. *CRM Magazine.* New York: CRM Media, LCC, September 2002. Disponível em: http://www.callrecording.go4customer.com/crm-articles/upclose.

DUFFY, D. L. *Do something! Guia prático para fidelização de clientes*. São Paulo: Person Education, 2002.

EVENSON, A., PATRICK, T. & FRANCES, F. *Effective call center management: evidence from financial services*: Working Paper, University of Pennsylvania, 1999.

FRIEDMAN, T. *Call center management: balancing the numbers*: Industrial Management, 2001.

GIL, A. C. *Como elaborar projetos de pesquisa*. São Paulo: Atlas, 1996.

GILMORE, A. & MORELAND, L. *Call centers: how can service quality be managed?*: Irish Marketing Review, 2000.

GORDON, I. *Marketing de relacionamento: estratégias, técnicas, tecnologias para conquistar clientes e mantê-los para sempre*. São Paulo: Futura, 1999.

GREENBERG, P. *CRM: Conquista e lealdade de clientes em tempo real na Internet***.** Rio de Janeiro: Campus, 2001.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

HARRIS, F. & DE REYT, S. *Re-inventing the call center with the predictive and adaptive execution*: British Telecommunications Engineering, 1999.

HESKETT, J.L.; SASSER JR, W.E. *Serviços revolucionários*: *mudando as regras do jogo*. São Paulo: Pioneira, 1994.

HOULIHAN, M. *Tensions and variations in call center management strategies*: Human Resource Management Journal, 2002.

HUANG, J., CAMPUS, J. & NEWELL, S. Deriving value from a commodity process: a case study of the strategic planning and management of a call center: Bentley College, 2001.

JAMIL, G. & SILVA, F. Call center e Telemarketing: Axcel Books, 2005.

KOCHE, J.C. *Fundamentos de metodologia científica: teoria da ciência e iniciação à pesquisa.*

Petrópolis: Vozes, 2003.

KOTLER, P. *Marketing para o século XXI*. São Paulo: Futura, 1999.

KOTLER, P.; ARMSTRONG, G. *Princípios de Marketing*. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

MALHOTRA, N. K. *Marketing research*: *an applied orientation*. New Jersey: Prentice Hall, 1996.

MAIA, Carmen Sylvia Barbosa. **Supervisão em Call Center: O Caminho para o Sucesso**. Rio de Janeiro – Qualitymark, 2007, 248p.

MATTAR, F. N. *Pesquisa de marketing*: *metodologia, planejamento, execução, análise*. São Paulo: Atlas, 1994.

McKENNA, R. *Competindo em tempo real.* Rio de Janeiro: Campus, 1998.

NEWELL, F. *Fidelidade.com: CRM – o gerenciamento das relações com o consumidor na era do marketing pela internet.* São Paulo: MAKRON Books, 2000.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

OHMAE, K. *Voltando à Estratégia. Estratégia: A Busca da Vantagem Competitiva*. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

PEPPERS, D.; ROGERS, M. *CRM Series Marketing 1 to 1: um guia executivo para entender e implantar estratégias de Customer Relationship Management*. São Paulo: Peppers and Rogers Group do Brasil, 2000.

PEPPERS, D.; ROGERS, M. *CRM Series Call Center 1 to 1: Um guia executivo para transformar Call Centers em Centros de Interação com Clientes*. São Paulo: Peppers and Rogers Group do Brasil, 2001.

RICHARDSON, R.J. et al. *Pesquisa social: métodos e técnicas*. São Paulo: Atlas, 1999.

STONE, M.; WOODCOCK, N. & MACHTYNGER, L. *CRM: Marketing de relacionamento com os clientes.* São Paulo: Futura, 2001.

TANAKA, R.M. *Customer Relationship Management (CRM): A conquista e lealdade de clientes em um contexto estratégico*. 2002, 139p. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas). Programa de Pós-Graduação em Administração de Empresas, Universidade Presbiteriana Mackenzie. São Paulo.

TELE SERVIÇOS. São Paulo: Ed. ABT, 2004 – Semestral.

ZENONE, L.C. e colaboradores. Customer Relationship Management (CRM) conceitos e estratégias: mudando a estratégia sem comprometer o negócio. São Paulo: Atlas, 2001.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

FGV PROJETOS

Assessoramento na Análise de Serviços de Call Center

Câmara Municipal de São Paulo

Produto 2 – Relatório Técnico 2

5 de dezembro de 2014

FICHA TÉCNICA

Objeto do Contrato	Assessoramento na Análise de Contrato de Serviços de *Call Center* e 156
Data de Assinatura do Contrato	8/7/2014
Prazo de Execução (Contrato + Aditivos)	4 (quatro) meses
Contratante	Câmara Municipal de São Paulo
Contratada	Fundação Getulio Vargas
Coordenador	Paulo Roberto Vampré Hummel

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

Sumário

RESUMO EXECUTIVO 4
1. ESCOPO DO RELATÓRIO 7
2. CONTEXTO DE ANÁLISE 8
3. PADRÃO DE REFERÊNCIA APLICADO NA ANÁLISE 9
4. DOCUMENTOS OBSERVADOS 12
5. ANÁLISE DO DOCUMENTO "PLANO DE TRABALHO 156" 12
5.1 DOCUMENTO "PLANO DE TRABALHO – CENTRAL 156" (CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA.) 13
5.2 PONDERAÇÕES SOBRE A ANÁLISE DO DOCUMENTO 14
5.2.1 MODELO DE SERVIÇOS 14
5.3 PROCESSOS DE ATENDIMENTO NA CENTRAL 156 19
5.3.1 PROCESSOS DE ATENDIMENTO PRATICADOS NO MERCADO 19
5.3.2 PROCESSOS DE ATENDIMENTOS EM USO NO MERCADO 20
5.3.3 PROCESSOS DE ATENDIMENTOS SOLICITADO NO TERMO DE REFERÊNCIA 22
6. CAPACITY PLAN 24
6.1 CAPACIDADE DE PRODUÇÃO SOLICITADO NO TERMO DE REFERÊNCIA 25
7. TECNOLOGIAS UTILIZADAS 29
8. PRINCIPAIS INDICADORES UTILIZADOS 30
8.1 PRINCIPAIS INDICADORES UTILIZADOS PELO MERCADO PARA OPERAR E GERENCIAR *CONTACT CENTER* 32
8.2 INDICADORES PRATICADOS PELA CALL TECNOLOGIA 34
9. SERVIÇOS DIRECIONADOS E ATENDIDOS 34
10. PROCESSOS DE MEDIÇÃO 38
11. CONSIDERAÇÕES FINAIS 46
12. CONCLUSÕES 46
GLOSSÁRIO 48
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 54

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

RESUMO EXECUTIVO

O presente relatório discorre sobre a ponderação de diversos aspectos sobre a infraestrutura de *Call Center* e sobre os aplicativos utilizados para suportar a operação dos serviços da Central de Atendimento 156, de forma a legitimar as conclusões obtidas no **Produto 1 - Relatório Técnico 1** da **FGV**, através da análise de dados do documento "Plano de Trabalho – Central 156 e seus anexos".

O processo de análise seguiu as melhores práticas, estando amparado pelo *framework* de especificação PROBARE, que compreende um amplo programa de autorregulamentação para empresas de *Call Center*, *Contact Center*, *Help Desk*, SAC e Telemarketing, bem como, segue as diretrizes da norma internacional ISO/IEC 20000:2011 que trata do Gerenciamento de Serviços de TIC.

As análises foram focadas nos aspectos técnicos de requerimentos do Termo de Referencia (TR) em relação à proposta de trabalho da "Call Tecnologia" expressa no "Plano de Trabalho – Central 156 e seus anexos", bem como, em outros documentos de acompanhamento da operação, conforme especificado nos capítulos deste documento.

Os dados deste relatório foram validados através de entrevistas realizadas junto à Call Tecnologia e Serviços Ltda., com o Sr. Fernando Cunha, Superintendente de Operações, nas instalações da Rua do Hipódromo, 1024 – Mooca – São Paulo - SP, no dia 07 de outubro de 2014 entre 15 e 17h30.

Marcos Apurados

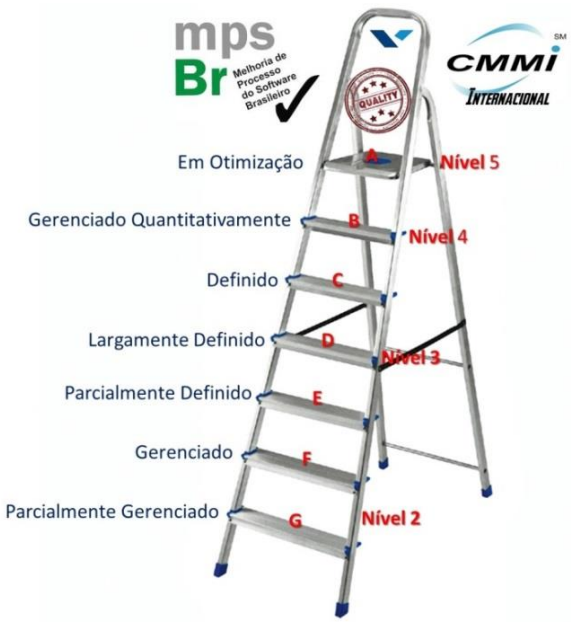
Ao avaliarmos o documento base, da Call Tecnologia e Serviços Ltda. (Call Tecnologia) expressa no "Plano de Trabalho – Central 156 e seus anexos", identificou-se uma proposta da Call Tecnologia (08/2011) de iniciar as atividades de desenvolvimento de sistemas de integração SAC para o sistema GRC, com atividades de suporte técnico, aplicando 36 (trinta e seis) técnicos especialistas, com um numero de 6.336 (seis mil trezentos e trinta e seis) horas mensais, ou seja, 495% (quatrocentos e noventa e cinco por cento) maior do que a estimativa base do TR que previa o mínimo de 1.280 (hum mil duzentas e oitenta) horas mensais.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

A justificativa formulada pela Call Tecnologia é que para atender ao solicitado no TR, quando devidamente entendidas as especificações, o trabalho de desenvolvimento e customização do *software* GRC da Call Contact Center[1], conforme explícito no documento "Plano de Trabalho-Central 156", na folha 1.723 do volume 7 do DVD com os documentos digitalizados, exigiria esse esforço mínimo inicial.

A análise de outros documentos, principalmente os Documento de Faturamento da Central 156 de Dezembro de 2012 a Janeiro de 2014, contidos na pasta "Respostas Oficio 027- PMSP" dos documentos digitalizados a nós fornecidos pela CMSP mostraram que continuamente o numero de horas para atividades de desenvolvimento de sistemas de integração SAC e GRC, com atividades de suporte técnico, cresceram, chegando em janeiro de 2014, aplicar 70 (setenta) colaboradores com 11.272 (onze mil duzentos e setenta e duas) horas de trabalho no mês, sem especificar as atividades desenvolvidas.

De forma geral o processo mostrou regularidade documental, salvo observações específicas que apontamos neste relatório, principalmente quanto à inclusão de atividades de desenvolvimento de softwares, inseridas na prestação de serviços de *Call Center*, de maneira que podemos afirmar que "quantitativamente" não estarem aderentes às práticas de mercado.



Apenas reafirmamos que o Termo de Referencia TR especificou e requereu o trabalho, no entanto, não consideramos boa prática de mercado, pois o desenvolvimento ou aperfeiçoamento de um sistema (programas de computador) dessa magnitude exigiria um projeto específico, com desenvolvimento qualitativo e quantitativo, medido e orçado por APF (Análise por Pontos de Função) realizado por um fornecedor melhor qualificado, visto que a Call Tecnologia nesse tema, ainda possui um nível muito baixo de maturidade, estando no Nível "G" (parcialmente gerenciado) em busca de alcançar o nível "F" do MPS-br (**M**elhoria de **P**rocessos do **S**oftware **Br**asileiro), enquanto o ideal para atender a

1 *Aqui apontamos um possível problema futuro do direito de propriedade intelectual, pois a Call Tecnologia especifica que o software é dela, no entanto, a Prefeitura do Município de São Paulo paga pelo desenvolvimento e aperfeiçoamento do produto.*

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

PMSP seria estar entre os níveis “B” ou “A” de maior maturidade. A maior maturidade ”A” ou “B” representa geralmente menor numero de erros de programação e menor custo final dos produtos desenvolvidos.

Para maiores detalhes das análises realizadas se faz necessária à leitura dos demais capítulos.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

1. ESCOPO DO RELATÓRIO

Este relatório compreende o **Produto 2** da Proposta Técnica da FGV Projetos nº 162-a/14, que objetiva atender ao solicitado no Termo de Referência da Câmera Municipal de São Paulo, que se consolidou no Contrato nº 024/2014 celebrado entre a **Câmara Municipal de São Paulo** e a **Fundação Getulio Vargas**, cujo objetivo geral é efetuar:

> "A análise da documentação e contrato comparando-os com os parâmetros de mercado para serviços dessa natureza, classificação e catalogação dos resultados e análise quantitativa e qualitativa dos resultados a fim de subsidiar o parecer do Relator."

Este produto abrange a ratificação em maior especificidade de algumas análises técnicas e constatações apuradas no **Produto 1 - Relatório Técnico 1** que trata da "Análise do Contrato e seus anexos" designadamente em:

- Ponderações sobre as especificações da infraestrutura para o *Call Center*, os aplicativos utilizados e a adequação aos serviços contratados, considerando:
  - Modelo de "serviços";
  - Processos de "atendimento aos serviços contratados" na Central 156;
  - O *Capacity Plan* para entender se os serviços contratados através das (PA's) disponibilizadas;
  - A "tecnologia utilizada" em *hardware*, *software* e aplicativos específicos para os serviços contratados e suas interfaces;
  - Os "principais indicadores utilizados" na gestão dos serviços;
  - Os "serviços direcionados e atendidos" especialmente - relatórios; e
  - Os "processos de medição" quantitativos e qualitativos dos serviços prestados.

Como requerido em nossa proposta:

> "A Câmara Municipal de São Paulo deverá efetuar as diligências necessárias para obter a colaboração da Call Tecnologia e Serviços Ltda. na realização das atividades previstas neste módulo. Caso, por qualquer razão, seja inviável a realização dos contatos com a Call Tecnologia e Serviços Ltda., a FGV deverá estimar a infraestrutura requerida e as ferramentas de controle mais usuais no mercado, com o intuito de estabelecer quais seriam ou requerimentos usuais que deveriam ser considerados pela prestadora de serviços." – O não atendimento implica na não validação junto a CALL TECNOLOGIA.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

É importante destacar, que apesar da dificuldade de agendamento, a Comissão de Estudo do *Call Center* conseguiu marcar entrevista junto a Call Tecnologia e Serviços Ltda. (Call Tecnologia) em 7/10/2014, com o SR. Fernando Cunha, Superintendente de Operações e outros integrantes, na Rua do Hipódromo, 1024 – Mooca, que realizamos.

2. CONTEXTO DE ANÁLISE

O Contrato nº 004/SECOM/2011, assinado em 09 de maio de 2011, foi recebido formalmente pela **FGV** em meio ótico (DVD-R) contendo a imagem de documentos reunidos pela **Câmara Municipal de São Paulo**.

Os dados do Contrato foram analisados sobre seus conteúdos técnicos sendo expressamente descartadas as visões jurídicas, de auditoria, ou quaisquer outras que não façam parte do escopo de trabalho proposto pela **FGV**.

Nas análises foram aplicados conhecimentos técnicos e as melhores práticas dos mercados nacional e internacional, com o apoio de padrões de referência amplamente aceitos por técnicos e executivos. Neste presente relatório focamos em alguns temas essenciais para uma consistente Infraestrutura de *Call Center* e efetuamos a ponderação sobre a consolidação efetiva desses "temas", nos serviços prestados pela Call Tecnologia, com base na documentação fornecida. Para ilustrar o exposto apresentamos a Figura 2.1.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

Figura 2.1

Contexto de Análise Técnica

3. PADRÃO DE REFERÊNCIA APLICADO NA ANÁLISE

Para a devida análise do Contrato nº 004/SECOM/2011 e seus anexos, empregamos as melhores práticas do mercado nacional e internacional, e para a avaliação das práticas seguidas pela Contratada durante a execução contratual. Utilizamos o padrão de referência normativa nacional PROBARE que também foi alvo de requisito no Termo de Referência.

O padrão de referência PROBARE compreende um amplo programa de autorregulamentação para empresas de *Call Center*, *Contact Center*, *Help Desk*, SAC e Telemarketing. O padrão foi criado por três entidades do setor – ABEMD, ABRAREC e ABT – e seu programa define parâmetros que consolidam e aprimoram o atendimento aos consumidores e aos clientes contratantes, e ainda conta com Código de Ética, Ouvidoria, Selo de Ética e Norma de Maturidade de Gestão.

É fundamental lembrar que o padrão PROBARE não é um padrão considerado oficial brasileiro, pois, normas técnicas efetivamente são produzidas pelos mecanismos da ABNT (Associação

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

Brasileira de Normas Técnicas), que é o órgão técnico responsável pela normalização técnica no Brasil. A ABNT é a única entidade reconhecida como o único Foro Nacional de Normalização pela Resolução nº 7/1992 do Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro).

Considerando o exposto, optamos por aplicar o padrão PROBARE em nossas análises.

Figura 3.1

Framework do Modelo de Processos de Gestão – Alinhamento PROBARE + COPC

Em particular neste relatório, também aplicamos um processo de análise fundamentado pela Norma Internacional ISO/IEC 20.000 que é especificamente focada para o Gerenciamento de Serviços de TIC, visto que a Call Tecnologia e Serviço Ltda. especifica ser aderente a esse padrão.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

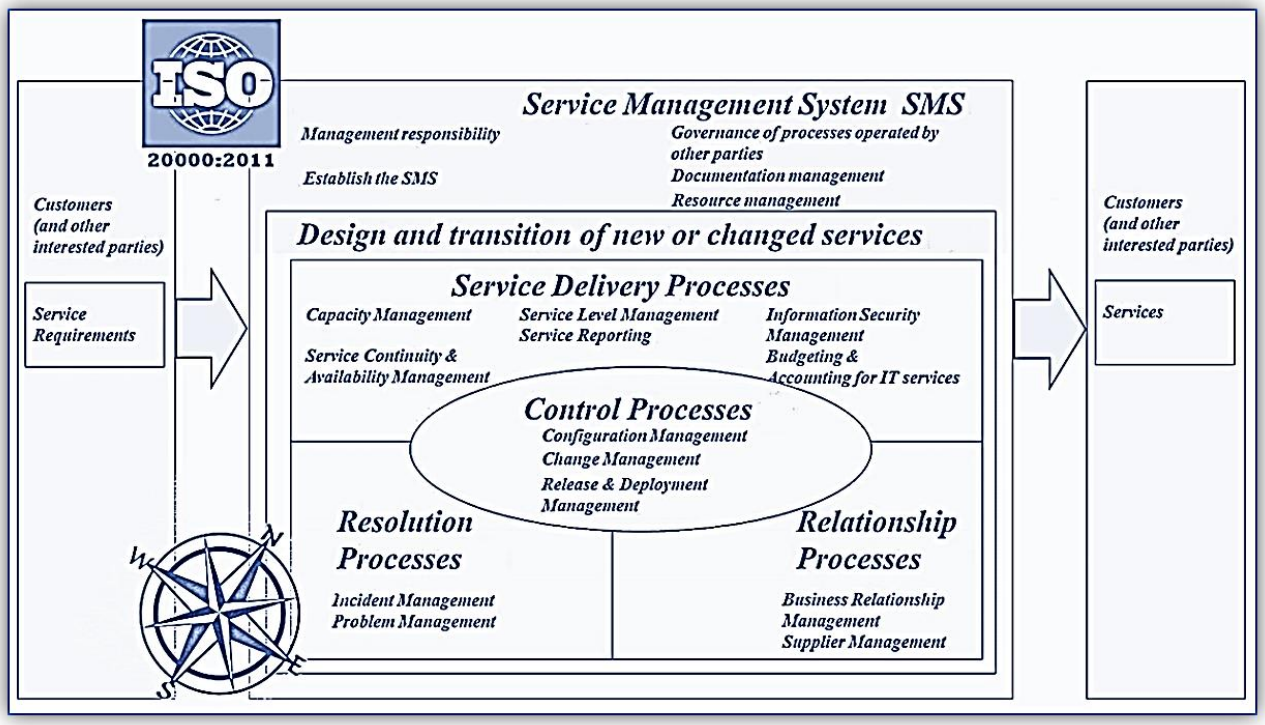
A Norma ISO/IEC 20.000 cobre em especial:

- Processos de planejamento e implementação;
- Processos de entrega de serviços;
- Processos de relacionamento; e
- Processos de solução, liberação e controle.

A aplicação dos requerimentos da norma ISO/IEC 20000 sobre os temas examinados especificamente, provenientes das análises assinaladas no **Produto 1**, nos permitirá obter um delineamento mais objetivo da efetividade dos controles exercitados na infraestrutura e no modelo de serviços praticados na prestação de serviços de *Call Center*.

Figura 3.2

Framework da norma ISO/IEC 20.000:2011



Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

4. DOCUMENTOS OBSERVADOS

O Contrato nº 004/SECOM/2011 foi resultado do processo administrativo (nº 2010 – 0.120.795-10 da Prefeitura Municipal de São Paulo (PMSP) – Secretaria Executiva de Comunicação amplamente consolidado em regulamentos, Leis e Normativas, que se traduzem em aparatos documentais diversos, e embora todos tenham sido examinamos preliminarmente, listamos a seguir os mais significativos:

a) Plano de Trabalho – Central 156 e seus anexos – apresentado pela Call Contact Center - *destacamos que este é o documento "chave" nas análises do Relatório Técnico 2*;
b) Termo de Referência – ANEXO 1 do Contrato nº 004/SECOM/2011;
c) Editais de Licitação na Modalidade Pregão Presencial com seus anexos;
d) Proposta Comercial da empresa CALL Contact Center (Call Tecnologia e Serviços Ltda.) – de abril 2011;
e) Relatório de Julgamento de Habilitação da CALL – Pregão nº002/SECOM/2011;
f) Ata da Sessão Pública do Pregão nº 002/SECOM/2011;
g) Contrato nº 004/SECOM/2011 entre a SECOM e a CALL;
h) Termo de Autorização de Início de Operações da empresa Call Contact Center;
i) Atas de Reuniões de Acompanhamento e Ajustes entre a SECOM e a CALL na vigência do Contrato; e
j) Relatórios mensais da Call Tecnologia endereçados a SECOM.

5. ANÁLISE DO DOCUMENTO "PLANO DE TRABALHO 156"

O objetivo é averiguar no documento "Plano de Trabalho – Central 156 e seus anexos", ponderando a coerência entre os requerimentos contratuais e pontos que possam dar margem a entendimentos divergentes, validando a interpretação das ocorrências apontadas no **Produto 1**.

O documento "Plano de Trabalho – Central 156 e seus anexos" considerado, consta do DVD-R fornecido pela CMSP à **FGV**, na pasta Contrato - Volume 7, iniciando na página 1718, e concluindo com o documento de autorização de início da operação na página 1.825.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

5.1 Documento “Plano de Trabalho – Central 156” (Call Tecnologia e Serviços Ltda.)

Visando atender aos serviços, requeridos pelo Termo de Referência foi necessário desenvolver o documento “Plano de Trabalho”. Para tanto, a Call Tecnologia Serviços Ltda. necessitou produzir um projeto de infraestrutura e implantá-lo. Hoje o resultado da implantação deve ter sido ajustado em todos os aspectos e encontra–se em operação pela Call Tecnologia que é supervisionada pela Secretaria de Comunicação da Prefeitura de São Paulo (SECOM).

O documento “Plano de Trabalho” de 2011, estabelece como a Call Tecnologia estruturou o alinhamento quanto ao atendimento às especificações contidas no Termo de Referência (instalações físicas, elétricas, telecomunicações, hardware e software) e a efetiva Prestação de Serviços, ou seja, apresenta uma lista de recursos alocados que devem ser semelhantes ao requerido e qualquer alteração deveria ser observada e anotada a divergência. Ressalva-se que o Plano de Trabalho é um instrumento preliminar de averiguação da capacidade de atendimento da Contratada e que necessariamente as partes no Contrato podem fazer os ajustes indispensáveis ao longo do tempo.

O Plano de Trabalho apresentado pela Call Tecnologia foi entregue no prazo regulamentar, ou seja, precisamente a 30 (trinta) dias corridos da assinatura do contrato e contém o planejamento para a implantação e início da operação abordando os seguintes conteúdos:

- Projeto de customização de espaço físico – *site* de operação;
- Topologia de comunicação de dados e voz;
- *Forecast* (previsão) de dimensionamento operacional;
- Planejamento de implantação e integração de canais (voz, URA, GRC, autoatendimento, TV digital, etc.) ao sistema SAC;
- Contratação e treinamento de recursos humanos;
- Plano de sucessão inicial;
- Plano de sucessão final;
- Plano de contingência; e
- Paralisação em sistema e aplicativos de *software*.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

O documento em referência agrega o projeto técnico da infraestrutura física e lógica necessária à implantação de procedimentos, operação e gestão continuada da central de atendimento telefônico para a Prefeitura de São Paulo, foi aceito formalmente em 15 de julho de 2011 e atestado que a Contratada se encontrava apta a dar início à execução dos serviços, pelo Sr. Rogério Pelizzari de Andrade, Coordenador II da SECOM/PMSP, citado na época.

5.2 Ponderações sobre a Análise do Documento

Para as devidas análises buscamos a maior isenção possível quanto a criticas e apontamentos, a não ser os estritamente necessários. O foco do trabalho foi de avaliação técnica, exclusivamente.

5.2.1 Modelo de Serviços

Um “Call Center ou Central de Atendimento Telefônico” é um ponto único de atendimento projetado para centralizar o recebimento de ligações telefônicas, como o caso da antiga Central 156 da Prefeitura do Município de São Paulo.

O modelo de serviço solicitado no Termo de Referência no item 1.1.1., requer “Substituir o atual ’modelo’ de prestação de serviços, através da contratação de serviços terceirizados de Central de Atendimento Receptivo, no ’formato eletrônico’ (através de URA – Unidade de Resposta Audível com reconhecimento e sintetização de voz), Humano, e Ativo” (texto do TR).

No caso a URA – Unidade Resposta Audível – é que reconhece a voz e convida o cidadão a navegar através da arvore de “decisão e comando” que auxilia o usuário a buscar e conseguir a informação requerida automaticamente no sistema, ou o transfere por meio de um aparelho automático de distribuição de chamadas aos atendentes humanos.

Entendemos que o Modelo de Serviços, efetivamente, foi ampliado, passando de um serviço típico do *Call Center* para um serviço mais evoluído de *Contact Center*.

Para se compreender, um Modelo de *Call Center* envolve um conjunto de recursos (computadores, equipamentos de telecomunicação e agentes (pessoas)) que permitirão o

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

fornecimento de serviços via telefone. Já um Modelo de *Contact Center* como centro de contato e atendimento ao cidadão, reúne em uma única base, URA (Unidade de Resposta Audível) atendimento por telefone, fax, *e-mail*, *website*, *chat* entre outros. Este novo modelo de serviço permite o melhor e mais amplo e documentado contato entre os munícipes e a PMSP.

A "Central de Atendimento 156 – ou Contact Center 156", atualmente (setembro 2014) atende aos seguintes serviços, indicados no sitio WEB da Prefeitura[2]:

Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS)

- Programas de Transferência de Renda: PETI, Renda Mínima, Bolsa Família, Renda Cidadã, Ação Jovem.
- Programa BPC e BPC na escola.
- Tarifa Social de Energia Elétrica.
- CAPE.

Secretaria Municipal de Saúde (SMS)

- COVISA – Vigilância em Serviços de Saúde: CCD, Zoonoses e Dengue.
- Programa Mãe Paulistana, Cartão Saúde SUS e Campanha de Vacinação.
- Mutirões de exames, geralmente anuais (mamografia).
- HSPM – Hospital do Servidor Público Municipal.
- CAPS – Centro de Atenção Psicossocial.

Secretaria Municipal dos Transportes (SMT)

- Transporte Público: Informações sobre itinerários e bilhete único.
- ATENDE – Transporte para portador de mobilidade reduzida.

2 *Vide http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/comunicacao/156/index.php?p=50*

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

Companhia de Engenharia de Tráfego (CET)

Trânsito, Programa de Sinalização Comunitária, eventos na cidade, acidentes, pontos de alagamento, circulação de veículos nos corredores exclusivos, emergência no trânsito, estacionamento, fiscalização, interferências no trânsito, lombadas, multas, obras, rodízio, sinalização semafórica, Zona Azul e parcelamento de multas de trânsito.

Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras (SMSP)

- AMLURB – Limpeza Urbana: Coleta Seletiva, lixo, limpeza, Cata-Bagulho, entulho, informações, solicitações, denúncias, feira-livre e sacolões, Eco pontos.
- PSIU – SILÊNCIO URBANO – Informações, reclamações.
- Lei Cidade Limpa: Nova legislação.
- Calçadas – Legislação, Informações e /ou solicitações.
- Poda de árvore.
- Tapa buraco.
- SLA.

Secretaria da Habitação (SEHAB)

- Regularização de imóveis, taxas, multas e prazos.
- Placas com nomes de ruas e logradouros.

Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão (SEMPLA)

- SIMPROC – Sistema Municipal de Processos: Informações sobre andamento dos processos.

Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida (SMPED)

- Programa Incluir – Informações.
- Programa Inclusão Eficiente.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico (SF)

- Informações: CADIN, PPI, IPTU, Nota Fiscal Eletrônica (NF-e), ISS, Simples Nacional – Super Simples, Taxa de lixo, TFE/TFA, Tributos, ITBI e Dívida Ativa, Valet, Damsp, PISN, Débito Automático, Restituição DAT, DUC, PAT, Senha WEB, Projeto SAT, Lei de enchentes.

Secretaria Municipal de Educação (SME)

- CEU – Centro Educacional Unificado – Informações.
- Merenda escolar, Leve-Leite, Programa Clube escola.

Secretaria Municipal do Trabalho e do Empreendedorismo (SEMTE)

- Centro de Apoio ao Trabalho, Programa Bolsa Trabalho, São Paulo Confia.
- Secretaria Municipal do Verde e Meio Ambiente (SVMA).
- Parques Lineares, Operação Defesa das Águas – Mananciais.
- APAS e Parques Municipais.
- Inspeção Ambiental Veicular.

Supervisão Geral das Juntas do Serviço Militar

- Informações sobre alistamento militar.
- Endereço das Juntas.

Instituto de Previdência Municipal de São Paulo – (IPREM)

- Atendimento ao servidor municipal.
- Aposentadoria, Finanças ao ex-servidor, pensão – Informações.

Secretária Especial do Microempreendedor Individual (SEMEI)

- MEI – Informações.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

Guarda Civil Metropolitana (GCM)

- Informações - Casas de mediação de conflitos, Represa – embarcações a motor.

Outros Serviços

- Serviço de Iluminação Pública - utilize o Ligue Ilume: 0800 779 0156.
- Serviço de Limpeza Pública e varrição – utilize o: 0800-7777156 - atende das 8h às 18h.
- Emergências no Trânsito: 1188.

Ao verificarmos os serviços realizados pelas Secretarias, nos deparamos com um conjunto de processos que podem ser automatizados e atendidos pela "Central 156", porém, **alertamos** que caso a gestão municipal escolha esta alternativa, em face das limitações da "Central 156" quanto aos recursos e custos operacionais, estes podem ter um crescimento expressivo, que podem inviabilizar o uso desta ferramenta, caso não se faça uma análise prévia de riscos, oportunidades, CAPEX e OPEX (*CAPEX: despesa de capital; compra de bens como computadores, softwares etc. OPEX: gasto operacional, destinado à manutenção ou melhora dos bens da organização*), enfim, das variáveis que conduziriam a um acréscimo significativo de custo na fatura mensal da Call Tecnologia e Serviços, ainda muito maior que hoje, tornando o projeto inexequível e extremamente oneroso.

Por outro lado, entendemos que o Modelo de Serviços adotado de *Contact Center* está evoluindo para o Modelo *Customer Interaction Centers* (CIC) que é uma evolução do *Contact Center*, onde no Centro de Interação com o Cliente, seriam os serviços desenvolvidos de forma individualizada para determinados nichos de clientes (Secretarias), sobre a plataforma multimídia de *Contact Center*, que possibilitariam a execução de uma série de facilidades ou rotinas úteis para determinados grupo de munícipes, de forma automatizada através de Portais WEB, reduzindo o atendimento humano ao mínimo necessário, como de forma análoga, ocorreu com os serviços de "Call Center dos Bancos Comerciais", para os serviços hoje de *Internet Banking*.

Para contextualizar o nosso alerta, destacamos que um acréscimo na oferta de serviços mais automatizados, ou o aumento de munícipes utilizando a "Central 156" por múltiplos canais, aumenta CAPEX e OPEX, e estabelece um viés de alta imediato, e este equilíbrio, acresce os

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

valores do contrato do serviço em análise, exemplificando; a ampliação de serviços ou a utilização de mais recursos tecnológicos implica investir mais em:

- *Hardwares* (servidores, desktops, sistemas de *backups*, roteadores, *firewalls*, melhora de discadores, etc.);
- *Softwares* (*softwares* para aplicações *mobile*, mais banco de dados, mais aplicativos integrados, mais conectores de integração, mais *middleware*, melhores interfaces, etc..);
- Pessoas (atendentes, técnicos, desenvolvedores de *softwares* qualificados, gestores, etc..); e
- Telecomunicações (PABX, Troncos E1, Circuitos de dados, etc..).

Estes custos podem parecer elevados para a estratégia de Gestão Municipal no atendimento aos munícipes através da “Central de Atendimento 156”, contudo, cabe aos gestores da operação estabelecer qual a melhor relação “Custos X Benefícios” para a gestão municipal.

5.3 Processos de Atendimento na Central 156

O objetivo é identificar os processos de atendimento estabelecidos para Central de Atendimento 156, levando em consideração o solicitado no Termo de Referência, e compará-los de maneira geral com serviços prestados no mercado. Para tanto, observamos e analisamos diversos segmentos, contratantes e diversos fornecedores contratados, nos modelos de processos de atendimento dos serviços de *Contact Center*.

5.3.1 Processos de Atendimento Praticados no Mercado

De modo geral o atendimento e serviços praticados no mercado abrangem os seguintes procedimentos:

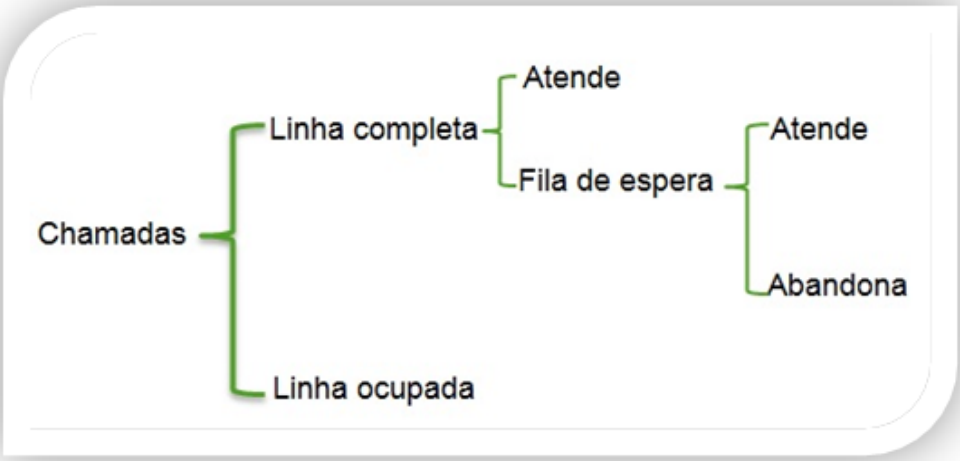
- Atendimento receptivo (*Inbound*) – Atende as ligações entrantes, exigindo estrutura adequada à demanda, sendo realizado por atendimento humano ou equipamentos, como URAs ASR / TTS;

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

- Atendimento Ativo (*Outbound*) – liga para os consumidores, originam ligações, ligações saintes, sendo realizado por atendimento humano (Ligações *Call Back*) ou sistemas automatizado de URAs ASR ou TTS, conectadas com discadoras automáticas; e

- Atendimento misto ou híbrido – Atendentes recebem e efetuam ligações. A lógica dos atendimentos Ativos ou Receptivos segue a seguintes regras, conforme ilustrando da Figura 5.3.1.1.

Figura 5.3.1.1
Regra de Atendimento



5.3.2 Processos de Atendimentos em Uso no Mercado

Os principais processos de uma Central de Atendimento, primordialmente são:

- **Atendimento** – O sistema monitora todas as linhas para detectar entradas de chamadas. Estas chamadas são atendidas pela URA que distribui as ligações pelo DAC através de circuitos E1;

- **Recepção de informação** – Além dos sinais de solicitação e término da chamada, recebem informações como endereço da linha chamada e oferecem serviços de valor adicionado, transferência, interconexão entre portais, mídias eletrônicas e celulares;

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

Processamento da informação – interpreta as informações, para saber quais ações devem ser tomadas e operações realizadas para obter e entregar a informação ao solicitante aguardando na espera na linha telefônica;

- **Tipos de chamada** - Atendimento Humano ou atendimento via URA. Cada tipo representando uma fila de atendimento. No caso da "Central 156" teremos 85% de atendimento receptivo humano e o restante por recursos computacionais;

- **Interconexão** – uma chamada transferida entre dois usuários gera uma sequência de três conexões: ligação para o terminal que originou a chamada, ligação com o terminal chamado e conexão entre os dois terminais;

- **Alerta** – O sistema alerta o atendente chamado e envia um tom característico para o munícipe que chama;

- **Supervisão** – A supervisão da chamada é feita durante todo o tempo para a tarifação e determinação do instante em que o circuito foi desconectado; e

- **Envio de Informação** – ocorre quando um usuário está conectado a outra central. A central de origem deve enviar informações para a outra central, tais como endereço para ser processado na central de destino.

De modo geral no mercado a contratação de serviços dessa natureza não requer que os serviços sejam realizados de forma exclusiva para o Contratante, a não ser quando especificamente estabelecido em contrato, o que inevitavelmente incrementa os custos estabelecidos.

O serviço de *Contact Center* por dispor de alta tecnologia e recursos diversos de multimídia, normalmente, para reduzir custos compartilham serviços de diversos clientes, o que maximiza a operação financeiramente e reduz o tempo de parada dos operadores, o que não é o caso do serviços 156, contratado como EXCLUSIVO para a PMSP.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

5.3.3 Processos de Atendimentos Solicitado no Termo de Referência

No caso dos serviços prestados pela Call Tecnologia para a PMSP para atender a Central 156, a contratada tem de operar com **exclusividade**, conforme indicado no TR no item 2.1.:

> "Prestação de serviços técnicos necessários à implantação física, implantação de procedimentos, operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, **exclusiva** para a Prefeitura de São Paulo, com a disponibilização de todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo a conexão com os sistemas aplicativos hospedados na PRODAM – Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo, para consulta às informações e registros das solicitações recebidas."

O item 3.1., especifica:

> "O Serviço será constituído dos seguintes procedimentos:
>
> - Atendimento Eletrônico com reconhecimento e sintetização de voz através da URA utilizando tecnologia ASR (Automatic Speech Recognation).
> - Atendimento humano receptivo e ativo (híbrido).
> - Disparo eletrônico de mensagens.
> - Transferência das ligações.
> - Infraestrutura física e tecnológica para a Central de Libras.
> - Sistema de Gerenciamento de Relacionamento com o Cidadão.
> - Serviços de Suporte Tecnológico à Operação."

O item 3.4.1., especifica:

> "A Central deverá prestar serviços de atendimento aos munícipes fornecendo informações dispostas nos SCRIPTS oferecidos pela Prefeitura, acessando as bases de dados de informações, e registrando as solicitações nos sistemas de Gestão de Relacionamento com o Cidadão – GRC, fornecido pela Contratada que deverão ser integrados com os sistemas de informações hospedados na PRODAM – Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo."

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

- **Modelo de Atendimento**

Em 3.5.1., se estabelece:

> "A Central 156 funcionará de maneira híbrida (diversa), disponibilizando, em um mesmo ambiente, ilhas de atendimento/operações com diversos graus de complexidade e/ou dimensionamento."

A maneira híbrida identifica:

- **Atendimento Multi-Perfil** – "Trata-se de atendimentos de forma genérica distribuídos a um grupo de operadores que trabalharão de forma compartilhada para diversos tipos de serviços/assuntos (*skill*`s), possibilitando aglutinar em uma única ilha de atendimento serviços que guardam entre si afinidades de informações comuns, sistemas e procedimentos."
- **Atendimento Dedicado** – "Os serviços que apresentarem elevada demanda e/ou possuírem grande quantidade de conteúdo e informações especificas, assim definidos a critério da Contratante, serão prestados por ilhas de atendimento dedicadas."

- Níveis de atendimento

As ilhas de atendimento sejam elas multi-perfil ou dedicadas, obedecerão à divisibilidade de níveis de atendimento de acordo com os perfis/habilidades dos operadores.

- **Nível 1** – Realizado por atendentes generalistas;
- **Nível 2** – Realizado por atendentes especialistas; e
- **Nível 3** – Realizado por técnicos especialistas.

Os processos de atendimento e serviços em uso na "Central de Atendimento 156" são complexos, mas de forma geral "similares" aos utilizados pelo mercado, sejam para organizações governamentais, bem como, para algumas atividades do mercado privado, com alto nível de exigência e com um afluxo de informações complexas e ou atendimento de leis e normas, que exigem que a central de atendimento opere sempre com as melhores praticas internacionais, o

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

que só é possível na prática, para um seleto grupo de empresas fornecedoras desses serviços que já possuem certificações e maturidade de processos adequados.

O objetivo fundamental é a interação Prefeitura/cidadão, provendo serviços simples em um único ponto central com as facilidades de sistemas de telefonia e URA, onde de qualquer lugar o cidadão tem uma resposta, ou uma informação, precisa e rápida.

Ao analisarmos os relatórios gerenciais, contendo ligações entrantes, tipos de serviços, tempo de atendimento, entre outros parâmetros que fazem parte deste documento, verificamos que os processos propostos no “Plano de Trabalho – Central 156 e seus anexos” e executados pela Call Tecnologia atendem conforme as recomendações, os altos padrões exigidos pelo mercado.

6. CAPACITY PLAN

O *Capacity Plan* (Planejamento da Capacidade) de um *Call Center* é uma ferramenta de planejamento, de uso continuo, com objetivo de distribuir recursos Tecnológico (*Hardware*, *Software*, recursos de Telecomunicações, Segurança da Informação, Programas e Aplicativos), Processos (*script* de campanhas, processos de atendimento, *BackOffice*) e principalmente Recursos Humanos (operadores, técnicos de suporte, gerente de operação, analistas de qualidade, diretoria...) ao longo do dia, de acordo com os serviços solicitados para o *Contact Center*, na qualidade planejada e no menor custo operacional possível.

A maioria das empresas prestadora de serviços de *Contact Center* possui ferramentas de simulação de operação, por exemplo, o *software* “ARENA” (https://www.arenasimulation.com/industry-solutions/call-center-simulation-software), que simulam a operação, estabelecendo quantidade de atendentes, por perfil e modelo de campanha, níveis de serviços, números de canais de comunicações, custo da operação, tráfego de entra e saída, infraestrutura disponível entre outros.

Estes parâmetros são testados com modelos matemáticos (Distribuição Erlang, Poisson, teoria das filas, entre outros modelos estatísticos) com o objetivo de minimizar riscos e maximizar a operação, gerando maior lucro para o prestador dos serviços.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

O objetivo não é validar o *Capacity Plan* intuído no documento "Plano de Trabalho – Central 156 e seus anexos", até porque não dispomos de diversas informações sobre a operação, mas sim entender e constatar que a empresa contratada possui capacidade de simular a operação visando entregar serviços com a qualidade estipulada no Termo de Referência e dentro das melhores praticas de mercado.

6.1 Capacidade de Produção Solicitado no Termo de Referência

Analisando o Termo de Referência (Anexo 1 do contrato) identificamos que foram adotadas premissas que basearam o documento em questão, com parâmetros base para montar a operação.

1) URA/ atendimento humano receptivo/ativo 1.500.000 ligações/mês distribuídos da seguinte forma:
   - Atendimento receptivo humano 85%.
   - *Call back* e campanhas 15%.

   Traduzindo o atendimento humano responde por 1.275.000 ligações/mês. O número e as ligações de retorno ao Munícipe são da ordem de 225.000 ligações mês.

   Analisando este item de "Capacity" identificamos que a estrutura deveria ser edificada para atender a demanda de 1.500.000 munícipes/mês solicitando e consultando serviços da Central de Atendimento 156.

   Há uma distribuição de escala de 9.000 horas com mínimo de 200 PAs, no horário de poucos atendimentos, 300 PAs em pico de média frequência e 500 PAs nos picos da jornada do dia, segundo a Tabela 2: Schedule.

2) Transferência de ligações 25.000/mês

   Este número não se tem os critérios e nem a estimativa de cálculo, de como se chegou a este quantitativo, porem podemos supor as seguinte possibilidades:

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

- Número excessivo de transferência, o que nos leva a supor que a central está sendo utilizada com muita frequência no “nível 1” e realizando operações de transferência, similar a uma telefonista, não criando nenhum valor agregado.

- Número dentro de parâmetros aceitáveis se considerarmos que representam algo em torno de 1,5% das ligações entrantes. Confirmando este resultado pode-se inferir que o número de ligações entrantes está superdimensionado.

3) Disparo Eletrônico de mensagens telefônicas 2.500.000/mês

Para atendimento destas ligações, a estimativa é de 9.000 horas de posições de atendimento logadas/dia perfazendo um total estimado de 270.000 horas mensais já considerando os três níveis de atendimento.

Partindo da premissa do Termo de Referência a Central de Atendimento possui 750 linhas na URAs, são 25 canais de E1, ou seja, 750 linhas telefônicas, para atender ao requerimento de 1.500.000 ligações/mês, nesta configuração permite 750 (setecentos e cinquenta) usuários conectados ao mesmo tempo.

Na Tabela 6.1.1 se apresenta o modelo de distribuição de trabalho nas PAs, do Termo de Referencia, sendo no mínimo 200 (duzentas) posições e 500 (quinhentas) posições no máximo, para atender às ligações entrantes, que normalmente realizam as seguintes tarefas na Central de Atendimento:

- Atendimento Eletrônico com reconhecimento e sintetização de voz através de URA;
- Atendimento humano Receptivo;
- Disparo eletrônico de mensagens;
- Transferência das ligações;
- Mensagem Institucional em espera;
- Sistema de Gerenciamento de Relacionamento com o cidadão; e
- Serviços de Suporte Tecnológico à operação.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

Tabela 6.1.1

Número de posições de atendimento ao longo do dia

Horários	Posições de Atendimento
00:00 - 01:00	200
01:00 - 02:00	200
02:00 - 03:00	200
03:00 - 04:00	200
04:00 - 05:00	200
05:00 - 06:00	200
06:00 - 07:00	200
07:00 - 08:00	500
08:00 - 09:00	500
09:00 - 10:00	500
10:00 - 11:00	500
11:00 - 12:00	500
12:00 - 13:00	500
13:00 - 14:00	500
14:00 - 15:00	500
15:00 - 16:00	500
16:00 - 17:00	500
17:00 - 18:00	500
18:00 - 19:00	500
19:00 - 20:00	500
20:00 - 21:00	300
21:00 - 22:00	300
22:00 - 23:00	300
23:00 - 00:00	200
	9000

No documento “Plano de Trabalho” a Call Tecnologia, estabelece o Planejamento de Demanda e Forecast (Previsão), iniciando por apresentar a análise do Volume (janeiro/10 a maio/11) visto dispor de dados concretos, pois a empresa já prestava esses serviços para PMSP.

Com base na análise de demandas a Call Tecnologia especifica o *Forecast* de Dimensionamento Operacional inicial, considerando:

- Aplicar em operações receptivas de “Nível 1” - 700 operadores (4.200 horas/dia em dias úteis) considerando:
  - 23,1% de improdutividade, sendo 7% de ABS (absenteísmo) e 16,1% produzida por pausas legais exigidas pela norma NR17;

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

- O volume máximo semanal, com base no nível de serviço estabelecido previsto no edital é de 45.000 chamadas, sendo aos sábados com volume máximo de 16.000 e domingo com 12.000 chamadas;
- O TMA (Indicador de Tempo Médio de Atendimento) previsto é de 180s (3 minutos); e
- A escala de serviços deverá ser de 5x2(2) – onde 3 subgrupos trabalham aos sábados e 2 nos domingos, totalizando 8 subgrupos.

Apresenta também no documento “Plano de Trabalho” um gráfico com o dimensionamento para 40.000 e 45.000 chamadas, por operadores por faixa horária.

Na sequência, o documento especifica que no decorrer dos primeiros 60 (sessenta) dias de operação, será realizada uma avaliação da demanda de chamadas e do alcance dos Níveis de Serviços, após qual será planejada a contratação gradual de operadores Nível 1, para ajustar o quadro funcional ao consumo de horas de Posição de Atendimento.

Estabelece também que para a operação do Nível 2, será iniciado o trabalho com até 20 (vinte) operadores especialistas, contabilizando 120 horas/dia útil e que no Nível 3, será iniciado por até 10 (dez) técnicos Especialistas, contabilizando 60 horas/dia útil.

Como determinação especifica que a assunção de atividades e a definição do escopo dos Níveis 2 e 3 serão planejadas em parceria com a Contratante nos primeiros 60 dias da operação.

Na interpretação do documento “Plano de Trabalho da Call Tecnologia” entendemos que ela reduziu o *Capacity* do inicio da operação por concluir que o histórico de demanda do serviço por ela anteriormente prestado mostrava um número menor do que a estimativa do TR.

No documento “Plano de Trabalho da Call Tecnologia” encontramos diversas cizânias numéricas quanto ao especificado no TR, no entanto, nos parece natural em um plano inicial de atividades. Vale ressaltar que o Plano foi aprovado na integra pelo contratante e não localizamos na documentação evidências de desacordos ou ajustes.

Em nossa avaliação identificamos requerimentos no TR de um dimensionamento de recursos tecnológicos e humanos, superior para atender a demanda inicial e atual, que está em torno de

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

600.000 ligações/mês, ou seja, se está utilizando 40% da capacidade, o que permite um crescimento sustentável contratualmente, no atendimento aos munícipes.

7. TECNOLOGIAS UTILIZADAS

Na análise do “Plano de Trabalho da Call Tecnologia” verificamos em diversos locais e anexos a proposta de utilização de recursos tecnológicos quanto à infraestrutura de *Hardware*/*Software* e diversas tecnologias de TIC, bem como processos estruturados de controle e formalismos altamente necessários, apoiados por aplicativos específicos.

Entende-se por recursos de tecnologia, *hardwares* e *softwares* que compõem a área de TIC Tecnologia da Informação e Comunicações, basicamente com os seguintes componentes:

- Infraestrutura física de instalações (plano de espaços físicos);
- Rede Elétrica com aterramento;
- *No break*;
- Gerador de energia;
- Cabeamento de Rede Estruturado e certificado;
- Servidores de Rede de melhore marca como: IBM, HP, DELL, entre outras;
- Circuitos de telefonia E1 com redundância contratados das Operadoras locais;
- Sistema Operacionais de mercado como; Windows ou Linux;
- Banco de Dados de mercado como; MySQL, Postgre, SQL-Server, Oracle;
- PAs de atendimento e de *Backoffice*;
- PAs de BackOffice para supervisão;
- Link de Dados dedicado e com contingência;
- PBX, PSTN Gateway e Servidores VoIP, Sistema de Gravação Digital das ligações, Sistema de discagem automática (Discador) *Predictive* /Preview/ *Progressive* e *Broadcast*;
- Conexão Remota para do atendimento para supervisão;
- Softwares de Monitoramento *Online*;
- Softwares de Tarifação das chamadas;
- Servidores de colaboração *WEB*;
- *Headsets* para os operadores em geral;

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

- Servidores de gravação de ligações de voz e imagens de telas;
- Estações de Trabalho de fornecedores de mercado como; HP, IBM, Dell, entre outros, com monitor padrão LCD;
- Placas de autoatendimento;
- URAs para atendimento automático, Inteligentes, utilizando-se um ambiente GUI de scripts;
- *Switches* de mercado como; CISCO; 3Com e Dell, entre outros;
- Firewalls e outros equipamentos de proteção de redes;
- IDS – Sistema de Detecção de Intrusão;
- Uso de sistemas Antivírus Corporativo de atualização em tempo real;
- Sistema de *backups* e *restores* funcionais de longo prazo;
- Uso de tecnologias *Voice Mail*, Fax, *E-mail* e integração multimídia;
- Uso de tecnologias para *Work Force Management*, *Enterprise Resource Plainning* (ERP), *Customer Relationship Management* (CRM), *Business Intelligence* (BI);
- GRC – Aplicativo Gestão Relacionamento com o cidadão;
- Cumunix - *Software* de gestão do *Call Center*;
- Entre diversos outros.

Analisando o TR, o descritivo de projeto e as descrições das instalações da Central de Atendimento 156, validada pela PMSP, identifica-se que as mesmas encontram-se em conformidade com as principais práticas de mercado quanto aos aspectos do emprego de tecnologias. Os recursos disponibilizados e operação, segundos relatórios gerenciais e indicadores de operação sugerem que os principais investimentos foram realizados conforme o Projeto, porém, identificamos alguns equipamentos com índice obsolescência alto, sugerindo-se o breve *upgrade*.

8. PRINCIPAIS INDICADORES UTILIZADOS

Os indicadores de desempenho são ferramentas de medição e acompanhamento fundamentais para a gestão operacional e estratégica de uma Central de Atendimento, onde dados estatísticos, simulação de recursos ajudam a melhorar o desempenho e corrigir tendências.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

Não existe uma regra geral para fazer avaliações de desempenho. Elas podem ser simples ou bem elaboradas de acordo com a equipe interna e das necessidades da Central de Atendimento, mas todos desde uma operação de baixa complexidade até uma alta complexidade, a filosofia é a mesma, “controle efetivo dos recursos e custos operacionais”.

A pergunta fundamental para começar a avaliação dos Indicadores deve ser:

- **Qual a relação entre a “capacidade de atendimento” e o que “o cliente contratou”?**

Se existir um descompasso entre essas variáveis (Capacidade de Atendimento X Serviços Contratados), é preciso corrigir e aperfeiçoar imediatamente, caso contrário o desempenho e os custos ficam comprometidos, neste caso os processos e as rotinas operacionais devem ser alterados.

Portanto é fundamental uma análise de desempenho mais abrangente e estratégica. É possível, por exemplo, levar em consideração os indicadores diversos, sejam das campanhas ou sejam dos agentes (Indicadores Chaves de Desempenho - KPIs), usar registros de rastreabilidade de chamadas (gravações de voz e telas) para avaliar o roteiro e o atendimento feito pelos agentes, realizar constantes treinamentos e sustentar a prática de *feedback* interativo para práticas das melhorias, além do acesso a relatórios históricos, e suporte online da medida do desempenho das operações.

Verificar o desempenho das campanhas é basilar para manter elevados os níveis de serviço das operações, gerando ganhos para o *Call Center* e valor para o cliente.

Exemplos de medições comumente efetuadas:

- Indicadores de desempenho dos agentes (colaboradores).
- Indicadores de desempenho das campanhas.
- Qualidade do atendimento.
- Qualidade dos instrumentos de apoio como mailing, SMS, entre outros.
- Resultados do *Workforce* (*Software* de distribuição de operadores).

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

Os indicadores de desempenho permitem entender e corrigir distorções de um “Call Center”, por exemplo, se analisarmos o desempenho de um serviço receptivo as informações primordiais costumam ser os tempos de espera, a disponibilidade dos serviços, a taxa de abandono, entre outros. Estes parâmetros possibilitam tomar medidas corretivas visando melhorar o desempenho, maximizar a operação efetivamente, bem como, estes parâmetros básicos representam entre 60% a 70% dos custos operacionais.

Por outro lado em uma operação de *Call Center* ativo o desempenho depende dos sistemas de discagem automáticas, chat, mídias digitais, internet integradas para buscar resultados. Resumindo, o desempenho de uma Central de Atendimento está no equilíbrio entre o **desempenho técnico** (PAs disponíveis, Telefonia operacional, tempo de espera, taxa de abandono e disponibilidade de serviço) e o **desempenho econômico** (custo de troncos, tarifas de telefônica, custo de pessoal).

8.1 Principais Indicadores Utilizados pelo Mercado para Operar e Gerenciar *Contact Center*

Obs.: existem mais de 200 Indicadores empregados no mercado de CIC internacional, aqui apontamos os principais, entre eles temos:

TMA - Tempo Médio de Atendimento (tempo de fala do atendente) em segundos ou minutos, resultante do total de minutos falados (utilizados no atendimento) dividido pelo numero de ligações atendidas em um determinado período de tempo.

TME - Tempo Médio de Espera - média simples do tempo (normalmente em segundos) que o cidadão ligou em um determinado período e que “aguardou” para ser atendido

TMO - Tempo Médio Operacional (tempo falado + pós atendimento indisponível) em segundos ou minutos.

Chamadas Atendidas: Quantidade de ligações completadas, que chegaram até o atendente (atendimento assistido).

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

Chamadas Abandonadas: Quantidade de desistências (munícipe desliga a ligação antes de ser atendido).

Chamadas Recebidas: Quantidade de ligações entrantes, cuja iniciativa de contato é do munícipe.

Nível de Atendimento: % de ligações atendidas em relação às recebidas.

Nível de Serviço (NS): % de ligações atendidas dentro de um período de tolerância pré estabelecido pela PMSP - Ex. 100% em até 60 segundos.

% Retenção na URA: Volume de chamadas atendidas pelo atendimento eletrônico em relação ao volume total de chamadas recebidas por um determinado canal.

Tempo Médio Abandono: Tempo médio de abandono - média simples do tempo (normalmente em segundos) que um grupo de cidadãos que ligou em um determinado período aguardou para ser atendido e desistiu de aguardar (desligou).

% Absenteísmo ou **ABS** (ver também pausas e ausências): percentual de não comparecimento e não cumprimento de escala de trabalho, ou seja, escala prevista em relação ao real, expurgando as pausas produtivas legais.

% de Ocupação: percentual de tempo falado (também soma-se o tempo em pós atendimento) em relação ao tempo conectado/logado.

Pausas Produtivas: Pausas geradas em função de processo de aperfeiçoamento operacional. Em geral elas são: feedback, treinamento, reunião ou exigências legais.

Pausas Improdutivas: Outras Pausas. São elas: lanche, descanso, banheiro, ambulatório, retorno ao cliente, atividades operacionais extra linha.

% *Turn Over*: percentual de rotatividade de recursos humanos em relação ao número de recursos humanos ativos em uma Operação.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

8.2 Indicadores Praticados pela Call Tecnologia

Encontramos evidências que os indicadores da Call Tecnologia e Serviços Ltda., descritos nas práticas de mercado são os mesmos empregados para elaboração de relatórios gerenciais da empresa, como:

- SLA ou ANS (Acordo de Nível de Serviço).
- Indicadores e desempenho geral.
- Indicadores de desempenho para atendimento humano:
  - TMA – Tempo de atendimento médio;
  - TME - Tempo Médio de Espera;
  - ILE – Índice do Tempo médio de atendimento da fila de espera;
  - Ligações abandonadas;
  - ILA – Índice de Ligações Abandonadas – meta de (3%);
  - Registro de atendimentos;
  - IRA – Índice de atendimentos registrados – meta de (100%);
  - Pesquisa de satisfação;
  - IPS – Índice de pesquisa de Satisfação – meta de (90%);
  - *Call Back*;
  - ICB – Índice de *Call Back* - meta de (90%);
  - *Turnover*;
  - ITO – Índice de *Turnover* 5% ao mês; e
  - SLA – *Service Level Agreement* – Níveis de atendimento de Serviços.

Os Indicadores praticados pela Call Tecnologia atende às recomendações dos principais órgãos certificadores de boas praticas de gestão de Centrais de Atendimento.

9. SERVIÇOS DIRECIONADOS E ATENDIDOS

O documento “Plano de Trabalho – Central 156 e seus anexos” apresenta de forma geral todos os principais processos operacionais, com seus formalismos, seus fluxos de trabalho e produtos como os relatórios sobre os serviços direcionados e atendidos pela Call Tecnologia e Serviços Ltda.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

O Plano de Trabalho inicia com o documento sobre o Planejamento de Implantação e Integração de canais (voz, ura, sistema GRC, autoatendimento e TV digital) integrados ao sistema SAC da PMSP. Conforme especificado a versão de implantação do Sistema GRC com todos os módulos de autoatendimento e TV digital, tinha prazo previsto para 08/08/2011, indicando ser sem prejuízo ao inicio da prestação de serviços do *Call Center*, fato que foi aceito pela SECOM/PMSP.

Da mesma forma o documento especifica que o inicio da operação do *Call Center* será suportado por sistema URA (TTS – com conversão de Texto em Voz e ASR – reconhecimento de voz) em ambiente de desenvolvimento e produção, podendo os testes e ou projetos piloto da árvore de voz ser plenamente desenvolvidos desde o inicio da operação, conforme demanda da contratante até a data de 7/9/2011, o que também foi aceito pela SECOM/PMSP.

O documento especifica diversos outros serviços direcionados, mas em especial aponta a necessidade inicial de disponibilizar uma equipe de implantação de tecnologias e sistemas de no mínimo 36 (trinta e seis) técnicos especialistas que demandarão o consumo aproximado de 6.336 (seis mil trezentos e trinta e seis) horas mensais de Serviços de Suporte à operação. A especificação do quadro de pessoas pode ser visto na Figura 9.1 ao lado (consta na página 1723 do volume 7) – vale lembrar que o especificado também foi aceito pela SECOM/PMSP.

Figura 9.1

Quadro de pessoal apresentado no documento "Plano de Trabalho – Central 156 e seus anexos"

QUANTD.	PERFIL/FUNÇÃO
1	GERENTE EXECUTIVO DE TIC -PROJETO 156
1	GERENTE DE SISTEMAS DE NEGÓCIOS
1	[illegible]
3	ARQUITETO DE SOFTWARE
4	ANALISTA DE NEGÓCIOS E PROCESSOS
4	PROGRAMADOR JAVA
1	[illegible]
1	AD - ADMINISTRADOR DE DADOS/DW
1	DBA - ADMINISTRADOR DE SGBD
2	ANALISTA DE GEOPROCESSAMENTO
1	[illegible]
2	ARQUITETO DE CONTEÚDO
2	WEBDESIGN
1	GERENTE DE APLICAÇÕES DE URA
1	
1	ANALISTA DE DESENVOLVIMENTO DE URA
2	ANALISTA DE LINGUÍSTICA
1	GERENTE DE INFRAESTRUTURA DE TIC
1	COORDENADOR DE SUPORTE DE REDES
2	ANALISTA DE SUPORTE - REDES & SO
3	ANALISTA DE SUPORTE - REDE VOIP
36	TOTAL

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

É importante observar que na sequência da especificação da equipe de 36 técnicos especialistas, se aborda o tema *Software* GRC-CALL, conforme exposta também na página 1.723 do volume 7 da documentação fornecida para análise. A Figura 9.2 mostra na integra a referência.

Figura 9.2

Software GRC-CALL conforme apresentado no "Plano de Trabalho – Central 156 e seus anexos"

DO SOFTWARE GRC - CALL

A gestão operacional e contratual será realizada de forma automatizada através do software GRC (Gestão de Relacionamento com o Cidadão) da Call Contact Center.

Aderente aos padrões fundamentais para gestão de processos de negócio, o GRC possibilita o acompanhamento dos processos, desde sua concepção, até sua fase operacional. Tudo isso unindo segurança, eficácia e usabilidade.

O GRC é conceitualmente uma ferramenta BPMS, pois inclui: mapeamento dos processos de negócio ponta-a-ponta, criação de fluxos e formulários eletrônicos, definição de workflow, regras de negócio, monitoração em tempo real das atividades e alertas. É uma poderosa ferramenta de gestão, para garantir que os processos estão sendo efetivamente executados como em conformidade com sua concepção, contribuindo para os objetivos da organização e agregando valor ao negócio.

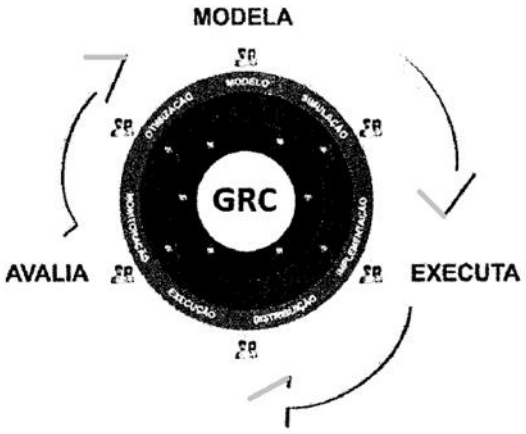


Figura 6

Importante observar que a citação diz que o software GRC é da Call Contact Center, quando ao nosso entender deveria ser da SECOM/PMSP, por estar pagando pelo desenvolvimento. Quanto à aplicação de 6.336 (seis mil trezentos e trinta e seis) horas mensais, não identificamos por quantos meses o trabalho seria realizado, no entanto, fica evidente o descompasso entre os documentos "Plano de Trabalho – Central 156" e o TR que especifica apenas 1.280 horas mensal para serviços dessa natureza.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

Este ponto distingue que a prestação de serviços de *Call Center* fica descaracterizada por atividades de desenvolvimento de produtos de "Softwares Complexos e evolutivos como BPMS (*Business Process Management System*)" que não é objeto do contrato nº 004/SECOM/2011.

O documento "Plano de Trabalho – Central 156", na sua sequência apresenta em detalhes dados sobre "O Projeto/Planejamento das Atividades de Sistema" especificando a "Metodologia de Gerencia de Projetos – (MGP-GP-001)", bem como o "Procedimento Operacional (PO-GP-001)".

A Metodologia de gerenciamento de Projetos MGP da Call Tecnologia faz parte do Sistema de Qualidade, sendo composta por 4 (quatro) principais processos:

- Iniciação de Projetos;
- Planejamento de Projetos;
- Execução / Monitoramento e Controle de Projetos; e
- Encerramento de Projetos.

A documentação apresenta os principais fluxos operacionais da metodologia MGP, os quais entendemos estarem aderentes as melhores práticas de mercado, sendo a metodologia apoiada por referencial do Project Management Institute (PMI).

Como observação, a metodologia MGP da Call Tecnologia citada na página 1.747 do volume 7 a existência formal do "Termo de Abertura de Projeto", documento este que não identificamos na documentação fornecida, mas acreditamos que deva existir formalizando a abertura do projeto de desenvolvimento do *software* GRC estabelecido no TR. Este e outros documentos formais estabelecidos na metodologia MGP sobre o projeto GRC mereceriam ser analisados.

No documento "Plano de Trabalho – Central 156" em diversos pontos são especificadas a produção e apresentação de relatórios, no entanto, não identificamos explicitamente no documento como a Call Tecnologia forneceria dados a SECOM/PMSP sobre a "gestão da operação", fato que entendemos que deveria fazer parte do documento, pois este abrange o Projeto Técnico lógico e físico necessário ao inicio das operações.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

10. PROCESSOS DE MEDIÇÃO

Neste quesito de análise, nos baseamos em outros documentos que possibilitaram uma ponderação básica das questões volumétricas e qualitativas, com base na apreciação de dados como os apresentados na Figura 10.1, a seguir exposta:

Figura 10.1

Página do Relatório da Call Tecnologia para a SECOM/PMSP

Período: 26/06/2013 à 25/07/2013

Serviço: A. GERAL; DEN. COMBUST; P. SOCIAIS; V. SAUDE; L. ANUNCIO; SPTRANS; CET; CALLBACK; RETAGUARDA; S. FINANCAS; INFORMACOES; CANC BIL UNICO; INF BIL UNICO; REC BIL UNICO; SECRETARIA FINANCAS ATIVO; TREINAMENTO; IPREM Info. Pagamento; IPREM Re□adastramento; IPREM Pensao; IPREM Defer_indef_pensao; HSPM-ATIVO; CALCADA; HOSPITAL PUBLICO; S.SAUDE ATIVO; DISCADOR; UBS ATENCAO BASICA; NIVEL 3; RECADASTRAMENTO SAUDE; RECADASTRO SEM AGENDA; RECADASTRO PRE AGENDADO; RECADASTRO F_ESP_NORMAL; RECADASTRO F ESP. EXAME;

Site: PMSP

Data do Registro	Ligações Re□ebidas	Ligações Atendidas	Ligações Abandonadas	TMA	TME	Atendidas em Até 60s	Atendidas Após 60s	Abandonadas Até 60s	Abandonadas Após 60s	Quantidade Máxima de Agentes Logados	Quantidade Mínima de Agentes Logados
26/06/2013	22687	22687	0	00:04:10	00:00:00	22684	3	0	0	578	38
27/06/2013	22630	22630	0	00:04:04	00:00:00	22627	3	0	0	581	40
28/06/2013	20873	20873	0	00:04:04	00:00:00	20871	2	0	0	579	42
29/06/2013	9707	9707	0	00:03:57	00:00:00	9699	8	0	0	382	22
30/06/2013	10916	10916	0	00:02:48	00:00:20	9633	1283	0	0	69	16
01/07/2013	30263	30263	0	00:03:30	00:00:04	29810	453	0	0	543	25
02/07/2013	25192	25192	0	00:04:02	00:00:03	24941	251	0	0	544	40
03/07/2013	22921	22921	0	00:04:17	00:00:00	22886	35	0	0	555	41
04/07/2013	21953	21868	85	00:04:11	00:00:03	21713	155	75	10	546	46
05/07/2013	19019	19008	11	00:04:11	00:00:01	19003	5	5	6	529	43
06/07/2013	8877	8679	198	00:03:57	00:00:13	8154	525	169	29	323	13
07/07/2013	6866	6748	118	00:03:45	00:00:10	6406	342	104	14	62	13
08/07/2013	20662	20648	14	00:03:47	00:00:01	20630	18	11	3	536	21
09/07/2013	8525	8315	210	00:03:57	00:00:14	7730	585	102	108	257	38
10/07/2013	36647	33564	3083	00:03:00	00:01:20	12738	20826	2009	1074	484	38
11/07/2013	35379	34985	394	00:02:51	00:00:14	32818	2167	279	115	470	39
12/07/2013	19484	19470	14	00:04:04	00:00:01	19454	16	10	4	475	37
13/07/2013	8691	8668	23	00:04:08	00:00:02	8629	39	21	2	325	17
14/07/2013	6925	6808	117	00:03:50	00:00:18	6150	658	79	38	60	9
15/07/2013	24994	24634	360	00:04:00	00:00:17	22264	2370	234	126	483	21
16/07/2013	24982	24687	295	00:03:56	00:00:15	22544	2143	218	77	495	40
17/07/2013	23286	23062	224	00:04:00	00:00:09	21846	1216	170	54	488	37
18/07/2013	25583	24880	703	00:03:51	00:00:06	24375	505	639	64	550	32
19/07/2013	20045	20035	10	00:03:51	00:00:01	19984	51	6	4	577	51
20/07/2013	9457	9293	164	00:03:56	00:00:12	8764	529	133	31	301	14
21/07/2013	7031	6949	82	00:03:35	00:00:09	6606	343	64	18	58	6
22/07/2013	25755	25564	191	00:03:56	00:00:07	25122	442	152	39	528	19
23/07/2013	22657	22591	66	00:03:56	00:00:02	22539	52	43	23	503	40
24/07/2013	21098	21042	56	00:04:00	00:00:02	20783	259	34	22	571	39
25/07/2013	21243	21047	196	00:04:13	00:00:10	20074	973	138	58	497	38
Totalizador	584348	577734	6614	00:03:50	00:00:11	541477	36257	4695	1919	581	6

Legenda:

Data do Registro - Período sele□ioando para emissão do relatório;

Ligações Recebidas - Quantidades de □hamadas □ijo tempo de atendimento seja superior a 0 segundo;

Ligações Atendidas - Quantidades de □hamadas □ijo tempo de atendimento é igual a 0 segundo;

Ligações Abandonadas - Quantidades de □hamadas abandonadas antes de serem atendidas;

TMA - Tempo Médio de Atendimento utilizando a seguinte fórmula: (Tempo total de atendimento / Total atendidas);

TME - Tempo de espera das □hamadas que entraram utilizando a seguinte fórmula: (Tempo total de espera / Total entrantes);

Atendidas em Até 60s - Quantidade de □hamadas Atendidas até 60 segundos;

Atendidas Após 60s - Quantidade de □hamadas Atendidas após 60 segundos;

Abandonadas Até 60s - Quantidade de □hamadas Abandonadas em até 60 segundos;

Abandonadas Após 60s - Quantidade de □hamadas Abandonadas após 60 segundos;

Quantidade Máxima de Agentes Logados - Quando sele□ionado mais de um serviço o valor forne□ido será o somatório de todos os agentes asso□iados nos respe□tivos serviços;

Quantidade Mínima de Agentes Logados - Quantidade mínima de agentes logados no período.

Emitido em 29/07/2013 14:42:14

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

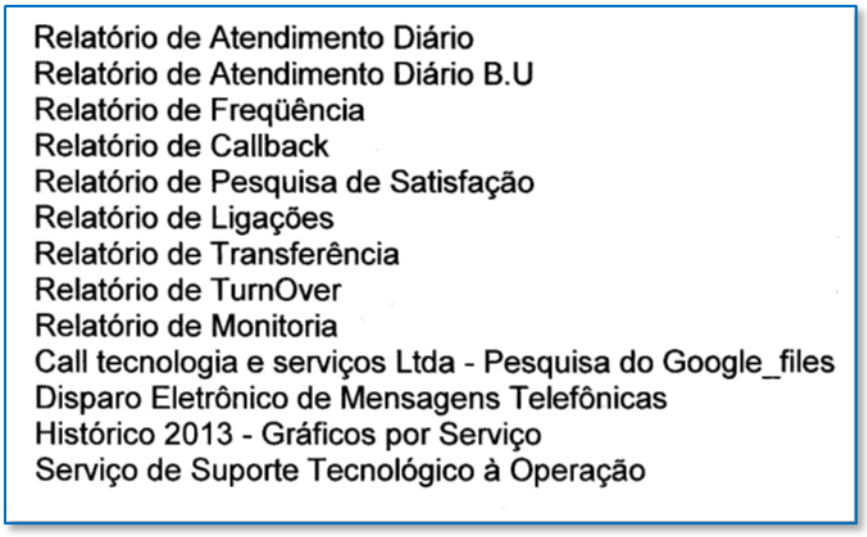
O documento amostra exibe uma página do Relatório da Call Tecnologia do mês de Julho de 2013, apresentado a SECOM/PMSP, o que nos da evidência de controles. O período indicado compreende de 26/06/2013 até 25/07/2013, totalizando 584.348 ligações recebidas para um conglomerado de serviços especificados.

Da mesma forma que apresenta dados quantitativos expõe dados qualitativos que permitem a gestão e o ajuste dimensional da operação dos serviços da Central 156. Entendemos que os controles estão alinhados as práticas de mercado.

Na documentação identificamos destaques de que diversos conteúdos importantes são apresentados mensalmente pela Call Tecnologia, como a relação de relatórios explicitados na Figura 10.2 a seguir.

Figura 10.2

Relação de relatórios da Call Tecnologia



Também foram identificadas evidências em relatórios, da prestação de contas da mão-de-obra alocada a “Serviços de Suporte Tecnológico à Operação”, conforme pode ser visto na Figura 10.3 composta por três partes, como apresentada a seguir.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

Figura 10.3

Evidências da prestação de contas da mão de obra realizada pela Call Tecnologia

PERÍODO: 26/06/2013 à 25/07/2013 LISTA DE FUNCIONÁRIOS - PMSP	Função	Área de atuação	Dias Trabalhados	Plantão	Horas Trabalhadas
Adonias Rosada Malosso	Gerente de Projetos	SIMEC	21		168
Alessandra Dias de Souza	Desenvolvedor Interface WEB	Sistemas	21		168
Alessandra Nahra Leal	Especialista em Usabilidade	Portal PMSP	21		168
Alex Alves do Amaral	Desenvolvedor	Sistemas	21	3	192
Amanda Séffora Santos Paiva	Assistente de Requisitos	Sistemas	21		168
Ana Cláudia Coli	Especialista em Usabilidade	Portal PMSP	21		168
Andre Barradas Rodrigues	Desenvolvedor	Sistemas	21	2	184
Ariani Critina Martins	Desenvolvedor	Sistemas	21		168
Arthur Vieira Figueiredo	Administrador de Banco de Dados Pleno	Sistemas	21		168
Bruno dos Santos Vitello	Desenvolvedor	Sistemas	21	3	192
Camila Harumi Yoshida	Desenvolvedor	Sistemas	7		56
Carlos Eduardo Muniz	Analista de Suporte - Autoatendimento	Suporte a Soluções	21		168
Carlos Pitchu	Diretor de Arte	Portal PMSP	21		168
Carolina Fraga Leslie	Especialista em Usabilidade	Portal PMSP	21		168
Carolina Michelassi	Arquiteto de Informação Sr	Portal PMSP	21		168
Cesar Santana Rodrigues Campos	Analista de Sistemas	Sistemas	21	3	192
Cleiton Jorge de Oliveira da Silva	Consultor de Desenvolvimento	Sistemas	21		168
Daniel Gustavo Fonseca Dias	Analista de Sistemas Pleno	Sistemas	21		168
Daniel Juan	Engenheiro Superior de Telecomunicações	Telefonia URA	21		168
Daniel Parera	Engenheiro Superior de Informática	Telefonia URA	21		168
Daniel Rodrigues Pereira	Desenvolvedor Interface WEB	Sistemas	21	4	200
Danilo Barboza	Desenvolvedor	Sistemas	15		120
Danilo Santos Oliveira	Desenvolvedor	Sistemas	21	1	176
Darlyne Costa de Oliveira	Desenvolvedor	Sistemas	21		168
David Font	Engenheiro Superior de Telecomunicações	Telefonia URA	21		168
Dayse Ataides Souza	Especialista em Análise de Sistemas	Sistemas	21		168
Douglas Apolonio Alves	Desenvolvedor	Sistemas	21		168
Eduardo Augusto de Brito	Gerente de Projetos	Negócio / Projetos	21		168
Eugênio Sanches	Especialista VOIP	Telefonia URA	21		168
Fabiana Rangel	Designer	Portal PMSP	21		168
Fábio Henrique de Almeida	Analista Sênior - Autoatendimento	Suporte a Soluções	21		168

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

Figura 10.3

Evidências da prestação de contas da mão de obra realizada pela Call Tecnologia (continuação)

Felipe Marques Pinto Oliveira Lima	Desenvolvedor	Sistemas	21		168
Gabriel Gomes de Morais da Silva	Desenvolvedor	Sistemas	21		168
Guilherme Kessel	Consultor de Projetos	Negócio / Projetos	21		168
Ingrid Amanda de Almeida	Analista de Requisitos	Sistemas	21	2	184
Iza Thereza Freitas dos Santos Neves	Analista de Requisitos	SIMEC	21		168
Jader Diego de Assis	Desenvolvedor	Sistemas	21		168
Jeferson Neres Farias	Analista de Sistemas Pleno	Sistemas	21		168
Johnny Richard Bento Fernandes Camargo	Desenvolvedor	Sistemas	21		168
Jose Luiz de Santana Neto	Analista de Suporte - Autoatendimento	Suporte a Soluções	21		168
Juliano de Oliveira Mendonça	Coordenador de Redes - Autoatendimento	Suporte a Soluções	21		168
Julio Cesar Fiqueiredo	Desenvolvedor	Sistemas	8		64
Karen Cardoso Soares	Analista de Suporte - Autoatendimento	Suporte a Soluções	21		168
Leandro Marcos dos Reis	Desenvolvedor	Sistemas	21		168
Luciano Alves da Silva	Analista de Suporte - Autoatendimento	Suporte a Soluções	21		168
Luiz Fernando Carvalho Mendonça	Analista de Requisitos	SIMEC	21		168
Marcelo Edivaldo de Siqueira	Tecnicos de Suporte	Suporte a Soluções	21		168
Marco Antônio de Souza Silva	Especialista VoIP	Sistemas	21		168
Marcos Alexandre Gonçalves	Analista de MIS	MIS	21		168
Marcos Eduardo Neves	Analista de Processos	SIMEC	21		168
Marjory Rodrigues Mazzei	Assistente de Requisitos	Sistemas	7		56
Nayara Diniz de Paula	Desenvolvedor	Sistemas	21		168
Neemias Francisco Santos	Desenvolvedor	Sistemas	21		168
Paulo George Gomes Bezerra	Analista de Processos	SIMEC	21		168
Paulo Guimarães	Analista de Requisitos	SIMEC	21		168
Pedro dos Santos Batista	Engenheiro Plataforma de URA	Telefonia URA	21		168
Rafael Santana Oliveira	Engenheiro Plataforma de URA	Telefonia URA	21		168
Rafael Troquete	Desenvolvedor	Sistemas	21	3	192
Renan dos Santos	Desenvolvedor	Sistemas	21		168
Renato Pereira dos Santos	Analista de Suporte - Autoatendimento	Suporte a Soluções	21		168
Ricardo Schreiner	Diretor de Arte	Portal PMSP	21		168
Robert Souza Dias	Arquiteto de Soluções - GRC	Sistemas	12		96
Rogério Sabio Rodrigues	Desenvolvedor	Sistemas	21	1	176
Samuel de Oliveira Gomes dos Santos	Administrador de Banco de Dados	Sistemas	21		168
Samuel Gonçalves da Fonseca e Souza	Desenvolvedor Interface WEB	Sistemas	21		168
Thiago Ross Estolato	Arquiteto de Informação Sr	Portal PMSP	21		168
William Marcelo Messias Gomes	Desenvolvedor	Sistemas	21	2	184
Wolff Moreira dos Santos	Tecnicos de Suporte	Suporte a Soluções	21		168
		Total de horas produzidas no período:			11168
		Valor unitário da hora técnica:			R$ 148,98
		Faturamento total do período:			R$ 1.663.808,64

No caso fica comprovado que a operação da “Central 156” entre 26/06/2013 e 25/07/2013 alocou 11.168 horas de recursos humanos com requisitos de “Analista de Sistemas do Suporte Tecnológico”, time composto por 68 colaboradores, com remuneração hora de R$148,98 (cento e quarenta e oito reais e noventa e oito centavos). As características requeridas desses profissionais são apresentadas na Figura 10.4 ao lado:

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

Figura 10.4

Descrição do perfil de Analista de Sistemas de Suporte Tecnológico

Analistas de Sistemas do Suporte Tecnológico	✓Escolaridade mínima: formado ou cursando 3º grau em Curso na área de Ciências Computação, Análise de Sistemas; ou Estatística ou formação em qualquer área com curso de pós-graduação concluído ou em curso voltada para ciências da computação; ✓Ter amplos conhecimentos nas ferramentas/tecnologias propostas para o Sistema GRC; ✓Ter conhecimento/experiência em Ferramentas de desenvolvimento de sistemas e páginas web, tais como, JAVA, JAVA SCRIPT, J2EE, HTML, ASP, NET, XML, Web Services, VB, VBScript e KIT MACROMEDIA, ADOBE FLEX, Tecnologia ASTERISK, Noções de Gerenciamento de Projetos – PMBOK, UML, RUP, Qualidade de Software; ✓Aplicativos do MS-Office (Word, Excel, Power Point, Access): ✓Correio eletrônico (Internet Explorer e Outlook) e bancos de dados, principalmente SQL, Oracle e informix. ✓Domínio da língua portuguesa oral e escrita; ✓Experiência comprovada de, pelo menos 1 ano, em aplicação de treinamentos; ✓Fluência, clareza e objetividade; ✓Sensibilidade social; ✓Boa dicção e audição; ✓Raciocínio lógico; ✓Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços cortesia e civilidade; ✓Capacidade de agir com calma e tolerância.	✓ Salário compatível com o perfil profissional; ✓ Jornada de trabalho de 40 horas semanais com uma hora de descanso; ✓ Os benefícios são: ✓Vale transporte; ✓Auxílio creche; ✓Vale refeição; ✓Vale alimentação; ✓Assistência médica e odontológica.

Para que haja compreensão o Termo de Referencia especifica claramente as atividades previstas para os Serviços de Suporte Tecnológico à Operação, como descrito a seguir.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

21. SERVIÇOS DE SUPORTE TECNOLÓGICO À OPERAÇAO

21.1. Os Serviços de Suporte Tecnológico à Operação – deve garantir a execução **mínima** mensal de 1280 (um mil, duzentos e oitenta) horas/mês em atividades exclusivas aos serviços da central 156, visando o alcance dos objetivos propostos pelo processo de atendimento, bem como a agilidade necessária ao seu desempenho, requerendo recursos conforme perfil definido no item 22.9.

21.2. As horas acima estarão divididas entre os serviços de tratamento e geração de informações e acesso lógico, detalhados abaixo:

a)Planejar, implementar e realizar as devidas manutenções corretivas e evolutivas no sistema de Gestão de Relacionamento com o Cidadão – GRC e demais sistemas de informatização;
b)Elaborar, manter, administrar, operar e monitorar os banco de dados, arquivos, planilhas e Home Pages;
c)Customizar e integrar a Unidade de Resposta Audível - URA com software de atendimento definido e central de PABX;
d)Analisar, desenvolver e implementar soluções tecnológicas para disponibilização de informações, construção de ferramentas de gestão, controle e integração de ambientes computacionais definidos pela Contratante;
e)Mapear, documentar, publicar e manter atualizados fluxos e processos efetuados pela equipe;
f)Executar tarefas conforme acordo de serviço da ferramenta de registro de atendimento;
g)Atuar nos Projetos, com elaboração dos documentos relacionados ao desenvolvimento de sistemas de suporte ao atendimento;
h)Apoiar na especificação, testes, homologação e administração do sistema corporativo de atendimento;
i)Acompanhar o processamento e captura de dados dos sistemas internos, elaborar e disponibilizar relatórios gerenciais e estatísticos;
j)Realizar atividades de backup em todos os bancos de dados e sistemas desenvolvidos;
k)Analisar, monitorar e acompanhar a produção do processo automático de concessão de acesso lógico;
l)Implementar as tabelas de perfis de acesso lógico;
m)Homologar implementações dos processos automáticos de cadastro e troca de senha;
n)Atualizar versões das ferramentas utilizadas em máquinas "clients" e dos servidores;
o)Realizar as atividades de backup.

Considerando a amostra, seis meses depois, no período de 26/12/2013 a 25/01/2014 a “Central 156” alocou 11.272 horas de recursos humanos com requisitos de “Analista de Sistemas do Suporte Tecnológico”, time composto por 70 colaboradores, com remuneração hora de R$156,91 (cento e cinquenta e seis reais e noventa e um centavos).

Acreditamos estar transparente o investimento em desenvolvimento pesado de softwares inseridos na operação da “Central 156”. Não nos cabe julgar se está certo ou não, visto que o TR,

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

o Contrato e demais instrumentos possuem aberturas suficientes para possibilitar o fato. Apenas podemos afirmar que o fato não constitui prática de mercado.

Quando ponderamos as ligações entrantes versus serviços atendidos, almejamos expressar a capacidade de produção para atendimento dos serviços da “Central 156”. Vide tabela 1:

Tabela 10.1

Registro das ligações entrantes

Ligações Entrantes	Janeiro/2014
Recebidas	578.298
Atendidas	563.590
TMA (seg.)	286
Atendidas (horas)	447.781
Atendidas (minutos)	2686692

No período (janeiro 2014) de ponderação foram atendidas quase 600.000 ligações que produziram os serviços descriminados na Tabela 10.2 utilizando cerca de 1.705 funcionários em uma operação 24 horas X 7 dias, o que nos parece um número de funcionários expressivo, porem, não entramos na operação, somente avaliamos documentos.

Tabela 10.2

Tipos de Serviços Realizados

Serviços	Ligações Recebidas
Serviço Geral	181.406
Serviço CET	7441
Serviço Covisa	16441
Serviço Programas Sociais	55694
Serviço SPTrans	129.453
Serviço de Secretaria de Finanças	15071
Serviço Bilhete Único	124327
Serviço de Calçadas	1074
Serviço HSPM	35066
Serviço de Recadastramento de saúde	229

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

Quando comparamos a capacidade de produção versus o que a Prefeitura de São Paulo contratou percebemos que o contrato está sendo cumprido e estão alinhados e com um atendimento desejável na perspectiva técnica.

Gráfico 10.1

Avaliação segundo as Dimensões PROBARE

O gráfico indica que de modo geral as dimensões analisadas na escala de 0 a 5, a pontuação máxima é 3, indicando que a Gestão e os principais recursos analisados a Call Tecnologia encontra-se na média do mercado e que sempre há espaço para melhorias.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Face ao apresentado ao longo deste relatório, apresentam-se as seguintes considerações finais:

- A modalidade de “Análise de Contratos” sobre a ótica Técnica, abrangendo Tecnologias da Informação e Comunicações, para a sua realização pode se realizar de diversas formas, de acordo com as estratégias e técnicas adotadas pela organização que a produz, portanto, o processo de realização do trabalho que produziu este documento está alinhado ao perfil praticado pela **FGV**;

- Para as devidas análises buscamos a maior isenção possível quanto a criticas e apontamentos, a não ser os estritamente necessários. O foco do trabalho foi de avaliação técnica, exclusivamente;

- O mercado nacional e internacional de empresas atuantes no seguimento de teleatendimento como empresas de *Call Center*, *Contact Center*, *Help Desk*, SAC, Telemarketing e as mais novas *Customer Interaction Centers* (CIC), é muito grande e na *WEB* encontramos um universo de informações atualizadas sobre o tema, seja por abordagem comercial como tecnológica;

- As conclusões a que chegamos neste documento são preliminares e sujeitas à validação junto aos interlocutores envolvidos, de forma que entendemos poder haver interpretação dos fatos divergentes em relação as nossas; e

- Estaremos atentos em rever conteúdos e ajusta-los a realidade dos fatos que comprovadamente invalidem nossas interpretações.

12. CONCLUSÕES

Derivado do trabalho realizado de Análise de Documentos, resultando neste relatório técnico, apresenta-se às seguintes conclusões:

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

- O documento “Plano de Trabalho – Central 156 e seus anexos”, iniciando na página 1718, do volume 7 da documentação, foi o instrumento que habilitou a empresa concorrente Call Tecnologia a iniciar a operação da atual “Central 156”. Em particular o documento apresenta divergências quantitativas em relação ao termo de referência TR, que podem ser consideradas normais, nas circunstâncias de início de operação, tanto que foram aceitas e aprovadas pela SECOM/PMSP contratante;

- O mesmo documento esclarece que a contratada transformou em projeto e irá desenvolver o sistema GRC (Gestão de Relacionamento com o Cidadão) e aponta formalmente a sua metodologia de gestão “MGP” (Metodologia de Gestão de Projetos), indicando que o modelo possui três fases: “Modelagem”, “Execução” e “Avaliação” de forma cíclica, intuindo que o processo de ajuste ocorrerá continuamente, o que explica o tempo de alocação do grande time de “Analista de Sistemas do Suporte Tecnológico”;

- No conjunto de ponderações, verificamos e ratificamos nossas conclusões apostas no **Produto 1** da **FGV** que trata da análise do Contrato nº 004/SECOM/2011 e seus anexos, de forma que sobre os aspectos tecnológicos de Tecnologias da Informação e Comunicações (TIC) consideramos os instrumentos regulares e sem grandes ressalvas;

- Nas análises realizadas identificamos em diversos outros documentos, informações volumétricas e qualitativas que demonstram com transparência que a Call Tecnologia possui capacidade de atendimento, porem operando aquém dos volumes previstos no TR que aparentemente utilizou projeções volumétricas superiores a realidade. Quanto aos aspectos qualitativos verificamos que os “Indicadores” correlatos estão fornecendo informações para que se possam garantir efetivos processos de gestão sobre a operação;

- Percebemos estar manifesto o “desenvolvimento de *softwares*” inseridos nos serviços de *Call Center* da “Central 156”. Não nos compete ajuizar se o evento está adequado ou não, visto que o TR, o Contrato e demais instrumentos possuem flexibilidades aceitáveis para permitir a ocorrência. Apenas podemos afirmar que o evento não constitui prática de mercado.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

GLOSSÁRIO

- **Análise Crítica de Contrato**

  Avaliação dos requisitos contratuais, realizada tanto pelo fornecedor quanto pelo comprador, com o objetivo de assegurar-se de que os requisitos do sistema da qualidade estejam adequadamente definidos e documentados, e de que o fornecedor tenha capacidade para atendê-los, considerando os fatores econômicos e riscos nas respectivas situações.

  Inglês: *Contract Review*

  http://www.cimm.com.br/portal/verbetes/exibir/839-analise-critica-de-contrato

- **Banco de Dados**

  Conjunto de registros que possibilita a reorganização dos dados e a produção de informações. Por exemplo, uma lista de compras, relatório de custos, itinerário de ônibus, dados de clientes. Os registros são trabalhados em sistemas informatizados e fornecem, de forma amigável ou não, dados para outras ferramentas, como o CRM.

  http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

- **BPMS**

  BPMS é um conjunto de sistemas que automatiza a gestão de processos de negócio (modelagem, execução, controle e monitoração).

  http://pt.wikipedia.org/wiki/Business_Process_Management_Suite

- ***Business Intelligence* (BI)**

  Pode ser chamado de Inteligência de Negócios e refere-se à coleta de dados, organização, seleção e análise das informações que fornecem suporte aos negócios de uma empresa.

  http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

- ***Call Center > Contact Centers* (evolução)**

  O *Call Center* envolve um conjunto de recursos (computadores, equipamentos de telecomunicação e agentes) que permitirão o fornecimento de serviços via telefone, onde o *Customer Service Representative*, ou operador interage com os clientes. Com necessidade de aumentar a capacidade de respostas das organizações e o surgimento

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

de outros canais de relacionamento e interação com o cliente (chat, *e-mail*, web, URA, entre outros) os *Call Center* passaram a serem chamados de *Contact Centers*. http://www.cursoscallcenter.com.br/call-center-contact-center_13.html.

- ***Contact Center***

  Centro de atendimento ao cliente reunindo em uma única base, atendimento por telefone, fax, *e-mail*, *website*, URA (Unidade de Resposta Audível) e *chat*. Este serviço permite o melhor contato entre o consumidor e a empresa. http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona.

- ***Contact Center* > CIC - *Customer Interaction Centers* (evolução)**

  O conceito *Contact Center*, ou seja centro de contatos, seria mais uma habilidade da empresa em gerenciar contatos multimídia com o cliente. Já o *Customer Interaction Center* (CIC), ou seja, centro de interação com o cliente, seriam os serviços desenvolvidos de forma individualizada para determinado nicho de clientes, sobre a plataforma de *Contact Center*, que possibilitariam a execução de uma série de facilidades ou rotinas úteis a esse grupo de pessoas ou empresas. http://www.callcenter.inf.br/faq/21925/qual-a-diferenca-entre-contact-center-e-cic/imprimir.aspx.

- **CRM (*Customer Relationship Management*)**

  Ferramentas tecnológicas que têm por objetivo possibilitar às organizações um melhor gerenciamento do relacionamento com seu cliente. Essas ferramentas facilitam o entendimento do cliente por parte da empresa e estreita a relação empresa/cliente. http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

- **CTI (*Computer Telephony Integration*)**

  Software que possibilita a integração entre as plataformas de telefonia e rede de computadores, permitindo que as aplicações controlem os dispositivos de telefonia. A inteligência deste *software* é distribuir a ligação para o atendente disponível no momento, relacionando a origem da ligação ao serviço desejado.
  http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

- **DAC**

  O Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) é um *hardware* (equipamento) que

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

permite a conectividade das linhas telefônicas com os canais de atendimento internos. Possui um *software* (programa) instalado no equipamento que direciona as chamadas para os atendentes.

http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

- **Discador Preditivo**

  Utilizados no telemarketing ativo, os discadores preditivos são ferramentas que diminuem o tempo de inatividade dos agentes. O discador realiza uma chamada para uma lista de clientes pré-definida e quando a ligação é atendida, o sistema a encaminha para um operador disponível.

  http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

- **Fábrica de *software***

  Fábrica de *software* é um conjunto de recursos (humanos e materiais), processos e metodologias estruturados de forma semelhante àqueles das indústrias tradicionais, utilizando as melhores práticas criadas para o processo de desenvolvimento, testes e manutenções dos *softwares*. Utiliza em sua operação indicadores de qualidade e produtividade em cada etapa do ciclo de desenvolvimento de *software*, bem como busca maximizar a reutilização de componentes anteriormente desenvolvidos. Tornou-se uma prática comum com o objetivo de massificar a produção de *software* pela redução de custos.

  http://pt.wikipedia.org/wiki/F%C3%A1brica_de_software

- **Ginga-NCL**

  Ginga-NCL é um subsistema Ginga desenvolvido pela PUC-Rio que visa prover uma infraestrutura de apresentação para aplicações declarativas escritas na linguagem *Nested Context Language* (NCL). NCL é uma linguagem de aplicação XML com facilidades para a especificação de aspectos de interatividade, sincronismo espaço-temporal entre objetos de mídia, adaptabilidade, suporte a múltiplos dispositivos e suporte à produção ao vivo de programas interativos não-lineares. http://www.gingancl.org.br/

- **Gravação Digital**

  Gravação das chamadas dos clientes ao SAC da empresa. Utilizado como requerimento

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

legal, as gravações digitais hoje são conectadas diretamente ao Distribuidor Automático de Chamadas (DAC), evitando falhas derivadas das quedas do *Computer Telephony Integration* (CTI).

http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

- **Hardware de Rede**

  Equipamento que permite a transmissão de dados entre computadores e facilita a comunicação entre as redes das empresas.

  http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

- **Manutenção Preditiva**

  É o conjunto de programas especiais orientados para o monitoramento de máquinas e equipamentos em serviço. Sua finalidade é predizer falhas e detectar mudanças no estado físico que exijam serviços de manutenção, com a antecedência necessária para evitar quebras ou estragos maiores. Os principais objetivos da manutenção preditiva são:

  - Reduzir os impactos dos procedimentos preventivos no resultado da operação;
  - Eliminar desmontagens e remontagens para inspeção;
  - Impedir propagação dos danos;
  - Maximizar a vida útil total dos componentes de um equipamento.

  http://www.cimm.com.br/portal/verbetes/exibir/595-manutencao-preditiva

- **PROBARE**

  PROBARE é um programa de auto-regulamentação para empresas de *Call Center*, *Contact Center*, *Help Desk*, SAC e Telemarketing. Criado pelas três entidades do setor – ABEMD, ABRAREC e ABT – o programa define parâmetros que consolidam e aprimoram o atendimento aos consumidores e aos clientes contratantes e conta com código de ética, ouvidoria, selo de ética e norma de maturidade de gestão. *www.probare.com.br*

- **Servidores de Dados**

  Computador Servidor que manipula informações de um banco de dados. Também hospeda os softwares usados em *Contact Centers*, aplicações de CRM, servidores de e-mail e outros aplicativos usados pela empresa.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

- ***Smartphone***

  Considerado por muitos como a "evolução" dos celulares um smartphone é um dispositivo móvel que agrega características de celular, câmera, PDA, *player* de música e vídeo, TV além de várias outras características, em um único equipamento.

  http://www.tecmundo.com.br/celular/12840-celulares-o-dicionario-de-a-a-z.htm#Smartphone

- ***Software* de atendimento**

  Aplicação que cadastra e mostra todas as informações dos clientes que ligam para uma central de atendimento. Permite ao operador visualizar todas as informações sobre consumidor.

  http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

- **Telecom (termo usual)**

  São operadoras de telecomunicações que provêm soluções de dados e voz, criando um ambiente de comunicação ágil e eficiente entre mercado, clientes e fornecedores. Têm como serviços o fornecimento de linhas tronco, DDR (Discagem Direta a Ramal) e serviços de tráfego de voz como LDN (Longa Distância Nacional), LDI (Longa Distância Internacional), 0800, 0300, NUN (Número Único Nacional), usadas para aplicações como SAC, televendas e *help desk*.

  http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

- **Telefonia IP**

  Tecnologia que utiliza a transmissão de voz sobre o Protocolo IP para transportar voz e dados ao longe de uma rede única, permitindo a colaboração telefônica verbal e a troca de dados.

  http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

- **URA**

  A Unidade de Resposta Audível (URA) é um sistema computadorizado que permite a realização de uma ligação para uma Central de Relacionamento e onde o usuário pode escolher entre diferentes opções oferecidas por um menu de voz.

  http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

- ***WorkForce Management* (WFM)**

Workforce Management é um termo usado para designar sistemas de Gerenciamento de Força de Trabalho. Estes sistemas englobam todas as atividades necessárias para planejar eficientemente a força de trabalho de uma empresa. Algumas vezes é parte de um sistema de RH, ou mesmo de um sistema de ERP. Recentemente, o conceito de gerenciamento de força de trabalho começou a evoluir para o conceito de otimização da força de trabalho. Centrais de atendimento *Contact Center* tem uma necessidade específica que requer o uso de ferramentas especialmente desenvolvidas para essa aplicação. A razão é a ferramenta precisa traduzir estatísticas relacionadas à chegada de chamadas e o tempo de atendimento em demanda de atendimento. Por isso essas ferramentas precisam dos seguintes módulos:

1) Previsão de chamadas: existem alguns métodos para fazer a previsão, sendo o mais comum média móvel. Contudo, hoje em dia, a aplicação de ferramentas matemáticas mais modernas como o método ARIMA ou Box-Jenkins são mais indicadas;
2) Previsão de Necessidade de Atendentes por Horário: o método usado ainda são as fórmulas desenvolvidas por Erlang;
3) Determinação de escalas: é a aplicação de algoritmos matemáticos para otimização das escalas;
4) Programação dos atendentes: e a determinação de quem irá trabalhar na escala. Geralmente usa-se métodos de preferência declarada;
5) Controle da central: é o monitoramento da central de atendimento.

http://pt.wikipedia.org/wiki/Workforce_management

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALDRICH, S.E. *Framework for customer contact centers*: E-Business Strategies & Solutions, 1999.

BERRY, L. L.; PARASURAMAN, A. *Serviços de marketing*: *competindo através da qualidade.* São Paulo: Maltese, 1995.

CAIAZZO, B. *As chaves do sucesso em telemarketing.* São Paulo: Nobel, 1991.

CARDOSO, M.S; FILHO, C.G. *CRM em Ambiente e-business. Como se relacionar com clientes,*

aplicando novos recursos da Web. São Paulo: Atlas, 2001.

CONWAY, C. Up Close: Craig Conway. *CRM Magazine.* New York: CRM Media, LCC, September 2002. Disponível em: http://www.callrecording.go4customer.com/crm-articles/upclose.

DUFFY, D. L. *Do something! Guia prático para fidelização de clientes*. São Paulo: Person Education, 2002.

EVENSON, A., PATRICK, T. & FRANCES, F. *Effective call center management: evidence from financial services*: Working Paper, University of Pennsylvania, 1999.

FRIEDMAN, T. *Call center management: balancing the numbers*: Industrial Management, 2001.

GIL, A. C. *Como elaborar projetos de pesquisa*. São Paulo: Atlas, 1996.

GILMORE, A. & MORELAND, L. *Call centers: how can service quality be managed?*: Irish Marketing Review, 2000.

GORDON, I. *Marketing de relacionamento: estratégias, técnicas, tecnologias para conquistar clientes e mantê-los para sempre*. São Paulo: Futura, 1999.

GREENBERG, P. *CRM: Conquista e lealdade de clientes em tempo real na Internet***.** Rio de Janeiro: Campus, 2001.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

HARRIS, F. & DE REYT, S. *Re-inventing the call center with the predictive and adaptive execution*: British Telecommunications Engineering, 1999.

HESKETT, J.L.; SASSER JR, W.E. *Serviços revolucionários*: *mudando as regras do jogo*. São Paulo: Pioneira, 1994.

HOULIHAN, M. *Tensions and variations in call center management strategies*: Human Resource Management Journal, 2002.

HUANG, J., CAMPUS, J. & NEWELL, S. Deriving value from a commodity process: a case study of the strategic planning and management of a call center: Bentley College, 2001.

JAMIL, G. & SILVA, F. Call center e Telemarketing: Axcel Books, 2005.

KOCHE, J.C. *Fundamentos de metodologia científica: teoria da ciência e iniciação à pesquisa.*

Petrópolis: Vozes, 2003.

KOTLER, P. *Marketing para o século XXI*. São Paulo: Futura, 1999.

KOTLER, P.; ARMSTRONG, G. *Princípios de Marketing*. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

MALHOTRA, N. K. *Marketing research*: *an applied orientation*. New Jersey: Prentice Hall, 1996.

MAIA, Carmen Sylvia Barbosa. **Supervisão em Call Center: O Caminho para o Sucesso**. Rio de Janeiro – Qualitymark, 2007, 248p.

MATTAR, F. N. *Pesquisa de marketing*: *metodologia, planejamento, execução, análise*. São Paulo: Atlas, 1994.

McKENNA, R. *Competindo em tempo real.* Rio de Janeiro: Campus, 1998.

NEWELL, F. *Fidelidade.com: CRM – o gerenciamento das relações com o consumidor na era do marketing pela internet.* São Paulo: MAKRON Books, 2000.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

OHMAE, K. *Voltando à Estratégia. Estratégia: A Busca da Vantagem Competitiva*. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

PEPPERS, D.; ROGERS, M. *CRM Series Marketing 1 to 1: um guia executivo para entender e implantar estratégias de Customer Relationship Management*. São Paulo: Peppers and Rogers Group do Brasil, 2000.

PEPPERS, D.; ROGERS, M. *CRM Series Call Center 1 to 1: Um guia executivo para transformar Call Centers em Centros de Interação com Clientes*. São Paulo: Peppers and Rogers Group do Brasil, 2001.

RICHARDSON, R.J. et al. *Pesquisa social: métodos e técnicas*. São Paulo: Atlas, 1999.

STONE, M.; WOODCOCK, N. & MACHTYNGER, L. *CRM: Marketing de relacionamento com os clientes.* São Paulo: Futura, 2001.

TANAKA, R.M. *Customer Relationship Management (CRM): A conquista e lealdade de clientes em um contexto estratégico*. 2002, 139p. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas). Programa de Pós-Graduação em Administração de Empresas, Universidade Presbiteriana Mackenzie. São Paulo.

TELE SERVIÇOS. São Paulo: Ed. ABT, 2004 – Semestral.

ZENONE, L.C. e colaboradores. Customer Relationship Management (CRM) conceitos e estratégias: mudando a estratégia sem comprometer o negócio. São Paulo: Atlas, 2001.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

FGV PROJETOS

Assessoramento na Análise de Contrato de Serviços de *Call Center*

Câmara Municipal de São Paulo

Produto 3 – Relatório Técnico 3

5 de dezembro de 2014

FICHA TÉCNICA

Objeto do Contrato	Assessoramento na Análise de Contrato de Serviços de Call Center e 156
Data de Assinatura do Contrato	8/7/2014
Prazo de Execução	4 (quatro) meses
Contratante	Câmara Municipal de São Paulo
Contratada	Fundação Getulio Vargas
Coordenador	Paulo Roberto Vampré Hummel

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

Sumário

RESUMO EXECUTIVO 4
1. ESCOPO DO RELATÓRIO 5
2. CONTEXTO DE ANÁLISE 5
3. DOCUMETAÇÃO CONSIDERADA 6
4. AVALIAÇÃO TÉCNICA 7
4.1 PONDERAÇÕES DE ANÁLISE 10
5. CONSIDERAÇÕES BÁSICAS 14
6. CONCLUSÕES 14
GLOSSÁRIO 15
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 22

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

RESUMO EXECUTIVO

O presente relatório aborda a análise sobre a interface dos serviços da Call Tecnologia e Sistemas Ltda. com a PRODAM no acesso ao sistema SAC e indiretamente ao direcionamento a Bancos de Dados das secretarias que fornecem informações a serem repassadas aos munícipes em suas consultas aos serviços da “Central 156”.

As análises foram baseadas na documentação fornecida pela Prefeitura do Município de São Paulo (PMSP) e em entrevista, e são exclusivamente técnicas.

Conclusão das Análises

De forma geral, as análises indicaram que não existem informações específicas na documentação que possam expressar efetivamente os requerimentos e as responsabilidades dos envolvidos nos processos de acesso às Bases de Dados da PRODAM. Especificamente todas as indicações imputam à Call Tecnologia a responsabilidade do acesso ao Sistema SAC, que registra as solicitações, no entanto, existem diversos fatores interferentes que podem comprometer o tempo de resposta dos serviços da “Central 156”, por conta do direcionamento dos requerimentos as devidas Secretarias da PMSP. Para o cidadão os serviços foram requisitados ao “156”, no entanto, a resposta pode depender de outros processos não pertencentes a Call Tecnologia.

Para maiores detalhes das análises realizadas se faz necessária a leitura dos demais capítulos.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

1. ESCOPO DO RELATÓRIO

Esse relatório compreende o **Produto 3** da Proposta FGV Projetos nº 162-a/14, parte integrante do Contrato nº 024/2014 celebrado entre a **Câmara Municipal de São Paulo** e a **Fundação Getulio Vargas**, cujo objetivo geral é efetuar:

> "A análise da documentação e contratos comparando-os com os parâmetros de mercado para serviços dessa natureza, classificação e catalogação dos resultados e análise quantitativa e qualitativa dos resultados a fim de subsidiar o parecer do Relator."

Esse produto aborda a análise sobre a interface dos serviços da Call Tecnologia e Serviços Ltda., com a PRODAM, baseado na documentação técnica fornecida e na entrevista com o Sr. Sergio Mauro de Souza Santos Filho, Diretor de Relacionamento e Desenvolvimento I (DRD I) da PRODAM, em 7 de outubro de 2014, das 10:30 as 12:00hs.

2. CONTEXTO DE ANÁLISE

O Contrato nº 004/SECOM/2011, assinado em 09 de maio de 2011, foi recebido formalmente pela **FGV** em meio ótico (DVD-R), contendo a imagem de documentos reunidos pela **Câmara Municipal de São Paulo**.

Os dados do Contrato foram analisados sobre seus conteúdos técnicos, sendo descartadas as visões jurídicas, de auditoria, ou quaisquer outras que não façam parte do escopo de trabalho proposto pela **FGV**.

Nas análises foram aplicados conhecimentos técnicos e as melhores práticas do mercado nacional, com apoio em padrões de referência amplamente aceitos por técnicos e executivos que atuam nas áreas de tecnologia e serviços pertinentes ao escopo do trabalho realizado. Para ilustrar o exposto apresentamos a Figura 2.1.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

Figura 2.1

Contexto de Análise Técnica

Neste relatório analisamos exclusivamente a conexão de acesso às bases de dados e à interface entre a PMSP/PRODAM e a contratada para serviços da Central 156, a empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda.

3. DOCUMETAÇÃO CONSIDERADA

O Contrato nº 004/SECOM/2011 foi resultado do processo administrativo nº 2010 – 0.120.795-10 da Prefeitura do Município de São Paulo (PMSP) – Secretaria Executiva de Comunicação amplamente consolidado em regulamentos, Leis e Normativas, que se traduzem em aparatos documentais diversos, e embora todos tenham sido analisados preliminarmente, listamos a seguir os mais significativos:

a) Termo de Referência – ANEXO 1 do Contrato nº 004/SECOM/2011;
b) Plano de Trabalho – Central 156 e seus anexos – apresentado pela CALL Contact Center;

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

c) Editais de Licitação na Modalidade Pregão Presencial com seus anexos;
d) Proposta Comercial da empresa Call Contact Center (Call Tecnologia e Serviços Ltda.) – de abril 2011;
e) Relatório de Julgamento de Habilitação da Call – Pregão nº002/SECOM/2011;
f) Ata da Sessão Pública do Pregão nº 002/SECOM/2011;
g) Contrato nº 004/SECOM/2011 entre a SECOM e a Call Contact Center;
h) Termo de Autorização de Início de Operações da empresa CALL Contact Center;
i) Atas de Reuniões de Acompanhamento e Ajustes entre a SECOM e a CALL Contact Center, durante a vigência do Contrato; e
j) Diversos outros documentos fornecidos.

Obs.: os documentos “a” e “b” são bases de trabalho para as análises contidas neste relatório.

4. AVALIAÇÃO TÉCNICA

A nossa abordagem se relaciona com a interpretação técnica do conjunto contratual, ultrapassando os jargões jurídicos para alcançar a compreensão tecnológica quanto aos requisitos estabelecidos nos demais documentos e anexos ao contrato.

A análise a seguir deverá possibilitar identificar como se faz o acesso aos bancos de dados da PRODAM e quais seriam as informações que poderiam ser disponibilizadas por aquela entidade para permitir a realização de análises complementares.

Identificando o Requerimento

O Pregão presencial nº 002/SECOM/2011, em seu Objeto, especifica:

> “CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS NECESSÁRIOS À IMPLANTAÇÃO DE PROCEDIMENTOS, OPERAÇÃO, E GESTÃO CONTINUADA DE CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO, ATIVA E RECEPTIVA, EXCLUSIVA PARA A PREFEITURA DE SÃO PAULO, ABRANGENDO TODOS OS RECURSOS NECESSÁRIOS À SUA OPERACIONALIZAÇÃO, INCLUINDO **CONEXÃO COM OS SITEMAS APLICATIVOS HOSPEDADOS NA PRODAM**, PARA CONSULTA ÀS INFORMAÇÕES E REGISTROS DAS SOLICITAÇÕES RECEBIDAS.”

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

O Termo de Referência (TR) em seu Objeto especifica:

> "2.1. Prestação de serviços técnicos necessários à implantação física, implantação de procedimentos, operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura de São Paulo, com a disponibilização de todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo a **conexão com os sistemas aplicativos hospedados na PRODAM – Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo, para consulta às informações e registros das solicitações recebidas.**"

O TR em seus diversos itens especifica:

> "3.3.15. Os aplicativos da URA devem permitir o acesso e busca de informações pelos Sistemas da Prefeitura de São Paulo, ou entidades indicadas por ela;
>
> 3.4.1. A Central deverá prestar serviços de atendimento ao munícipe fornecendo informações dispostas nos SCRIPTS oferecidos pela Prefeitura, acessando as bases de dados de informações, e registrando as solicitações nos sistemas de Gestão de Relacionamento com o Cidadão – GRC, fornecido pela Contratada que **deverão ser integrados com os sistemas de informações hospedados na PRODAM** – Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo.
>
> 15.1. Sistema GRC – Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cidadão.
>
> 15.1.1. A CONTRATADA fornecerá o sistema "front-end" para Gestão de Relacionamento com o Cidadão - GRC, programa este em **plataforma web**, que realiza, sob controle dos operadores, o atendimento aos munícipes;
>
> 15.1.2. **Por ser considerado principal elemento tecnológico na integração com os atuais sistemas da Prefeitura**, bem como ferramenta de desenvolvimento qualitativo dos serviços da Central 156, caberá à licitante vencedora do certame a realização de PROVA DE CONCEITO da plataforma de GRC ofertada junto à Prefeitura de São Paulo, devendo a solução atender 100% dos Requisitos tecnológicos e funcionais abaixo especificados; (*não colocamos o texto na integra*)
>
> 15.1.5. O Sistema GRC deverá ser **implementado e integrado**, num prazo máximo de 90 (noventa) dias após a assinatura do contrato, com o atual sistema receptivo da CONTRATANTE desenvolvido em plataforma Microsoft (ASP, ASP.NET, ActiveX, COM, SQL Server), e que possui interface amigável e integra a **base única de dados com informações da comunicação entre munícipes e Órgãos da Administração Municipal**;
>
> 15.1.7. **A integração do GRC com o Sistema Receptivo da Contratante** obedecerá as diretrizes do **Sistema de Atendimento ao Cidadão – SAC**. O SAC é o Macro Sistema de gerenciamento de atendimento **utilizados por vários órgãos da Prefeitura**. O SAC possui funcionalidades de CRM customizadas para o relacionamento Governo – Cidadão;
>
> 15.1.9. O Sistema Receptivo atualmente utilizado pela Prefeitura de São Paulo será apresentado durante a Visita Técnica à **Prodam**;

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

15.2.26. Requisitos funcionais - INTEGRAÇÃO COM APLICATIVOS EXTERNOS
a)Permitir a criação e definição de Interfaces (Comunicação) e Pontos de Integração (Entrada e Saída) baseado em XML via WEB.
b)Permitir a definição de regras de entrada e saída de dados com aplicativos externos, via WEB.
c)Permitir a definição de regras de 'logging' para as operações executadas em fila (*Queue, non Event-Driven*).
d)Permitir a parametrização de atributos e regras de integração entre o software e base de dados externas, via WEB.
e)Permitir integração entre o software e outros aplicativos através de Protocolos, como HTTP, SOAP e arquiteturas como JMS, EJB.
f)Possuir funcionalidade integrada de exportação de dados, acessível pelo usuário, para extração e análise de dados em formato .xls, .pdf ou .txt, via WEB.
g)Possuir funcionalidade integrada que permita a integração com outros aplicativos, sem a necessidade de codificação, permitindo a configuração e parametrização para múltiplos sistemas de negócios como ERP – Enterprise Resource Planning, CIS – Customer Information System, CM – Condition Monitoring, GIS – Geographical Information System e CAD – Computer Aided Design.
h)Possuir mecanismo de integração entre Aplicativos externos ao software orientado a eventos (Event-Driven).

16.1.7. A solução (CTI) deverá permitir **integrações com os sistemas da PRODAM** a serem apresentados na Visita Técnica pelo responsável designado,

18. COMUNICAÇÃO DE DADOS

18.1. A comunicação de Dados será disponibilizada pela CONTRATADA, sendo esta inteiramente responsável pela sua disponibilidade, prevista no projeto básico e aprovado pela CONTRATANTE;

18.2. A comunicação de dados entre a **CONTRATADA e a CONTRATANTE** será realizada por links de comunicação com dupla abordagem (com redundância crítica e por meios físicos diferenciados);

18.3. A CONTRATANTE determinará o **endereço** em que os links da CONTRATADA deverão ser instalados;

18.4. Caso haja alteração de endereço, a movimentação dos links será de responsabilidade da CONTRATADA;

18.5. Ficará sob responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização de infraestrutura interna e externa ao seu ambiente, necessária para as instalações dos recursos **"WAN**" - Wide Área Network (Toda a rede que interliga computadores distribuídos em áreas geograficamente separadas), compreendidos por conexão do meio físico contratado, que poderá ser por par metálico, fibra ótica, radio ou tecnologia diversa devidamente homologada pelo mercado, bem como pela ANATEL;

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;

18.7. A CONTRATADA deverá disponibilizar **firewalls na localização de destino**, que deverá ser gerenciado pela CONTRATANTE ou órgão responsável indicado;

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

18.8. Acomodação e alimentação elétrica para todos os equipamentos envolvidos, tais como “modems” (aparelho que converte pulsos digitais do computador para freqüências de áudio do sistema), roteadores etc. em sala com acesso restrito e infra-estrutura elétrica estabilizada através de rede coberta por “nobreak” (aparelho desenvolvido para fornecer energia ininterrupta na ausência de energia);

18.9. A CONTRATANTE deverá fornecer a infra-estrutura interna necessária para interligação **dos links** (roteadores e firewalls) da CONTRATADA **no destino da comunicação** dos dados;

18.10. A CONTRATADA deverá prover a Política de Segurança na conexão interna a sua rede conectada com a CONTRATANTE, conforme especificados nos ANEXOS XIV a XVIII;

19.1.1. É necessário que haja soluções de “firewall” em todas as regiões de fronteira da rede de comunicação da empresa CONTRATADA destinada ao atendimento da CONTRATANTE, sempre que existirem interfaces de comunicação, transmissão e transferência de dados;

19.1.6. A solução de “firewall”, em todas as fronteiras, deve gerar “logs” (registros de atividades da rede), administrativos do próprio produto e também do tráfego por ele inspecionado, que serão fornecidos ao corpo técnico da CONTRATANTE quando por ele solicitado;

19.2. IPS - Sistema de Prevenção de Intrusão

19.2.1. É necessário haver soluções de IPS, a serem instaladas “in line” (toda a passagem entre o início e o final de cada processo) atrás do equipamento de conexão, com capacidade de análise profunda de pacotes “deep inspection” (inspeção interna), de forma bidirecional;

19.2.2. A solução de IPS pode estar integrada à solução de “firewall” apresentada.

19.4. Segurança da Conexão

19.4.1. As conexões com a CONTRATANTE deverão possuir mecanismos de segurança para prover os serviços de forma que os dados obtidos da CONTRATANTE estejam protegidos de acesso de terceiros – mecanismos estes atualizados pro ativamente de acordo com as tecnologias de última geração existentes no mercado.”

4.1 Ponderações de Análise

Desse apanhado de referências entendemos que a PRODAM hoje trata em seus computadores sistemas de praticamente todas as Secretarias e outros órgãos da PMSP, e deveria ter as suas bases de dados abertas para a integração gradativa com o sistema GRC que deverá suportar continuamente a Central 156 e outras interfaces de comunicação com os munícipes, mas na verdade isso não ocorre, pois a conexão com a Call Tecnologia só permite que esta registre a

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

abertura de eventos no Sistema SAC que será posteriormente atendido pelo organismo (Secretaria) da PMSP responsável. A Call Tecnologia faz apenas o registro inicial da solicitação e transfere a responsabilidade pela resposta ao munícipe a devida Secretaria.

Também se pode observar que o sistema GRC opera como sistema *front-end* em plataforma *WEB*, o que significa dizer que deve haver links de comunicações de dados através da WAN para ligar os Servidores WEB da Call Tecnologia aos Servidores WEB da PRODAM. A troca de informações e acesso ao Sistema SAC da PRODAM ocorrer através de serviços *WEB Service* e a integração entre os *softwares* e outros aplicativos através de Protocolos, como HTTP, **SOAP** e arquiteturas como JMS, EJB.

Os seguintes conceitos são considerados nessa análise:

> "***Web service*** é uma solução utilizada na integração de sistemas e na comunicação entre aplicações diferentes. Com esta tecnologia é possível que novas aplicações possam interagir com aquelas que já existem e que sistemas desenvolvidos em plataformas diferentes sejam compatíveis. Os Web services são componentes que permitem às aplicações enviar e receber dados em formato XML. Cada aplicação pode ter a sua própria "linguagem", que é traduzida para uma linguagem universal, o formato XML" (http://pt.wikipedia.org/wiki/Web_service)

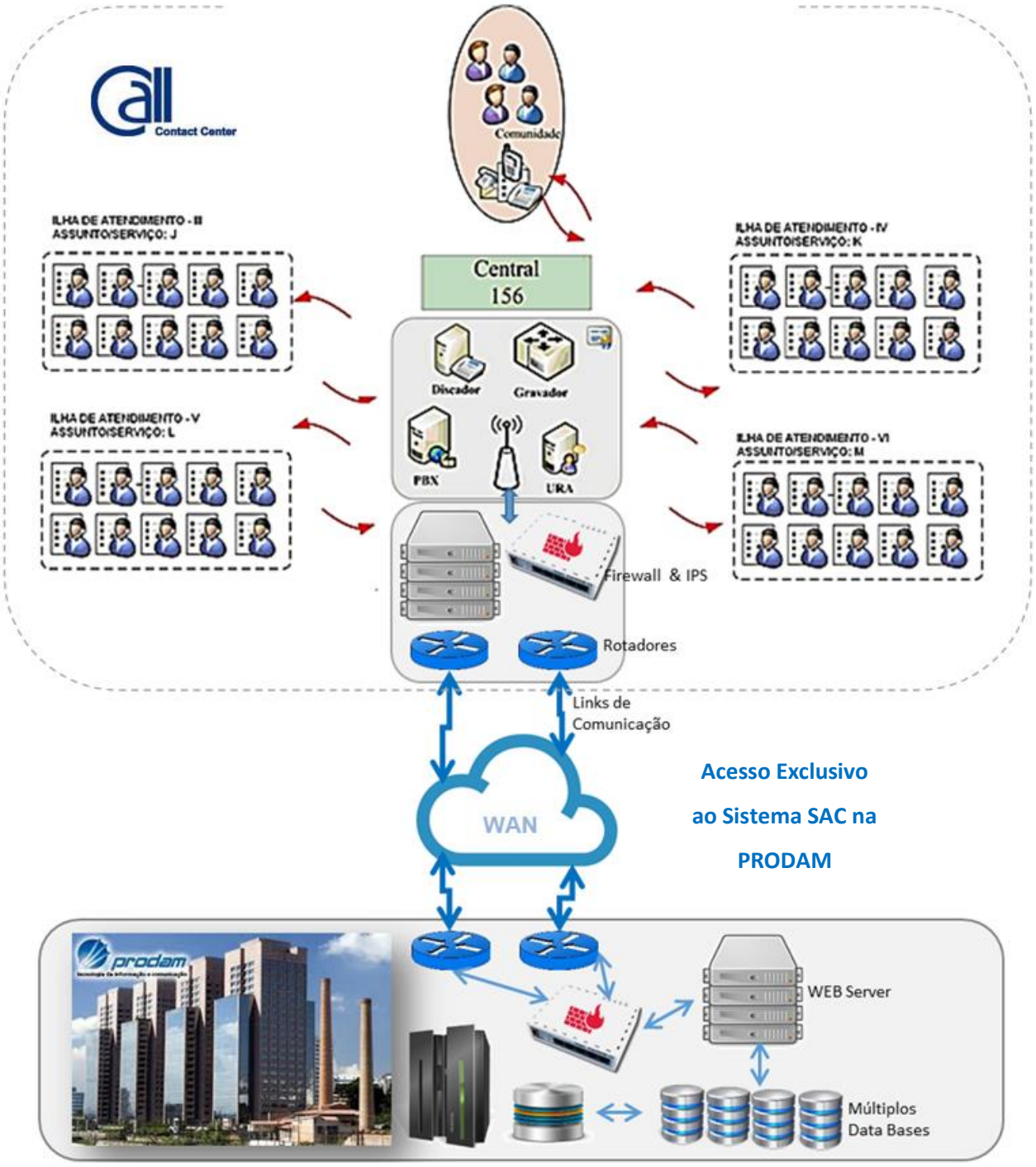
> "**SOAP** (Simple Object Access Protocol, em português Protocolo Simples de Acesso a Objetos) é um protocolo (regras) para troca de informações estruturadas em uma plataforma descentralizada e distribuída. Ele se baseia na Linguagem de Marcação Extensível (XML) para seu formato de mensagem, e normalmente baseia-se em outros protocolos da Camada de aplicação, mais notavelmente em Chamada de Procedimento Remoto (RPC) e Protocolo de Transferência de Hipertexto (HTTP), para negociação e transmissão de mensagens. SOAP pode formar a camada base de uma pilha de protocolos de web services, fornecendo um framework de mensagens básico sob o qual os serviços web podem ser construídos. Este protocolo baseado em XML consiste de três partes: um envelope, que define o que está na mensagem e como processá-la, um conjunto de regras codificadas para expressar instâncias do tipos de dados definidos na aplicação e uma convenção para representar chamadas de procedimentos e respostas." (http://pt.wikipedia.org/wiki/SOAP)

De forma geral o esquema de conexão deve ser como o apresentado abaixo:

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

Figura 4.1.1

Diagrama de conexão entre a Call Contact Center e a Prodam



É importante observar que no processo de comunicação de dados entre a CALL e a PRODAM existem alguns fatores interferentes que podem ser críticos aos processos de atendimento da "Central 156". Vamos a seguir apresentar nossa visão:

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

A CALL depende diretamente da PRODAM para registrar determinados temas em chamados para as Secretarias no Sistema SAC.

Para fazer o registro no sistema SAC da PRODAM a Call Tecnologia colhe dados dos cidadãos como “Nome, Endereço, Telefone – entre outros” para a abertura de chamado. Esses dados ficam armazenados na Call Tecnologia e formam uma Base de Dados que consideramos crítica. O contrato de confidencialidade oferece, a princípio,amparo legal para que estes dados não possam ser utilizados para outros fins.

Para acessar o Sistema SAC da PRODAM a Call Tecnologia necessita de Links redundantes de comunicação WAN que são contratados de operadoras de telecomunicações. Esses *links* possuem limitações de velocidade e qualidade de serviços que dependem da operadora de serviços de telecomunicações.

O acesso ao Sistema SAC da PRODAM também dependem de outros fatores como a Rede LAN (interna) tanto na CALL como na PRODAM. Caso a Rede LAN das organizações não estejam perfeitamente adequadas aos processos é possível haver degradação dos serviços em velocidade até inviabilidade de acesso.

Outro fator interferente no processo de acesso, são os equipamentos “Servidores” (computadores) que operam o Sistema “*WEB Server*” para executar os processos de “*WEB Service*”.

Observamos que nas Atas de Reunião entre a Call Tecnologia e a SECOM o tema sobre a dificuldade de acesso a PRODAM foram citadas, mas esta nos esclareceu que o fato só foi durante a implantação e que no momento não existe problema.

Entendemos que há uma interdependência de diversos fatores para que se possa determinar o bom desempenho dos sistemas de comunicação de dados. No caso, a indicação da Call Tecnologia é que seria melhor se os dados estivessem na própria Call Tecnologia para que haja um melhor e mais rápido atendimento aos munícipes.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

5. CONSIDERAÇÕES BÁSICAS

Face ao apresentado ao longo deste relatório, apresentam-se as seguintes considerações finais:

- A modalidade de “Análise de Contratos”, abrangendo Tecnologias da Informação e Comunicações, pode se realizar de diversas formas, de acordo com as estratégias e técnicas adotadas pela organização que a produz, portanto, o processo de realização deste trabalho, resultando neste documento, está alinhado a metodologia por nos praticada.

- Para as devidas análises buscamos a maior isenção possível quanto a críticas e apontamentos, a não ser os estritamente necessários. O foco do trabalho foi de avaliação técnica, exclusivamente.

- O mercado nacional e internacional de empresas atuantes no seguimento de tele-atendimento como empresas de *Call Center*, *Contact Center*, *Help Desk*, SAC, Telemarketing e as mais novas *Customer Interaction Centers* (CIC), é muito grande e há atualmente um universo de informações em constante atualização sobre o tema, seja do ponto de vista comercial ou tecnológico.

- As conclusões a que chegamos neste documento são preliminares e sujeitas à validação junto aos interlocutores envolvidos, de forma que entendemos poder haver interpretação dos fatos divergentes em relação às nossas.

- Estaremos atentos em rever conteúdos e ajustá-los à realidade dos fatos que comprovadamente invalidem nossas interpretações.

6. CONCLUSÕES

A análise dos documentos e as ponderações nos levaram as seguintes conclusões:

- A dependência de acesso remoto ao Sistema SAC da PRODAM pode comprometer o bom resultado dos serviços da “Central 156”;

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

- A PRODAM afirma que desconhece as especificações e funcionalidades do Sistema GRC solicitado pela SECOM a Call Tecnologia;

- A PRODAM afirma que a Call Tecnologia só acessa o Sistema SAC para registrar chamados ou requisições de atendimento por determinadas Secretarias da PMSP e que somente estas Secretarias acessam os dados dos seus sistemas legados e os dados dos munícipes;

- Por especificação do "Termo de Referencia do Serviço de Call Center 156", a Call Tecnologia deveria acessar os diversos sistemas que atendem as Secretarias e Dependências da PMSP, que foram desenvolvidos a longo tempo, em diversas plataformas e linguagens estão hospedados na PRODAM, de forma que os requerimentos do novo sistema GRC deveria considerar tecnologias adequadas para poder acessar e interpretar as informações. O fato de não estar sendo possível acessar as Bases de Dados da PRODAM pode comprometer o tempo de atendimento, pois se relaciona a somatória de diversos tempos, como os de Rede local, *Links* de Comunicação WAN, tempo dos Servidores WEB e das aplicações em *WEB Service*, e principalmente o tempo de resposta das Secretaria que só posteriormente atendem os contribuintes;

- Considera-se que deva haver uma atenção especial quanto ao fato da captura de dados dos contribuintes estarem sendo realizados pela Call Tecnologia. Desta forma, recomenda-se um estudo dos riscos envolvidos.

GLOSSÁRIO

Apresentamos termos genéricos inseridos no texto deste documento:

- **Análise Crítica de Contrato**

  Avaliação dos requisitos contratuais, realizada tanto pelo fornecedor quanto pelo comprador, com o objetivo de assegurar-se de que os requisitos do sistema da qualidade estejam adequadamente definidos e documentados, e de que o fornecedor

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

tenha capacidade para atendê-los, considerando os fatores econômicos e riscos nas respectivas situações.

Inglês: *Contract Review*

http://www.cimm.com.br/portal/verbetes/exibir/839-analise-critica-de-contrato

- **Banco de Dados**

  Conjunto de registros que possibilita a reorganização dos dados e a produção de informações. Por exemplo, uma lista de compras, relatório de custos, itinerário de ônibus, dados de clientes. Os registros são trabalhados em sistemas informatizados e fornecem, de forma amigável ou não, dados para outras ferramentas, como o CRM.

  http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

- ***Business Intelligence* (BI)**

  Pode ser chamado de Inteligência de Negócios e refere-se à coleta e cruzamento de dados, organização (classificação), seleção e análise das informações que fornecem suporte aos negócios de uma empresa.

  http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

- ***Call Center* > *Contact Centers* (evolução)**

  O *Call Center* envolve um conjunto de recursos (computadores, equipamentos de telecomunicação e agentes) que permitirão o fornecimento de serviços via telefone, onde o *Customer Service Representative*, ou operador interage com os clientes. Com necessidade de aumentar a capacidade de respostas das organizações e o surgimento de outros canais de relacionamento e interação com o cliente (*chat*, *e-mail*, *web*, URA, entre outros) os *Call Center* passaram a serem chamados de *Contact Centers*.

  http://www.cursoscallcenter.com.br/call-center-contact-center_13.html

- ***Contact Center***

  Centro de atendimento ao cliente reunindo em uma única base, atendimento por telefone, fax, *e-mail*, *website*, URA (Unidade de Resposta Audível) e *chat*. Este serviço permite o melhor contato entre o consumidor e a empresa.

  http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

- ***Contact Center* > CIC - *Customer Interaction Centers*** (evolução)

  O conceito *Contact Center*, ou seja centro de contatos, seria mais uma habilidade da empresa em gerenciar contatos multimídia com o cliente. Já o *Customer Interaction Center* (CIC), ou seja, centro de interação com o cliente, seriam os serviços desenvolvidos de forma individualizada para determinado nicho de clientes, sobre a plataforma de *Contact Center*, que possibilitariam a execução de uma série de facilidades ou rotinas úteis a esse grupo de pessoas ou empresas.

  http://www.callcenter.inf.br/faq/21925/qual-a-diferenca-entre-contact-center-e-cic/imprimir.aspx

- **CRM (*Customer Relationship Management*)**

  Ferramentas tecnológicas que têm por objetivo possibilitar às organizações um melhor gerenciamento do relacionamento com seu cliente. Essas ferramentas facilitam o entendimento do cliente por parte da empresa e estreita a relação empresa/cliente.

  http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

- **CTI (*Computer Telephony Integration*)**

  Software que possibilita a integração entre as plataformas de telefonia e rede de computadores, permitindo que as aplicações controlem os dispositivos de telefonia. A inteligência deste *software* é distribuir a ligação para o atendente disponível no momento, relacionando a origem da ligação ao serviço desejado.

  http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

- **DAC**

  O Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) é um *hardware* (equipamento) que permite a conectividade das linhas telefônicas com os canais de atendimento internos. Possui um *software* (programa) instalado no equipamento que direciona as chamadas para os atendentes.

  http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

- **Discador Preditivo**

  Utilizados no telemarketing ativo, os discadores preditivos são ferramentas que diminuem o tempo de inatividade dos agentes. O discador realiza uma chamada para uma lista de clientes pré-definida e quando a ligação é atendida, o sistema a encaminha para um operador disponível.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

- **Fábrica de *software***

  Fábrica de *software* é um conjunto de recursos (humanos e materiais), processos e metodologias estruturados de forma semelhante àqueles das indústrias tradicionais, utilizando as melhores práticas criadas para o processo de desenvolvimento, testes e manutenções dos *softwares*. Utiliza em sua operação indicadores de qualidade e produtividade em cada etapa do ciclo de desenvolvimento de *software*, bem como busca maximizar a reutilização de componentes anteriormente desenvolvidos. Tornou-se uma prática comum com o objetivo de massificar a produção de *software* pela redução de custos.

  http://pt.wikipedia.org/wiki/F%C3%A1brica_de_software

- **Ginga-NCL**

  Ginga-NCL é um subsistema Ginga desenvolvido pela PUC-Rio que visa prover uma infraestrutura de apresentação para aplicações declarativas escritas na linguagem *Nested Context Language* (NCL). NCL é uma linguagem de aplicação XML com facilidades para a especificação de aspectos de interatividade, sincronismo espaço-temporal entre objetos de mídia, adaptabilidade, suporte a múltiplos dispositivos e suporte à produção ao vivo de programas interativos não-lineares.

  http://www.ginganclorg.br/

- **Gravação Digital**

  Gravação das chamadas dos clientes ao SAC da empresa. Utilizado como requerimento legal, as gravações digitais hoje são conectadas diretamente ao Distribuidor Automático de Chamadas (DAC), evitando falhas derivadas das quedas do *Computer Telephony Integration* (CTI).

  http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

- ***Hardware* de Rede**

  Equipamento que permite a transmissão de dados entre computadores e facilita a comunicação entre as redes das empresas.

  http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

- **Manutenção Preditiva**

  É o conjunto de programas especiais orientados para o monitoramento de máquinas e equipamentos em serviço. Sua finalidade é predizer falhas e detectar mudanças no estado físico que exijam serviços de manutenção, com a antecedência necessária para evitar quebras ou estragos maiores. Os principais objetivos da manutenção preditiva são:

  - Reduzir os impactos dos procedimentos preventivos no resultado da operação;
  - Eliminar desmontagens e remontagens para inspeção;
  - Impedir propagação dos danos;
  - Maximizar a vida útil total dos componentes de um equipamento.

  http://www.cimm.com.br/portal/verbetes/exibir/595-manutencao-preditiva

- **PROBARE**

  PROBARE é um programa de autorregulamentação para empresas de Call Center, Contact Center, Help Desk, SAC e Telemarketing. Criado pelas três entidades do setor – ABEMD, ABRAREC e ABT – o programa define parâmetros que consolidam e aprimoram o atendimento aos consumidores e aos clientes contratantes e conta com código de ética, ouvidoria, selo de ética e norma de maturidade de gestão. www.probare.com.br

- **Servidores de Dados**

  Computador Servidor que manipula informações de um banco de dados. Também hospeda os *softwares* usados em *Contact Centers*, aplicações de CRM, servidores de *e-mail* e outros aplicativos usados pela empresa.

  http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

- ***Smartphone***

  Considerado por muitos como a "evolução" dos celulares um smartphone é um dispositivo móvel que agrega características de celular, câmera, PDA, player de música e vídeo, TV além de várias outras características, em um único equipamento.

  http://www.tecmundo.com.br/celular/12840-celulares-o-dicionario-de-a-a-z.htm#Smartphone

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

- ***Software* de atendimento**

  Aplicação que cadastra e mostra todas as informações dos clientes que ligam para uma central de atendimento. Permite ao operador visualizar todas as informações sobre consumidor.

  http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

- **Telecom (termo usual)**

  São operadoras de telecomunicações que provêm soluções de dados e voz, criando um ambiente de comunicação ágil e eficiente entre mercado, clientes e fornecedores. Têm como serviços o fornecimento de linhas tronco, DDR (Discagem Direta a Ramal) e serviços de tráfego de voz como LDN (Longa Distância Nacional), LDI (Longa Distância Internacional), 0800, 0300, NUN (Número Único Nacional), usadas para aplicações como SAC, televendas e *help desk*.

  http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

- **Telefonia IP**

  Tecnologia que utiliza a transmissão de voz sobre o Protocolo IP para transportar voz e dados ao longe de uma rede única, permitindo a colaboração telefônica verbal e a troca de dados.

  http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

- **URA**

  A Unidade de Resposta Audível (URA) é um sistema computadorizado que permite a realização de uma ligação para uma Central de Relacionamento e onde o usuário pode escolher entre diferentes opções oferecidas por um menu de voz.

  http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

- ***WorkForce Management* (WFM)**

  Workforce Management é um termo usado para designar sistemas de Gerenciamento de Força de Trabalho. Estes sistemas englobam todas as atividades necessárias para planejar eficientemente a força de trabalho de uma empresa. Algumas vezes é parte de um sistema de RH, ou mesmo de um sistema de ERP. Recentemente, o conceito de gerenciamento de força de trabalho começou a evoluir para o conceito de otimização da força de trabalho. Centrais de atendimento *Contact Center* tem uma necessidade

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

específica que requer o uso de ferramentas especialmente desenvolvidas para essa aplicação. A razão é a ferramenta precisa traduzir estatísticas relacionadas à chegada de chamadas e o tempo de atendimento em demanda de atendimento. Por isso essas ferramentas precisam dos seguintes módulos:

1) Previsão de chamadas: existem alguns métodos para fazer a previsão, sendo o mais comum média móvel. Contudo, hoje em dia, a aplicação de ferramentas matemáticas mais modernas como o método ARIMA ou Box-Jenkins são mais indicadas;
2) Previsão de Necessidade de Atendentes por Horário: o método usado ainda são as fórmulas desenvolvidas por Erlang;
3) Determinação de escalas: é a aplicação de algoritmos matemáticos para otimização das escalas;
4) Programação dos atendentes: e a determinação de quem irá trabalhar na escala. Geralmente usa-se métodos de preferência declarada; e
5) Controle da central: é o monitoramento da central de atendimento.

http://pt.wikipedia.org/wiki/Workforce_management

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALDRICH, S.E. *Framework for customer contact centers*: E-Business Strategies & Solutions, 1999.

BERRY, L. L.; PARASURAMAN, A. *Serviços de marketing*: *competindo através da qualidade.* São Paulo: Maltese, 1995.

CAIAZZO, B. *As chaves do sucesso em telemarketing.* São Paulo: Nobel, 1991.

CARDOSO, M.S; FILHO, C.G. *CRM em Ambiente e-business. Como se relacionar com clientes, aplicando novos recursos da Web. São Paulo: Atlas, 2001.*

CONWAY, C. Up Close: Craig Conway. *CRM Magazine.* New York: CRM Media, LCC, September 2002. Disponível em: http://www.callrecording.go4customer.com/crm-articles/upclose.

DUFFY, D. L. *Do something! Guia prático para fidelização de clientes*. São Paulo: Person Education, 2002.

EVENSON, A., PATRICK, T. & FRANCES, F. *Effective call center management: evidence from financial services*: Working Paper, University of Pennsylvania, 1999.

FRIEDMAN, T. *Call center management: balancing the numbers*: Industrial Management, 2001.

GIL, A. C. *Como elaborar projetos de pesquisa*. São Paulo: Atlas, 1996.

GILMORE, A. & MORELAND, L. *Call centers: how can service quality be managed?*: Irish Marketing Review, 2000.

GORDON, I. *Marketing de relacionamento: estratégias, técnicas, tecnologias para conquistar clientes e mantê-los para sempre*. São Paulo: Futura, 1999.

GREENBERG, P. *CRM: Conquista e lealdade de clientes em tempo real na Internet***.** Rio de Janeiro: Campus, 2001.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

HARRIS, F. & DE REYT, S. *Re-inventing the call center with the predictive and adaptive execution*: British Telecommunications Engineering, 1999.

HESKETT, J.L.; SASSER JR, W.E. *Serviços revolucionários*: *mudando as regras do jogo*. São Paulo: Pioneira, 1994.

HOULIHAN, M. *Tensions and variations in call center management strategies*: Human Resource Management Journal, 2002.

HUANG, J., CAMPUS, J. & NEWELL, S. Deriving value from a commodity process: a case study of the strategic planning and management of a call center: Bentley College, 2001.

JAMIL, G. & SILVA, F. Call center e Telemarketing: Axcel Books, 2005.

KOCHE, J.C. *Fundamentos de metodologia científica: teoria da ciência e iniciação à pesquisa.*

Petrópolis: Vozes, 2003.

KOTLER, P. *Marketing para o século XXI*. São Paulo: Futura, 1999.

KOTLER, P.; ARMSTRONG, G. *Princípios de Marketing*. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

MALHOTRA, N. K. *Marketing research*: *an applied orientation*. New Jersey: Prentice Hall, 1996.

MAIA, Carmen Sylvia Barbosa. **Supervisão em Call Center: O Caminho para o Sucesso**. Rio de Janeiro – Qualitymark, 2007, 248p.

MATTAR, F. N. *Pesquisa de marketing*: *metodologia, planejamento, execução, análise*. São Paulo: Atlas, 1994.

McKENNA, R. *Competindo em tempo real.* Rio de Janeiro: Campus, 1998.

NEWELL, F. *Fidelidade.com: CRM – o gerenciamento das relações com o consumidor na era do marketing pela internet.* São Paulo: MAKRON Books, 2000.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

OHMAE, K. *Voltando à Estratégia. Estratégia: A Busca da Vantagem Competitiva*. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

PEPPERS, D.; ROGERS, M. *CRM Series Marketing 1 to 1: um guia executivo para entender e implantar estratégias de Customer Relationship Management*. São Paulo: Peppers and Rogers Group do Brasil, 2000.

PEPPERS, D.; ROGERS, M. *CRM Series Call Center 1 to 1: Um guia executivo para transformar Call Centers em Centros de Interação com Clientes*. São Paulo: Peppers and Rogers Group do Brasil, 2001.

RICHARDSON, R.J. et al. *Pesquisa social: métodos e técnicas*. São Paulo: Atlas, 1999.

STONE, M.; WOODCOCK, N. & MACHTYNGER, L. *CRM: Marketing de relacionamento com os clientes.* São Paulo: Futura, 2001.

TANAKA, R.M. *Customer Relationship Management (CRM): A conquista e lealdade de clientes em um contexto estratégico*. 2002, 139p. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas). Programa de Pós-Graduação em Administração de Empresas, Universidade Presbiteriana Mackenzie. São Paulo.

TELE SERVIÇOS. São Paulo: Ed. ABT, 2004 – Semestral.

ZENONE, L.C. e colaboradores. Customer Relationship Management (CRM) conceitos e estratégias: mudando a estratégia sem comprometer o negócio. São Paulo: Atlas, 2001.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

FGV PROJETOS

Assessoramento na Análise de Serviços de *Call Center*

Câmara Municipal de São Paulo

Produto 4 – Relatório Técnico 4

13 de setembro de 2014

FICHA TÉCNICA

Objeto do Contrato	Assessoramento na Análise de Contrato de Serviços de *Call Center* e 156
Data de Assinatura do Contrato	8/7/2014
Prazo de Execução	4 (quatro) meses
Contratante	Câmara Municipal de São Paulo
Contratada	Fundação Getulio Vargas
Coordenador	Paulo Roberto Vampré Hummel

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

Sumário

RESUMO EXECUTIVO 4
1. ESCOPO DO RELATÓRIO 5
2. CONTEXTO DE ANÁLISE 5
3. PADRÃO DE REFERÊNCIA APLICADO NA ANÁLISE 6
4. DOCUMENTOS CONSIDERADOS 8
5. AVALIAÇÃO TÉCNICA 9
5.1 AVALIAÇÃO BÁSICA DAS OFERTAS – CONCORRÊNCIA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CENTRAL 156 17
5.2 PESQUISA DE MERCADO – PROJETO 156 25
5.2.1 ESTRATÉGIAS E AÇÕES DA FGV 25
5.2.2 RESULTADOS OBTIDOS DA PESQUISA 27
6. CONSIDERAÇÕES 28
7. CONCLUSÕES 29
GLOSSÁRIO 30
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 37

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

RESUMO EXECUTIVO

O presente relatório discorre sobre a conclusão da análise do Contrato nº 004/SECOM/2011 e seus anexos, atendo-se, exclusivamente, a suas especificações técnicas, relativas às Tecnologias da Informação e Comunicações.

O processo de análise seguiu as melhores práticas, estando amparado pelo *framework* de especificação PROBARE, que compreende um amplo programa de autorregulamentação para empresas de *Call Center*, *Contact Center*, *Help Desk*, SAC e Telemarketing.

As análises foram focadas em dados da documentação fornecida, pesquisas de mercado da Prefeitura do Município de São Paulo (PMSP) e da **FGV**, para que fosse possível avaliar o alinhamentos dos processos operacionais da Call Tecnologia em relação as práticas de mercado, inclusive no aspecto comercial.

Conclusão das Análises

De forma geral, as análises indicaram que foram executas pesquisas pela PMSP com um elenco de empresas do mercado com características diversas, onde as ofertas foram avaliadas e sendo considerada a Call Tecnologia a empresa aderente as melhores condições. As nossas pesquisas e avaliações referendaram as conclusões e mostrou que a organização está alinhada as melhores praticas do mercado, inclusive nos aspectos de práticas comerciais.

Para maiores detalhes das análises realizadas se faz necessária à leitura dos demais capítulos.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

1. ESCOPO DO RELATÓRIO

Esse relatório compreende o **Produto 4** da Proposta FGV Projetos nº 162-a/14, parte integrante do Contrato nº 024/2014 celebrado entre a **Câmara Municipal de São Paulo** e a **Fundação Getulio Vargas**, cujo objetivo é:

> "A análise da documentação e contratos comparando-os com os parâmetros de mercado para serviços dessa natureza, classificação e catalogação dos resultados e análise quantitativa e qualitativa dos resultados a fim de subsidiar o parecer do Relator."

Esse Produto aborda o resultado de pesquisas sobre empresas prestadoras de serviços de *Contact Center* do mercado brasileiro, que servirão de base para ponderações sobre as práticas de mercado aplicadas aos serviços prestados no acolhimento aos requerimentos do TR (Termo de Referencia) para atender a Central 156 da Prefeitura do Município de São Paulo (PMSP).

2. CONTEXTO DE ANÁLISE

O Contrato nº 004/SECOM/2011, assinado em 09 de maio de 2011, foi recebido formalmente pela **FGV** em meio ótico (DVD-R), contendo as imagens s de documentos reunidos pela Câmara Municipal de São Paulo.

Os dados do Contrato nº 004/SECOM/2011 foram analisados sobre seus conteúdos técnicos, sendo descartadas as visões jurídicas, de auditoria, ou quaisquer outras que não façam parte do escopo de trabalho proposto pela **FGV**.

Nas análises foram aplicados conhecimentos técnicos e as melhores práticas do mercado nacional, com apoio em padrões de referência amplamente aceitos por técnicos e executivos que atuam nas áreas de tecnologia e serviços pertinentes ao escopo do trabalho realizado. Para ilustrar o exposto apresentamos a Figura 2.1

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

Figura 2.1

Contexto de Análise Técnica

3. PADRÃO DE REFERÊNCIA APLICADO NA ANÁLISE

Para a análise do Contrato nº 004/SECOM/2011 e seus anexos, foram empregadas as melhores práticas do mercado nacional, e para a avaliação daquelas seguidas pela Contratada durante a execução contratual. Utilizamos o padrão de referência normativa nacional PROBARE, que também foi alvo de requisito no Termo de Referência – Anexo 1 do Contrato.

O Padrão de referência PROBARE compreende um amplo programa de autorregulamentação para empresas de *Call Center*, *Contact Center*, *Help Desk*, SAC e Telemarketing. Ele foi criado por três entidades do setor – ABEMD, ABRAREC e ABT – e seu programa define parâmetros que consolidam e aprimoram o atendimento aos consumidores e aos clientes contratantes, e ainda conta com Código de Ética, Ouvidoria, Selo de Ética e Norma de Maturidade de Gestão.

É fundamental lembrar que o padrão PROBARE não é um padrão considerado oficial brasileiro, pois, normas técnicas efetivamente são produzidas pelos mecanismos da ABNT (Associação

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

Brasileira de Normas Técnicas), que é o órgão técnico responsável pela normalização técnica no Brasil. A ABNT é a única entidade reconhecida como Foro Nacional de Normalização pela Resolução nº 7/1992 do Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro).

Considerando o exposto, optamos por seguir nossa análise considerando o padrão PROBARE, considerando que o Termo de Referência – Anexo I do contrato solicita em seu item 26.5 que a Contratada apresente semestralmente certificados de plena validade do Selo de Ética PROBARE e do certificado de Maturidade de Gestão, seja PROBARE nacional ou COPC-2000 PSIC internacional.

Na produção deste relatório, optamos por aplicar também mais uma referência metodológica para a execução das análises. Objetivando alcançar melhores práticas nos trabalhos de pesquisa junto a empresas de mercado de *Call Center* / *Contact Center*, para balizar as análises e comparações preconizadas na proposta de trabalho da FGV aplicamos técnicas de *Benchmarking* utilizando o padrão adotado pela FNQ – Fundação Nacional da Qualidade (Figura 3.1).

> "*Benchmarking* é um processo contínuo de comparação dos produtos, serviços e práticas empresarias entre os mais fortes concorrentes ou empresas reconhecidas como líderes."

O *benchmarking* deve ter uma metodologia estruturada para assegurar a conclusão com sucesso de investigações abrangentes e precisas. Entretanto, ele precisa ser flexível para incorporar formas novas e inovadoras de coleta de informações, as quais normalmente são difíceis de serem obtidas.

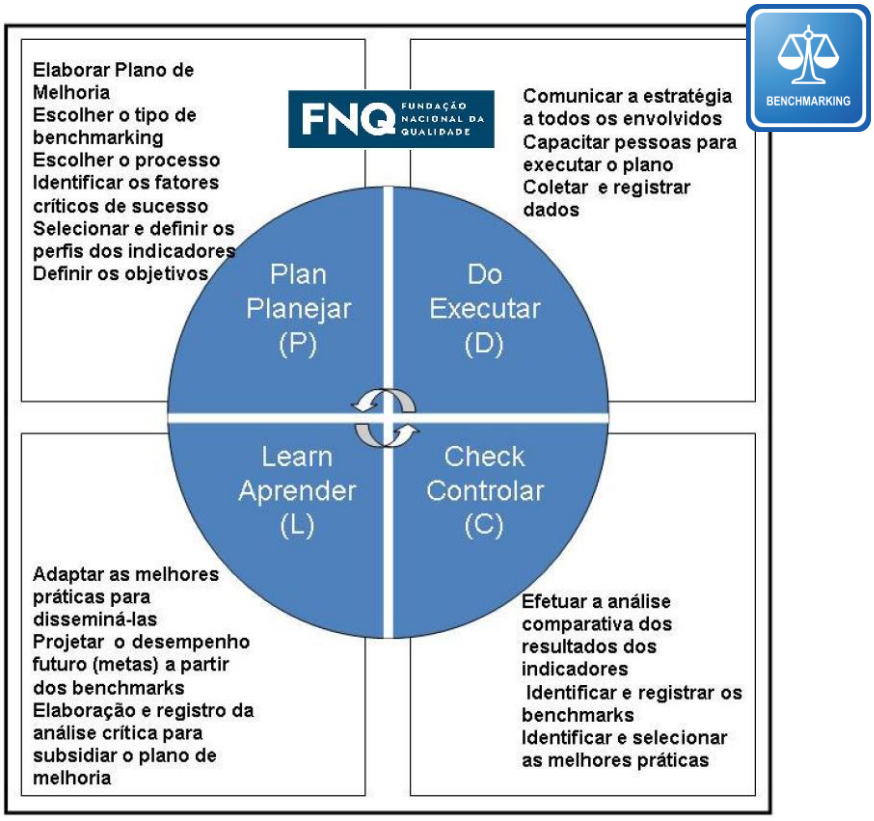
Nesta análise foi considerado como modelo o ***Benchmarking*** **Competitivo**. O benchmarking competitivo é o tipo mais difícil de ser praticado, porque as empresas visadas são aquelas que disputam o mesmo mercado, ou seja, concorrentes diretos, e geralmente não estão dispostas ou interessadas em ajudar a equipe envolvida no processo de um benchmarking competitivo.

> "O *benchmarking* competitivo foca em medir funções, métodos e características básicas de produção em relação aos seus concorrentes diretos, e melhorá-los de forma que a empresa possa inicialmente alcançar os seus concorrentes, e depois ultrapassá-los, tornando-a melhor do ramo, ou no mínimo melhor que seus concorrentes." – fonte "Renan Roberto Bardini

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

Figura 3.1

Padrão de benchmarking da Fundação Nacional da Qualidade



O objetivo de aplicar a metodologia de Benchmarking Competitivo não foi buscar a melhoria da qualidade, mas de comparação objetiva quanto às práticas utilizadas no mercado de *Call Center* e *Contact Center*, em diversos aspectos, inclusive nos seus processos comerciais competitivos.

4. DOCUMENTOS CONSIDERADOS

O Contrato nº 004/SECOM/2011 foi resultado do processo administrativo nº 2010 – 0.120.795-10 da Prefeitura Municipal de São Paulo (PMSP) – Secretaria Executiva de Comunicação amplamente consolidado em regulamentos, Leis e Normativas, que se traduzem em aparatos documentais diversos, e embora todos tenham sido analisados preliminarmente, listamos a seguir os mais significativos para as análises deste relatório técnico:

a) Termo de Referência – ANEXO 1 do Contrato nº 004/SECOM/2011;
b) Editais de Licitação na Modalidade Pregão Presencial com seus anexos;

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

c) Propostas Comerciais das Empresas concorrentes dos certames Pregão nº 1 e 2;
d) Propostas Comerciais das Empresas convidadas para cotação em maio de 2013 – vol. 8 a partir da página 2.068;
e) Planilha de Pesquisa de Mercado 2013 – vol. 8 pagina 2084;
f) Proposta Comercial da empresa CALL Contact Center (Call Tecnologia e Serviços Ltda.) – de abril 2011;
g) Relatório de Julgamento de Habilitação da CALL – Pregão nº002/SECOM/2011;
h) Ata da Sessão Pública do Pregão nº 002/SECOM/2011;
i) Contrato nº 004/SECOM/2011 entre a SECOM e a CALL Contact Center; e
j) Plano de Trabalho – Central 156 e seus anexos – apresentado pela CALL Contact Center.

5. AVALIAÇÃO TÉCNICA

Para iniciarmos as análises indicadas para este relatório, vamos primeiramente ratificar o que foi estabelecido na proposta CE Nº 2614/14 projeto 073/14 da **FGV**:

> "Após a análise e compreensão do contrato e de sua execução, a FGV deverá efetuar levantamentos junto ao mercado, em atividades similares, para verificar a compatibilidade dos preços, dos serviços realizados e das informações prestadas com as vigentes no mercado.
>
> Neste módulo FGV realizará levantamentos junto a pelo menos 3 (três) serviços de *Call Center*, com o intuito de obter informações sobre preços praticados, medição dos serviços e outros pontos relevantes.
>
> Para preservar a confidencialidade dos preços praticados por empresas concorrentes no mercado, às informações sobre preços serão coletadas assegurando-se a confidencialidade das informações obtidas. A FGV dará informações à Câmara Municipal de São Paulo, exclusivamente sobre valores médios praticados no mercado, comparando-os com os constantes do contrato com a Call Tecnologia e Serviços Ltda.
>
> A FGV deverá, ainda, prestar informações sobre outras diferenças encontradas, destacando-se que os levantamentos nestes outros serviços de Call Center serão limitados a aspectos mais relevantes e de fácil identificação, tomando-se por base as informações que forem disponibilizadas pelas empresas consultadas. "(texto da proposta: - Modulo II - Levantamento de Parâmetros Vigentes no Mercado e Análise Comparativa).

Para atender ao proposto, iniciamos o trabalho de análise caracterizando o mercado de *Call Center* com base em pesquisas de fontes abertas, onde verificamos que a atividade encontra-se

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

em plena expansão nos últimos anos. Podemos constatar o fato com base na publicação da conceituada revista CLIENTES S.A. publicada no *site* “callcenter.inf.br” (Figura 5.1).

Figura 5.1

Dados do mercado de *Call Center*

radiografia do mercado

Dados Operacionais | Faturamento Bruto | Faturamento Médio

	Posições de Atendimento			Operadores			
Ano	Internas	No Cliente	Total	Internos	No Cliente	Total	Funcionários
2014	226.562	6.888	233.450	375.992	10.962	386.954	472.865
2013	213.845	6.115	219.960	341.704	12.075	353.779	431.731
2012	205.798	6.244	212.042	306.213	12.597	318.810	392.047
2011	207.824	9.196	217.020	318.198	15.337	333.535	409.056
2010	186.168	8.073	194.241	302.686	14.684	317.370	382.819
2009	166.251	7.335	173.586	279.453	10.516	289.969	345.826
2008	156.860	8.840	165.700	274.282	11.518	285.800	335.714
2007	138.112	12.761	150.873	257.196	7.145	264.341	317.878
2006	111.853	11.413	123.266	215.474	5.774	221.248	267.756
2005	96.360	11.355	107.715	190.825	4.918	195.743	237.690
2004	82.392	9.863	92.255	150.386	6.168	156.554	180.695
2003	46.727	27	46.754	44.103	25	44.128	56.400
2002	35.058	8	35.066	23.698	14	23.712	29.120
2001	24.925	0	24.925	11.770	0	11.770	11.770
2000	14.450	0	14.450	3.058	0	3.058	3.058
1999	5.078	0	5.078	1.363	0	1.363	1.363

* O número de funcionários corresponde ao total de operadores (internos+externos), mais o número de funcionários internos.

Da mesma forma buscamos informações sobre o *ranking* das empresas de *Call Center* no mercado nacional, ainda utilizando a mesma fonte. O parâmetro utilizado na pesquisa foi à quantidade de funcionários que de certa forma mostra o tamanho da empresa e o seu sucesso no mercado (Figura 5.2).

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

Figura 5.2

Número de funcionários de empresas de *Call Center*

callcenter.inf.br RANKING Posição - setembro de 2014

Pos.	Empresa	Funcionários Total
1a.	Atento	96.000
2a.	Contax	84.508
3a.	AeC	30.000
4a.	Tivit	24.000
5a.	Almaviva do Brasil	23.000
6a.	Algar Tech	22.225
7a.	Teleperformance	18.000
8a.	Call Contact Center	14.152
9a.	Flex Contact Center	12.150
10a.	Master Brasil	11.138
11a.	CSU	8.775
12a.	Grupo Provider	8.700
13a.	Brasilcenter	8.369
14a.	Tel Telemática	7.661
15a.	Vikstar	7.571
16a.	TMKT	6.432
17a.	Uranet	5.400
18a.	Elo Contact Center	4.700
19a.	Scopus	4.227
20a.	Datamétrica	4.050
21a.	Sitel	3.300
22a.	Callink	3.135
23a.	Intervalor	2.965
24a.	Atendebem	2.950
25a.	Motiva	2.702
26a.	Voxline	2.450
27a.	Parla Contact Center	2.400
28a.	TSA Gestão de Qualidade	2.400
29a.	Work	2.225
30a.	Sercom	2.220

http://ranking.callcenter.inf.br/monteseuranking/?r=func

É importante citar o fato de que se determinada empresa não estiver cadastrada, ela não será classifica no ranking. A classificação apenas aponta a quantidade de funcionários de cada organização, o que significa que uma empresa não cadastrada pode ter ou não um “número” maior de colaboradores do que as classificadas no ranking.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

No levantamento efetuado buscou-se verificar a lista das empresas de *Call Center* que foram convidadas e participaram das licitações sobre a "Central 156", objetivando verificar se elas pertencem ou não a lista do ranking das 30 maiores empresas do mercado cadastradas.

Figura 5.2
Principais empresas participantes do ranking das maiores empresas do mercado de *Call Center*

Nº	Nome da Empresa	Ranking
01	ABL System	NC
02	AeC	03ª
03	AUDAC	NC
04	AVAPE	45ª
05	BK Consultoria	NC
06	Call Tecnologia	08ª
07	Central IT	NC
08	Contax	02ª
09	Criativa	NC
10	CTIS	NC
11	Datamétrica	20ª
12	Logsolution	NC
13	Politec	NC
14	Sitel	21ª
15	TEL Telemática	14ª

O que podemos observar é que diversos portes de empresas participaram dos certames, desde empresas consideradas grandes até empresas de pequeno porte como a LOGSOLUTION - MARIANA VAN ERVEN SANTOS EPP.

A grande maioria das organizações participantes foram "convidadas" em diversas ocasiões e se envolveram de alguma forma, questionando, impugnando e até sendo credenciadas para

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

concorrerem aos certames. É fundamental lembrar que as Licitações são abertas para todas as empresas aptas a participarem dos Pregões.

Outro ponto de fundamental importância na identificação da qualificação das empresas de *Call Center* / *Contact Center* reside na adoção individualizada de "Normas e Padrões" nacionais e internacionais, das organizações concorrentes no mercado. A grande maioria das empresas de grande porte investe na qualificação com certificações que permitam distingui-las e lhes dar vantagens competitivas. Essas certificações surgiram por demandas do mercado consumidor dos serviços e passaram ser imprescindíveis para minimizar os riscos de contratação dessa modalidade de serviço. As empresas de *Call Center* / *Contact Center* passaram a adotar as seguintes Normas, Padrões e Certificações para se tornarem competitivas. Citamos as principais:

- **HDI**

  HDI (Help Desk Institute) foi fundado em 1989 por Ron Muns e atualmente é a maior associação do mundo de profissionais do mercado de suporte a cliente, incluindo Service Desk, Suporte de Campo, Central de Serviços Compartilhados (CSC), *Contact Center*, etc. As Certificações HDI são baseadas em padrões reconhecidos internacionalmente, desenvolvidos por comitês formados por empresas líderes do mercado, experts em suporte a cliente, consultores e pesquisadores que buscam cada vez mais as melhores práticas do setor.

- **ISO 9001***

  Certificados de conformidade de Sistemas de Gestão da Qualidade, para empresas industriais e prestadoras de serviços. A certificação ISO 9001 constitui-se em fator decisivo para o sucesso de qualquer organização, dentro de um mercado competitivo.

- **ISO 14001***

  Esta certificação atesta que a empresa tem uma atitude ambientalmente correta, controlando seus impactos ambientais e prevenindo a geração de poluição. Com ela, a empresa obtêm vantagens competitivas como a minimização de custos, evitando taxações e paradas de produção atualmente impostas às empresas poluidoras.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

- **OHSAS 18001***

  Esta certificação atesta que a empresa possui um Sistema de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional.

- **ISO 20000-1***

  A norma ISO 20000 possibilita às empresas auditar práticas até então conduzidas sobre a ótica das melhores práticas propostas pelo Information Technology Infrastructure Library (ITIL).

  Isto é especialmente vantajoso por permitir que um padrão seja mantido e melhorado através da contribuição de auditores externos e independentes, normalmente, especialistas na área de TI e com ótima formação e experiência profissional.

- **ISO 27001***

  A ISO 27001 é uma evolução norma britânica BS 7799. Esta surgiu através de um grupo de trabalho da indústria e em 1993 tornou-se uma Norma Britânica reconhecida internacionalmente. Sua metodologia foi estruturada para a adoção das melhores práticas na segurança da informação. Os requisitos estabelecidos na norma são genéricos e pretende-se que sejam aplicáveis a qualquer organização. O objetivo básico da norma é ajudar a estabelecer e manter um sistema de gestão da segurança da informação buscando a melhoria contínua.

- **GoodPriv@cy***

  GoodPriv@cy é um padrão estabelecido internacionalmente que abrange requisitos para o gerenciamento da proteção e privacidade dos dados nas organizações. A certificação GoodPriv@cy atesta que a organização certificada mantém em funcionamento um sistema de gerenciamento para a proteção dos dados, atende aos requisitos estatutários e melhora de forma contínua o gerenciamento da proteção e privacidade dos dados.

- **PROBARE** - programa de autorregulamentação do setor de relacionamento*

  Selo de Ética: Atesta que a organização certificada está de acordo com as diretrizes do Código de ética do PROBARE, podendo ser pleiteado por qualquer Central de Relacionamento em operação, independentemente se presta serviços a vários contratantes ou se está incorporada a uma empresa (Central de Relacionamento própria). Norma de Maturidade de Gestão: O objetivo da norma é promover o contínuo

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

aprimoramento das empresas do setor de Relacionamento com Clientes e Consumidores, por meio de incremento constante da qualidade, decorrente da utilização dos procedimentos e boas práticas inseridas na norma. Esta norma é aplicável as Centrais de Relacionamento, também chamadas de *Call Center*, *Contact Center*, *Help Desk*, SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) e/ou Telemarketing, próprias ou terceirizadas, que executam atividades de atendimento ativo e receptivo.

- **NBR16001***

  Responsabilidade social - Sistema da gestão – Requisitos: estabelece os requisitos mínimos relativos a um sistema da gestão da responsabilidade social, permitindo à organização formular e implementar uma política e objetivos que levem em conta os requisitos legais e outros, seus compromissos éticos e sua preocupação com a: promoção da cidadania; promoção do desenvolvimento sustentável; e transparência das suas atividades.

- **COPC-2000® PSIC****

  A Norma COPC-2000® PSIC versão 5.0 representa uma metodologia de gestão de performance integral, que assegura o êxito de elevados níveis de eficiência, receitas e satisfação de usuários finais. Garante à entidade certificada que sua operação forme parte de um exclusivo grupo de operações que compartilha todas as melhores práticas da indústria de contatos *Contac Center*, com clientes ao redor do mundo. Particularmente, em caso de se tratar de uma empresa terceirizada, esta certificação permite garantir a seus clientes contratantes que seus usuários finais sejam atendidos por um fornecedor que pertence a um exclusivo grupo, que compartilha todas as melhores práticas da Indústria BPO do mundo.

  Nota:

  (*) http://www.vanzolini.org.br/conteudo.asp?cod_site=0&id_menu=71

  (**)http://www.algartech.com.br/portugues/noticias/em-noticia/solucoes/copc-equipe-e-certificada-por-melhores-praticas-de-contact-center/

As certificações não garantem que as organizações de fato prestarão um bom serviço, mas apontam a sua capacidade de gestão para alcançar melhores resultados e a provável satisfação dos seus clientes. O fato indica que há probabilidade de uma empresa com maior número de certificações ser mais eficiente e eficaz do que outra sem as mesmas certificações.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

Ainda no mercado, existe outra referência que permite distinguir as empresas melhor sucedidas em suas atividades, representado pelo reconhecimento desse mercado através da premiação pelas empresas de mídia, que ao efetuarem pesquisas de satisfação dos clientes apontam o destaque de algumas organizações premiando-as com determinados rótulos.

Entre as principais premiações destacamos:

- TOP OF MIND INTERNET;
- Prêmio ABEMD;
- MELHOR ATENDIMENTO - CONSUMIDOR MODERNO excelência em serviços ao cliente;
- EMPRESA DO ANO, eleita pelo voto popular - PRÊMIO CONSUMIDOR MODERNO;
- Prêmio LEARNING & PERFORMANCE BRASIL – LEARNING EMPRESARIAL;
- Prêmio ABT - INTEGRAÇÃO ONLINE PARA NOVOS FUNCIONÁRIOS;
- Prêmio ABT – DESTAQUE DO ANO;
- ANUNCIANTE DO ANO - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PROPAGANDA (ABP);
- Prêmio Padrão de Qualidade em *Contact Center*;
- Prêmio AMAUTA;
- Prêmio Best Customer Experience;
- Prêmio MASTERINSTAL;
- QUALIFICAÇÃO - MELHORES CALL CENTER PARA SE TRABALHAR NO BRASIL;
- Prêmio IBEST;
- Prêmio ABANET/MSN;
- Prêmio INFO CORPORATE;
- Prêmio PADRÃO DE QUALIDADE B2B; e
- Prêmio MICROSOFT.

De modo geral as premiações procuram indicar empresas bem sucedidas no atendimento aos clientes, o que significa que uma empresa com maior número de premiações pode ser melhor qualificada do que outra com menor número de premiações.

Como elementos de avaliação podemos então dizer que fatores como porte da organização, expresso pela quantidade de colaboradores atuantes, suas certificações em Normas e Padrões internacionais, bem como o elenco de premiações recebidas, podem ser fundamentais para que

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

elas sejam devidamente qualificadas, independente das questões comerciais expressa pelo valor monetário dos seus serviços.

Figura 5.3

Lista das empresas participantes de certificações e prêmios

Nº	Empresa	Certificações	Prêmios
01	ABL System	NDS - Não disponível no site da empresa	NDS
02	AeC	NDS	NDS
03	AUDAC	ISO 9001:2008	10
04	AVEPE	PROBARE selo de ética	02
05	BK Consultoria	NDS	NDS
06	Call Tecnologia	ISO9001/14000/20000/27001 PROBARE 2 ...	42
07	Central IT	ISO9001/20000 PROBARE 2 E OUTRAS	NDS
08	Contax	NDS – *mas se sabe que possui a maioria*	*Deve ter muitas*
09	Criativa	NDS	NDS
10	CTIS	ISO9001/14000/27001 HDI PROBARE 2 ...	18
11	Datamétrica	NDS	04
12	Logsolution	Site não localizado	ND
13	Politec	NDS	NDS
14	Sitel	NDS (site em manutenção)	NDS
15	TEL Telemática	NDS	NDS

5.1 Avaliação Básica das Ofertas – Concorrência para Prestação de Serviços Central 156

Buscamos também apurar dados sobre as ofertas e concorrências efetuadas pela SECOM-PMSP desde a origem do processo 2010.0.120.795-8 onde algumas empresas, incluídas na lista das 15 empresas participantes de certificações e prêmios, apresentaram suas propostas com base no TR (Termo de Referencia versão 1) que acabou sendo questionado e impugnado.

Apresentamos a seguir o extrato da pesquisa de mercado feito na época:

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

PREFEITURA DE SÃO PAULO

PESQUISA DE MERCADO

DISCRIMINAÇÃO DO SERVIÇO				NOME: AeC Centro de Contatos S/A END.: Av. Afonso Pena, 550 - Centro - Belo Horizonte - MG FONE: (31) 3515-7000		NOME: Contax S/A END.: Alameda Santos, 1357 - 13º andar - Cerqueira César - São Paulo - SP FONE:		NOME: Call tecnologia e Serviços Ltda. END.: Rua 25 de Janeiro, 303 - Luz São Paulo - SP FONE: 11 3315-3333	
ITEM	QTDE.	UN. MEDIDA	SERVIÇO	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
01	251.250	hora	Posição de atendimento logada - Nível I	R$29,55	R$7.432.416,00	R$26,89	R$6.736.992,67	R$27,50	R$6.916.800,00
02	13.200	hora	Posição de atendimento logada - Nível II	R$38,44	R$507.408,00	R$33,82	R$446.436,34	R$59,65	R$787.376,31
03	5.280	hora	Posição de atendimento logada - Nível III	R$97,23	R$513.374,40	R$45,27	R$239.001,46	R$142,10	R$750.292,70
04	750	unidade	Portas de URA simultâneas com tecnologia ASR e TTS	R$220,21	R$165.157,50	R$114,38	R$85.781,49	R$265,00	R$198.750,00
05	25.000	unidade	Disparo Eletrônico de mensagens	R$3,40	R$85.000,00	R$0,45	R$11.183,81	R$2,80	R$70.000,00
06	1.280	hora	Serviço de suporte tecnológico à operação	R$188,88	R$241.766,40	R$273,67	R$350.301,04	R$140,00	R$179.200,00
07	6	Posição de atendimento	Central de Libras	R$8.200,00	R$49.200,00	R$1.779,41	R$10.676,47	R$6.230,00	R$37.380,00
					R$8.994.322,30		R$7.907.373,29		R$8.939.799,01

VALOR MÉDIO R$ 8.613.831,53

Vale lembrar que esta pesquisa de mercado em 2010 não levou a concorrência efetiva, pois houve impugnação da licitação. Outro ponto fundamental é que a pesquisa de mercado alinhou o porte das empresas ofertantes, visto a AeC, a Contax e a Call Tecnologia, poderem ser consideradas empresas de grande porte para esse mercado.

Na sequência são apresentados os dados das planilhas de ofertas das empresas concorrentes do segundo Pregão Presencial N° 002/SECOM/2011. As 10 empresas participantes foram:

- AeC (desclassificada);
- AVAPE (declinou);
- AUDAC;
- BK Consultoria;
- Criativa;

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

- CALL;
- Central IT;
- CONTAX (pendência de 10 dias para apresentar docs.);
- Datamétrica; e
- TEL Telemática.

Obs.: No Pregão somente oito empresas efetivamente participaram.

- **Planilhas de Oferta das Empresas Habilitadas**

AUDAC 2011 - V4 - pag.949 **PREÇOS - SERVIÇOS DE CALL CENTER (ESTIMADO)**

ITENS	DESCRIÇÃO	QUANT./MÊS	VL. UNITÁRIO (R$)	VL. TOTAL MENSAL (R$)
1	Hora de Posição de Atendimento logada – Nível I	251.520	32,24	8.108.630,45
2	Hora de Posição de Atendimento logada – Nível II	13.200	62,08	819.392,33
3	Hora de Posição de Atendimento logada- Nível III	5.280	124,77	658.782,96
4	Portas de URA simultâneas com tecnologia ASR e TTS	750	287,00	215.250,00
5	Disparo Eletrônico de Mensagens – Telefônicas (Valor por Mensagem)	2.500.000	0,19	475.000,00
6	Disparo Eletrônico de Mensagens - SMS (Valor por Mensagem)	25.000	0,25	6.250,00
7	Hora de Serviço de Suporte Tecnológico à Operação	1.280	159,00	203.520,00
8	Central de Libras (Valor por PA)	6	1.023,00	6.138,00
Valor Total Mensal dos Serviços (Somatória dos itens 1+2+3+4+5+6+7+8)				**R$ 10.492.963,73**

BK Consultoria 2011 - v5 - pag. 1212 **PREÇOS - SERVIÇOS DE CALL CENTER**

ITENS	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	VL. UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Hora de Posição de Atendimento logada – Nível I	251.520	R$ 29,52	R$ 7.425.206,26
2	Hora de Posição de Atendimento logada – Nível II	13.200	R$ 66,36	R$ 876.004,25
3	Hora de Posição de Atendimento logada- Nível III	5.280	R$ 115,69	R$ 610.853,32
4	Portas de URA simultâneas com tecnologia ASR e TTS	750	R$ 129,00	R$ 96.750,00
5	Disparo Eletrônico de Mensagens – Telefônicas (Valor por Mensagem)	2.500.000	R$ 0,29	R$ 725.000,00
6	Disparo Eletrônico de Mensagens - SMS (Valor por Mensagem)	25.000	R$ 0,29	R$ 7.250,00
7	Hora de Serviço de Suporte Tecnológico à Operação	1.280	R$ 167,00	R$ 213.760,00
8	Central de Libras (Valor por PA)	6	R$ 1.760,00	R$ 10.560,00
Valor Total Mensal dos Serviços (Somatória dos itens 1+2+3+4+5+6+7+8)				**R$ 9.965.383,83**

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

CRIATIVA 2011 - v5-pag.1142

PREÇOS - SERVIÇOS DE CALL CENTER

ITENS	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE mensal/	VL. UNITÁRIO	VALOR TOTAL (mensal)
1	Hora de Posição de Atendimento logada – Nível I	251.520	R$ 30,11	R$ 7.572.171,80
2	Hora de Posição de Atendimento logada – Nível II	13.200	R$ 50,81	R$ 670.745,53
3	Hora de Posição de Atendimento logada- Nível III	5.280	R$ 120,60	R$ 636.783,41
4	Portas de URA simultâneas com tecnologia ASR e TTS	750	R$ 205,00	R$ 153.750,00
5	Disparo Eletrônico de Mensagens – Telefônicas (Valor por Mensagem)	2.500.000	R$ 0,28	R$ 700.000,00
6	Disparo Eletrônico de Mensagens - SMS (Valor por Mensagem)	25.000	R$ 0,32	R$ 8.000,00
7	Hora de Serviço de Suporte Tecnológico à Operação	1.280	R$ 98,00	R$ 125.440,00
8	Central de Libras (Valor por PA)	6	R$ 2.383,00	R$ 14.298,00
Valor Total Mensal dos Serviços (Somatória dos itens 1+2+3+4+5+6+7+8)				R$ 9.881.188,73
Nove milhões oitocentos e oitenta e um mil cento e oitenta e oito reais e setenta e três centavos				

CALL - 2011 - V.4 pag. 916

PREÇOS - SERVIÇOS DE CALL CENTER (ESTIMADO)

ITENS	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE mensal/	VL. UNITÁRIO FINAL	VALOR TOTAL (mensal)
1	Hora de Posição de Atendimento logada – Nível I	251.520	R$ 25,67	R$ 6.456.518,40
2	Hora de Posição de Atendimento logada – Nível II	13.200	R$ 39,93	R$ 527.076,00
3	Hora de Posição de Atendimento logada- Nível III	5.280	R$ 155,41	R$ 820.564,80
4	Portas de URA simultâneas com tecnologia ASR e TTS	750	R$ 214,53	R$ 160.897,50
5	Disparo Eletrônico de Mensagens - Telefônicas	2.500.000	R$ 0,28	R$ 700.000,00
6	Disparo Eletrônico de Mensagens - SMS	25.000	R$ 0,45	R$ 11.250,00
7	Hora de Serviço de Suporte Tecnológico à Operação	1.280	R$ 155,42	R$ 198.937,60
8	Central de Libras (Valor por PA)	6	R$ 1.779,76	R$ 10.678,56
Valor Total Mensal dos Serviços (Somatória dos itens 1+2+3+4+5+6+7+8)				R$ 8.885.922,86
VALOR TOTAL ANUAL (12 MESES)				R$ 106.631.074,32
VALOR GLOBAL (24 MESES)				R$ 213.262.148,64

Central IT 2011 - v4- pag. 1048

PLANILHA CONSOLIDADA

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	VL. UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Hora de Posição de Atendimento logada – Nível I	251.520	R$ 27,33	R$ 6.875.295,08
2	Hora de Posição de Atendimento logada – Nível II	13.200	R$ 56,55	R$ 746.496,19
3	Hora de Posição de Atendimento logada- Nível III	5.280	R$ 117,75	R$ 621.733,57
4	Portas de URA simultâneas com tecnologia ASR e TTS	750	R$ 82,00	R$ 61.500,00
5	Disparo Eletrônico de Mensagens – Telefônicas (Valor por Mensagem)	2.500.000	R$ 0,23	R$ 575.000,00
6	Disparo Eletrônico de Mensagens - SMS (Valor por Mensagem)	25.000	R$ 0,22	R$ 5.500,00
7	Hora de Serviço de Suporte Tecnológico à Operação	1.280	R$ 103,80	R$ 132.864,00
8	Central de Libras (Valor por PA)	6	R$ 1.150,00	R$ 6.900,00
Valor Total Mensal dos Serviços (Somatória dos itens 1+2+3+4+5+6+7+8)				R$ 9.025.288,84

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

CONTAX 2011 V4 - pag.1000 **PREÇOS - SERVIÇOS DE CALL CENTER (ESTIMADO)**

ITENS	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE mensal/	VL. UNITÁRIO	VALOR TOTAL (mensal)
1	Hora de Posição de Atendimento logada – Nível I	251.520	R$ 25,98	R$ 6.534.489,60
2	Hora de Posição de Atendimento logada – Nível II	13.200	R$ 35,01	R$ 462.132,00
3	Hora de Posição de Atendimento logada- Nível III	5.280	R$ 49,65	R$ 262.152,00
4	Portas de URA simultâneas com tecnologia ASR e TTS	750	R$ 791,19	R$ 593.392,50
5	Disparo Eletrônico de Mensagens – Telefônicas (Valor por Mensagem)	2.500.000	R$ 0,48	R$ 1.200.000,00
6	Disparo Eletrônico de Mensagens - SMS (Valor por Mensagem)	25.000	R$ 0,35	R$ 8.750,00
7	Hora de Serviço de Suporte Tecnológico à Operação	1.280	R$ 350,00	R$ 448.000,00
8	Central de Libras (Valor por PA)	6	R$ 2.200,00	R$ 13.200,00
Valor Total Mensal dos Serviços (Somatória dos itens 1+2+3+4+5+6+7+8)				**R$ 9.522.116,10**

DATAMÉTRICA 2011 - v5 - pag. 1277 **PREÇOS - SERVIÇOS DE CALL CENTER (ESTIMADO)**

ITENS	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	VL. UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Hora de Posição de Atendimento logada – Nível I	251.520	R$ 27,88	R$ 7.011.174,26
2	Hora de Posição de Atendimento logada – Nível II	13.200	R$ 53,06	R$ 700.348,02
3	Hora de Posição de Atendimento logada- Nível III	5.280	R$ 97,83	R$ 516.526,09
4	Portas de URA simultâneas com tecnologia ASR e TTS	750	R$ 193,00	R$ 144.750,00
5	Disparo Eletrônico de Mensagens – Telefônicas (Valor por Mensagem)	2.500.000	R$ 0,24	R$ 600.000,00
6	Disparo Eletrônico de Mensagens - SMS (Valor por Mensagem)	25.000	R$ 0,25	R$ 6.250,00
7	Hora de Serviço de Suporte Tecnológico à Operação	1.280	R$ 148,00	R$ 189.440,00
8	Central de Libras (Valor por PA)	6	R$ 912,00	R$ 5.472,00
Valor Total Mensal dos Serviços (Somatória dos itens 1+2+3+4+5+6+7+8)				R$ 9.173.960,37
nove milhões, cento e setenta e tres mil, novecentos e sessenta reais trinta e sete centavos				

TEL Telemática 2011 -v4 pag.1122 **PREÇO - SERVIÇOS DE CALL CENTER (ESTIMADO)**

ITENS	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE mensal	VL UNITÁRIO	VALOR TOTAL (mensal)
1	Hora de Posição de Atendimento logada - Nível I	251.520	27,87	R$ 7.010.006,52
2	Hora de Posição de Atendimento logada - Nível II	13.200	33,78	R$ 445.836,41
3	Hora de Posição de Atendimento logada - Nível III	5.280	60,73	R$ 320.629,95
4	Portas de URA simultaneas com teconologia ASR e TTS	750	150,00	R$ 112.500,00
5	Disparo Eletrônico de Mensagens - Telefonicas (Valor por Mensagem)	2.500.000	0,36	R$ 900.000,00
6	Disparo Eletrônico de Mensagens - SMS (Valor por Mensagem)	25.000	0,25	R$ 6.250,00
7	Hora de Serviço de Suporte Tecnológico à Operação	1.280	50,00	R$ 64.000,00
8	Central de Libras (Valor por PA)	6	2.200,00	R$ 13.200,00
Valor Total Mensal dos Serviços (Somatória dos itens 1+2+3+4+5+6+7+8)				**R$ 8.872.422,89**

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

Ao analisarmos as ofertas para cada nível, verificamos os seguintes fatos:

Figura 5.4

Tabela comparativa das ofertas

Empresa	Nível I	Nível II	Nível III	Suporte Operação
Audac	32,24	62,08	124,77	159,00
BK Consultoria	29,52	66,36	115,69	167,00
Criativa	30,11	50,81	120,6	98,00
Call Tecnologia	25,67	39,93	155,41	155,42
Central IT	27,33	56,55	117,75	103,80
CONTAX	25,98	35,01	49,65	350,00
Datamétrica	27,88	53,06	97,83	148,00
TEL Telemática	27,87	33,78	60,73	50,00
Média Simples	28,33	49,70	105,30	153,90

- **Ponderações**:

  - Para o nível I – a menor oferta foi da Call Tecnologia*;
  - Para o nível II – a menor oferta foi da CONTAX;
  - Para o nível III – a menor oferta foi da CONTAX**;
  - Para o nível de Suporte – a menor oferta foi da TEL Telemática***;
  - A CONTAX supervalorizou a oferta para o nível de Suporte;
  - A CALL teve a oferta mais elevada para o nível III****; e
  - A Datamétrica manteve uma coerência em suas ofertas para todos os níveis, mas a oferta global foi mais elevada.

- **Considerações sobre as empresas**:

(*) A Call Tecnologia já prestava serviços para a Central 156 e deveria saber que o maior volume seria nesse nível de agente e isso justifica a menor oferta.

(**) A CONTAX não deve ter observado os requerimentos do Perfil Profissional estabelecido para o nível III – acreditamos que ela não conseguiria pagar a faixa salarial adequada para os profissionais, com as qualificações necessárias.

(***) A TEL Telemática não ofertou mão-de-obra para executar o que foi estabelecido no TR, pois se tivesse observado os requerimentos do quadro técnico para suporte a operação, teria verificado que todos os envolvidos deveriam possuir formação

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

especializada o que seria impossível pagar com base no valor ofertado. Normalmente os salários de profissionais de TIC especializados são superiores aos de muitas áreas como engenharia e medicina.

(********) Existe uma coerência na oferta da CALL visto que os requerimentos para o perfil profissional do nível III é praticamente similar aos requerimentos para o de Suporte Operacional.

Na sequência da análise verificamos que em junho de 2013 foi realizada uma nova pesquisa de mercado para se apurar as ofertas de algumas empresas concorrentes, sendo requeridos os mesmos serviços especificados no Termo de Referência – Anexo 1 do Contrato nº 004/SECOM/2011.

Compreendeu-se que essa tomada de cotações, que fundamentou a pesquisa de mercado, foi motivada por necessidade de se verificar o alinhamento de ofertas com os atuais valores praticados pela Call Tecnologia em sua renegociação contratual ao se completar 24 meses, como estabelecido no atual contrato.

A Figura 5.5 apresenta a pesquisa de mercado realizada pela PMSP em 2013

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

Figura 5.5

Pesquisa de mercado realizada pela Prefeitura do Município de São Paulo (2013)

PREFEITURA DE SÃO PAULO

PESQUISA DE MERCADO

Processo: 2010 - 0.120.795 - 8
Data: 12/06/2013

DISCRIMINAÇÃO DO MATERIAL				NOME: Datamétrica Consultoria Pesquisa Telemarketing END.: Rua Bom Jesus, 220 - Recife - PE. FONE: (081) 3316-2600		NOME: BK Consultoria e Serviços Ltda. END.: Av. Ipiranga, 104 - sobreloja - Centro - São Paulo - SP. FONE: (011) 3154-1814		NOME: AVAPE - Assoc. p/ Valoriz. de Pessoas c/ Deficiência END.: Av. Pres. Artur Bernardes, 271 - São Bernardo do Campo - São Paulo - SP. FONE: (011) 4362-9300		NOME: AeC Centro de Contatos S.A. END.: Av. Afonso Pena, 4001 - 7º andar - Serra - Belo Horizonte - MG. FONE: (031) 3515-7000		NOME: Call Tecnologia e Serviços Ltda. END.: SIBS Quadra 1 ga, 5200 - Cidade Indl. de Curitiba - Curitiba - PR FONE: (061) 3035-5013	
ITEM	QTDE. MÊS	UN. MEDIDA	SERVIÇO	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL
01	251.520	hora	Posição de Atendimento logada - Nível I	R$ 30,98	R$7.792.089,60	R$33,87	R$8.518.982,40	R$33,15	R$8.337.888,00	R$35,31	R$8.881.171,20	R$ 25,46	R$6.403.699,20
02	13200	hora	Posição de Atendimento logada - Nível II	R$47,08	R$621.456,00	R$41,54	R$548.328,00	R$44,17	R$583.044,00	R$45,99	R$607.068,00	R$34,64	R$457.248,00
03	5280	hora	Posição de Atendimento logada - Nível III	R$174,12	R$919.353,60	R$68,29	R$360.571,20	R$195,82	R$1.033.929,60	R$171,06	R$903.196,80	R$128,33	R$677.582,40
04	750	unidade	Portas de URA simultâneas com tecnologia ASR e TTS	R$317,41	R$238.057,50	R$220,40	R$165.300,00	R$311,34	R$233.505,00	R$280,01	R$210.007,50	R$182,43	R$136.822,50
05	2500000	unidade	Disparo Eletrônico de Mensagens Telefônicas (Valor por Mensagem)	R$0,29	R$725.000,00	R$0,34	R$850.000,00	R$0,27	R$675.000,00	R$0,31	R$775.000,00	R$0,26	R$650.000,00
06	25000	unidade	Disparo Eletrônico de Mensagens SMS (valor por mensegem)	R$0,41	R$10.250,00	R$0,39	R$9.750,00	R$0,41	R$10.250,00	R$0,52	R$13.000,00	R$0,40	R$10.000,00
07	1280	hora	Serviço de Suporte Tecnológico à Operação	R$159,55	R$204.224,00	R$172,10	R$220.288,00	R$180,57	R$231.129,60	R$180,88	R$231.526,40	R$148,98	R$190.694,40
08	006	Posição de Atendimento	Central de Libras	R$2.918,64	R$17.511,84	R$2.155,00	R$12.930,00	R$1.950,00	R$11.700,00	R$2.100,90	R$12.605,40	R$1.715,18	R$10.291,10
					R$10.527.942,54		R$10.686.149,60		R$11.116.446,20		R$11.633.575,30		R$8.536.337,60

Participaram da pesquisa as seguintes empresas:

- AeC;
- AVEPE;
- BK Consultoria;
- Call Tecnologia; e
- Datamétrica.

- **Ponderações**:
  - As ofertas das quatro empresas concorrentes da Call Tecnologia foram superiores em todos os Níveis (I-II-III-Suporte), o que demonstra que o mercado deve ter ajustado (corrigido monetariamente) as ofertas no decorrer do tempo;
  - Não foi avaliado se as ofertas da Call Tecnologia já estariam corrigidas como deveriam ser para esse tipo de pesquisa. Acredita-se que não, pois o valor hora para Suporte em janeiro de 2014 é de R$ 156,91 (cento e cinquenta e seis reais e

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

noventa e um centavos), mesmo assim sendo inferior aos demais concorrente na cotação de 06/2013; e

- Na situação apresentada na pesquisa, a Call Tecnologia seria a empresa que menos oneraria a PMSP.

5.2 Pesquisa de Mercado – Projeto 156

Conforme estabelecido na proposta CE Nº 2614/14 projeto 073/14 da **FGV**:

> "Neste módulo se realizará levantamentos junto a pelo menos 3 (três) serviços de Call Center, com o intuito de obter informações sobre preços praticados, medição dos serviços e outros pontos relevantes."

Em atendimento ao proposto, buscou-se definir algumas estratégias e desenvolver ações para a realização do processo de "benchmarking competitivo" de fundamentação da pesquisa:

5.2.1 Estratégias e Ações da FGV

- **Definição de Objetivos - *PLAN***
  - Segregar as empresas na pesquisa, por perfil operacional, especificamente para atender serviços de nível I, nível II e nível III de *Contact Center* típico, não incluído o grupo das 15 empresas que participam normalmente das cotações da "Central 156";
  - Segregar por especialidade das empresas, visto que as atividades de "Serviços de Suporte Tecnológico a Operação", podem ser consideradas atividades diferenciadas e atendidas por outro nicho de mercado específico, denominado Serviços tipo: *Help Desk*, *Service Desk*, *Support Services*, *Software Delivery* (desenvolvimento e sustentação), entre outros nomes..., onde as principais empresas são, na maioria das vezes, não classificadas como *Call Center* ou *Contact Center*. Entre as empresas que atendem esse nicho podemos citar algumas como: IBM, HP, TIVIT, STEFANINI, ALGAR TECH, entre outras;
  - Buscar informações respeitando a confidencialidade do projeto em execução, não indicando a quem se prestarão as informações fornecidas;

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

- Usar volumetria e padrões qualitativos próximos aos especificados no TR da PMSP; e
- Selecionar o grupo de empresas a serem consultadas.

- **Coletar e Registrar Dados – *DO***
  - Contato com as empresas selecionadas por perfil e especialidade (4 empresas de *Contact Center* e 4 empresas de *Service Desk*); e
  - Coleta de Dados com base em cotação normal de mercado, para uma operação de médio a grande porte.

- **Desenvolvimento da Análise Comparativa – *Check***
  - Avaliação de ofertas para serviços de nível I, nível II e nível III de *Contact Center*;
  - Avaliação de ofertas para serviços de Suporte (*Service Desk* típico);
  - Avaliação de ajustes para comparação em função de os dados atuais serem obtidos no segundo semestre de 2014;
  - Cálculo da média simples para confrontação com os valores atuais;
  - Comparação efetiva.

- **Elaboração da Análise Crítica - *Learn***
  - Avaliação crítica dos dados confrontados e ponderados; e
  - Apresentação de entendimento.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

5.2.2 Resultados Obtidos da Pesquisa

A Figura 5.2.2.1 abaixo sumariza o resultado da pesquisa e comparação realizadas.

Figura 5.2.2.1

Resumo dos resultados

Empresas	Nível I	Nível II	Nível III	Suporte
Contact Center				
Empresa 1	29,97	47,82	141,27	
Empresa 2	34,75	43,52	159,81	
Empresa 3	36,28	45,99	174,22	
Empresa 4	32,75	41,27	168,63	
Média Simples	33,44	44,65	160,98	
Comparação CALL	> 31,33%	>28,9%	>25,44%	
	25,46	34,64	128,33	
Service Desk				
Empresa 1				179,96
Empresa 2				182,49
Empresa 3				177,33
Empresa 4				168,71
Média Simples				177,12
Comparação CALL				> 18,89%
				148,98

- **Ponderações**:
  - As ofertas da pesquisa foram obtidas no primeiro semestre de 2014 e os valores ajustados para junho de 2013 para que se possa comparar com a pesquisa realizada em 12/06/2013 pela PMSP;
  - Na comparação a média de mercado para nível I se apresentou 31,33% maior do que o praticado pela Call Tecnologia;
  - Na comparação a média de mercado para nível II se apresentou 28,9% maior do que o praticado pela Call Tecnologia;
  - Na comparação a média de mercado para nível III se apresentou 25,44% maior do que o praticado pela Call Tecnologia;
  - Na comparação a média de mercado para serviços de “Suporte” se apresentou 18,89% maior do que o praticado pela Call Tecnologia;
  - De forma geral a pesquisa mostrou que as ofertas hoje praticadas por empresas de grande porte na área de *Contact Center* e *Service Desk* (Suporte) são mais onerosas do que está sendo praticado no atual contrato; e

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

- Vale lembrar que a Call Tecnologia como outras empresas, possui um portfólio amplo ofertando serviços de *Contact Center*, bem como de *Service Desk*.

6. CONSIDERAÇÕES

Face ao apresentado ao longo deste relatório, apresentam-se as seguintes considerações finais:

- A modalidade de “Análise de Contratos” sobre a ótica Técnica, abrangendo Tecnologias da Informação e Comunicações, para a sua realização pode se realizar de diversas formas, de acordo com as estratégias e técnicas adotadas pela organização que a produz, portanto, o processo de realização do trabalho que produziu este documento está alinhado ao perfil de Consultoria por nos praticado;

- Para as devidas análises buscamos a maior isenção possível quanto a criticas e apontamentos, a não ser os estritamente necessários. O foco do trabalho foi de avaliação técnica exclusivamente;

- O mercado nacional e internacional de empresas atuantes no seguimento de tele-atendimento como empresas de *Call Center*, *Contact Center*, *Help Desk*, SAC, Telemarketing e as mais novas *Customer Interaction Centers* (CIC), é muito grande e há atualmente um universo de informações em constante atualização sobre o tema, seja do ponto de vista comercial ou tecnológico;

- As conclusões a que chegamos neste documento são preliminares e sujeitas à validação junto aos interlocutores envolvidos, de forma que entendemos poder haver interpretação dos fatos divergentes em relação as nossas; e

- Estaremos atentos em rever conteúdos e ajustá-los à realidade dos fatos que comprovadamente invalidem nossas interpretações.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

7. CONCLUSÕES

O trabalho realizado nos levou às seguintes conclusões:

- Os documentos do Contrato nº 004/SECOM/2011 firmado entre a Municipalidade de São Paulo, através da Secretaria Executiva de Comunicação, atuando como Contratante e a empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda. atuando como Contratada, nos pareceu regular sobre seus aspectos de relevância técnica em termos de Tecnologias da informação e Comunicações, relativas às abordagens de especificação do corpo do contrato e seus instrumentos anexos. Entendemos que o processo concorrencial e o Pregão também ocorreram normalmente;

- Ao compararmos a Call Tecnologia com outras organizações do mercado nacional, verificamos ser esta uma empresa bem posicionada quanto ao porte (quantidade de colaboradores), quanto a Certificações de Processos Operacionais de reconhecimento Internacional, quanto a mérito de Premiações diversas e com suas práticas alinhadas as melhores empresas;

- Quando analisamos os dados oficiais da documentação fornecida que apresentam as ofertas das empresas concorrentes nos Pregões Presenciais, também verificamos que a Call Tecnologia, se mantem alinhada à média do mercado, salvo pequenas variações de entendimento das especificidades dos requerimentos do TR quanto ao perfil profissional definido;

- A pesquisa de mercado segregada para agentes nível I,II e III dos agentes de Suporte, serviços denominados de *Service Desk*, também mostrou uma coerência de práticas operacionais da Call Tecnologia em relação ao mercado, bem como nas práticas comerciais envolvidas;

- Entendemos que a questão chave em discussão está nas visões quantitativa e qualitativa, principalmente na interpretação de quem observa externamente a operação da Central 156 e seus passivos financeiros devidos a Call Tecnologia. Aqui ponderamos que a visão real deveria ser sobre a gestão funcional e financeira que mantem o domínio da operação da Central 156, principalmente nas demandas de trabalhos não

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

harmonizados tipicamente a atividades correlatas de *Contact Center*. Mesmo assim o problema compete aos gestores contratantes que devem julgar e justificar a relação custo x benefício da operação da Central 156 no atendimento aos munícipes contribuintes;

- Entendemos, com base na entrevista realizada com integrantes da Call Tecnologia e da SECOM que, visto a especialidade da Call Tecnologia em atender órgão público, é provável que em qualquer licitação a empresa possa ser bem sucedida, pois detêm experiência e processos consolidados que lhe dão vantagem competitiva;

- Apenas questionamos a devida capacitação da Call Tecnologia quanto a Desenvolvimento de *Softwares*, pois mesmo sendo classificada em nível "G" no padrão MPS-Br, ainda é muito básico na concorrência com empresas especializadas.

GLOSSÁRIO

Apresentamos termos genéricos inseridos no texto deste documento:

- **Análise Crítica de Contrato**

  Avaliação dos requisitos contratuais, realizada tanto pelo fornecedor quanto pelo comprador, com o objetivo de assegurar-se de que os requisitos do sistema da qualidade estejam adequadamente definidos e documentados, e de que o fornecedor tenha capacidade para atendê-los, considerando os fatores econômicos e riscos nas respectivas situações.

  Inglês: *Contract Review*

  http://www.cimm.com.br/portal/verbetes/exibir/839-analise-critica-de-contrato

- **Banco de Dados**

  Conjunto de registros que possibilita a reorganização dos dados e a produção de informações. Por exemplo, uma lista de compras, relatório de custos, itinerário de ônibus, dados de clientes. Os registros são trabalhados em sistemas informatizados e fornecem, de forma amigável ou não, dados para outras ferramentas, como o CRM.

  http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

- ***Business Intelligence* (BI)**

  Pode ser chamado de Inteligência de Negócios e refere-se à coleta e cruzamento de dados, organização (classificação), seleção e análise das informações que fornecem suporte aos negócios de uma empresa.

  http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

- ***Call Center* > *Contact Centers*** (evolução)

  O *Call Center* envolve um conjunto de recursos (computadores, equipamentos de telecomunicação e agentes) que permitirão o fornecimento de serviços via telefone, onde o *Customer Service Representative*, ou operador interage com os clientes. Com necessidade de aumentar a capacidade de respostas das organizações e o surgimento de outros canais de relacionamento e interação com o cliente (*chat*, *e-mail*, *web*, URA, entre outros) os *Call Center* passaram a serem chamados de *Contact Centers*.

  http://www.cursoscallcenter.com.br/call-center-contact-center_13.html

- ***Contact Center***

  Centro de atendimento ao cliente reunindo em uma única base, atendimento por telefone, fax, *e-mail*, *website*, URA (Unidade de Resposta Audível) e *chat*. Este serviço permite o melhor contato entre o consumidor e a empresa.

  http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

- ***Contact Center* > CIC - *Customer Interaction Centers*** (evolução)

  O conceito *Contact Center*, ou seja centro de contatos, seria mais uma habilidade da empresa em gerenciar contatos multimídia com o cliente. Já o *Customer Interaction Center* (CIC), ou seja, centro de interação com o cliente, seriam os serviços desenvolvidos de forma individualizada para determinado nicho de clientes, sobre a plataforma de *Contact Center*, que possibilitariam a execução de uma série de facilidades ou rotinas úteis a esse grupo de pessoas ou empresas.

  http://www.callcenter.inf.br/faq/21925/qual-a-diferenca-entre-contact-center-e-cic/imprimir.aspx

- **CRM (*Customer Relationship Management*)**

  Ferramentas tecnológicas que têm por objetivo possibilitar às organizações um melhor gerenciamento do relacionamento com seu cliente. Essas ferramentas facilitam o entendimento do cliente por parte da empresa e estreita a relação empresa/cliente.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

- **CTI (*Computer Telephony Integration*)**

  Software que possibilita a integração entre as plataformas de telefonia e rede de computadores, permitindo que as aplicações controlem os dispositivos de telefonia. A inteligência deste *software* é distribuir a ligação para o atendente disponível no momento, relacionando a origem da ligação ao serviço desejado.

  http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

- **DAC**

  O Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) é um hardware (equipamento) que permite a conectividade das linhas telefônicas com os canais de atendimento internos. Possui um *software* (programa) instalado no equipamento que direciona as chamadas para os atendentes.

  http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

- **Discador Preditivo**

  Utilizados no telemarketing ativo, os discadores preditivos são ferramentas que diminuem o tempo de inatividade dos agentes. O discador realiza uma chamada para uma lista de clientes pré-definida e quando a ligação é atendida, o sistema a encaminha para um operador disponível.

  http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

- **Fábrica de *software***

  Fábrica de *software* é um conjunto de recursos (humanos e materiais), processos e metodologias estruturados de forma semelhante àqueles das indústrias tradicionais, utilizando as melhores práticas criadas para o processo de desenvolvimento, testes e manutenções dos *softwares*. Utiliza em sua operação indicadores de qualidade e produtividade em cada etapa do ciclo de desenvolvimento de *software*, bem como busca maximizar a reutilização de componentes anteriormente desenvolvidos. Tornou-se uma prática comum com o objetivo de massificar a produção de *software* pela redução de custos.

  http://pt.wikipedia.org/wiki/F%C3%A1brica_de_software

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

- **Ginga-NCL**

  Ginga-NCL é um subsistema Ginga desenvolvido pela PUC-Rio que visa prover uma infraestrutura de apresentação para aplicações declarativas escritas na linguagem *Nested Context Language* (NCL). NCL é uma linguagem de aplicação XML com facilidades para a especificação de aspectos de interatividade, sincronismo espaço-temporal entre objetos de mídia, adaptabilidade, suporte a múltiplos dispositivos e suporte à produção ao vivo de programas interativos não-lineares.

  http://www.gingancl.org.br/

- **Gravação Digital**

  Gravação das chamadas dos clientes ao SAC da empresa. Utilizado como requerimento legal, as gravações digitais hoje são conectadas diretamente ao Distribuidor Automático de Chamadas (DAC), evitando falhas derivadas das quedas do *Computer Telephony Integration* (CTI).

  http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

- ***Hardware* de Rede**

  Equipamento que permite a transmissão de dados entre computadores e facilita a comunicação entre as redes das empresas.

  http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

- **Manutenção Preditiva**

  É o conjunto de programas especiais orientados para o monitoramento de máquinas e equipamentos em serviço. Sua finalidade é predizer falhas e detectar mudanças no estado físico que exijam serviços de manutenção, com a antecedência necessária para evitar quebras ou estragos maiores. Os principais objetivos da manutenção preditiva são:

  - Reduzir os impactos dos procedimentos preventivos no resultado da operação;
  - Eliminar desmontagens e remontagens para inspeção;
  - Impedir propagação dos danos;
  - Maximizar a vida útil total dos componentes de um equipamento.

  http://www.cimm.com.br/portal/verbetes/exibir/595-manutencao-preditiva

- **PROBARE**

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

PROBARE é um programa de auto-regulamentação para empresas de *Call Center*, *Contact Center*, *Help Desk*, SAC e Telemarketing. Criado pelas três entidades do setor – ABEMD, ABRAREC e ABT – o programa define parâmetros que consolidam e aprimoram o atendimento aos consumidores e aos clientes contratantes e conta com código de ética, ouvidoria, selo de ética e norma de maturidade de gestão. www.probare.com.br

- **Servidores de Dados**

  Computador Servidor que manipula informações de um banco de dados. Também hospeda os *softwares* usados em *Contact Centers*, aplicações de CRM, servidores de e-mail e outros aplicativos usados pela empresa.

  http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

- **Service Desk**

  Service Desk é um serviço de TI primário no âmbito da disciplina de gerenciamento de serviços de TI (ITSM), conforme definido pela Information Technology Infrastructure Library (ITIL). Destina-se a fornecer um único ponto de contacto ("SPOC") para atender as necessidades de comunicação dos usuários e funcionários de TI. Mas também para satisfazer tanto os objetivos do cliente e provedor de TI em todos os sentidos no suporte a operação e desenvolvimento. "Usuário" se refere ao usuário real do serviço, enquanto o "cliente" refere-se à entidade que está pagando pelo serviço.

  http://en.wikipedia.org/wiki/Service_desk_(ITSM)

- ***Smartphone***

  Considerado por muitos como a “evolução” dos celulares um smartphone é um dispositivo móvel que agrega características de celular, câmera, PDA, player de música e vídeo, TV além de várias outras características, em um único equipamento.

  http://www.tecmundo.com.br/celular/12840-celulares-o-dicionario-de-a-a-z.htm#Smartphone

- ***Software* de atendimento**

  Aplicação que cadastra e mostra todas as informações dos clientes que ligam para uma central de atendimento. Permite ao operador visualizar todas as informações sobre consumidor.

  http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

- **Telecom (termo usual)**

  São operadoras de telecomunicações que provêm soluções de dados e voz, criando um ambiente de comunicação ágil e eficiente entre mercado, clientes e fornecedores. Têm como serviços o fornecimento de linhas tronco, DDR (Discagem Direta a Ramal) e serviços de tráfego de voz como LDN (Longa Distância Nacional), LDI (Longa Distância Internacional), 0800, 0300, NUN (Número Único Nacional), usadas para aplicações como SAC, televendas e *help desk*.

  http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

- **Telefonia IP**

  Tecnologia que utiliza a transmissão de voz sobre o Protocolo IP para transportar voz e dados ao longe de uma rede única, permitindo a colaboração telefônica verbal e a troca de dados.

  http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

- **URA**

  A Unidade de Resposta Audível (URA) é um sistema computadorizado que permite a realização de uma ligação para uma Central de Relacionamento e onde o usuário pode escolher entre diferentes opções oferecidas por um menu de voz.

  http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/tecnologia/como-funciona

- ***WorkForce Management* (WFM)**

  Workforce Management é um termo usado para designar sistemas de Gerenciamento de Força de Trabalho. Estes sistemas englobam todas as atividades necessárias para planejar eficientemente a força de trabalho de uma empresa. Algumas vezes é parte de um sistema de RH, ou mesmo de um sistema de ERP. Recentemente, o conceito de gerenciamento de força de trabalho começou a evoluir para o conceito de otimização da força de trabalho. Centrais de atendimento *Contact Center* tem uma necessidade específica que requer o uso de ferramentas especialmente desenvolvidas para essa aplicação. A razão é a ferramenta precisa traduzir estatísticas relacionadas à chegada de chamadas e o tempo de atendimento em demanda de atendimento. Por isso essas ferramentas precisam dos seguintes módulos:

  1) Previsão de chamadas: existem alguns métodos para fazer a previsão, sendo o mais comum média móvel. Contudo, hoje em dia, a aplicação de ferramentas

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

matemáticas mais modernas como o método ARIMA ou Box-Jenkins são mais indicadas;

2) Previsão de Necessidade de Atendentes por Horário: o método usado ainda são as fórmulas desenvolvidas por Erlang;
3) Determinação de escalas: é a aplicação de algoritmos matemáticos para otimização das escalas;
4) Programação dos atendentes: e a determinação de quem irá trabalhar na escala. Geralmente usa-se métodos de preferência declarada; e
5) Controle da central: é o monitoramento da central de atendimento.

http://pt.wikipedia.org/wiki/Workforce_management

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALDRICH, S.E. *Framework for customer contact centers*: E-Business Strategies & Solutions, 1999.

BERRY, L. L.; PARASURAMAN, A. *Serviços de marketing*: *competindo através da qualidade.* São Paulo: Maltese, 1995.

CAIAZZO, B. *As chaves do sucesso em telemarketing.* São Paulo: Nobel, 1991.

CARDOSO, M.S; FILHO, C.G. *CRM em Ambiente e-business. Como se relacionar com clientes, aplicando novos recursos da Web. São Paulo: Atlas, 2001.*

CONWAY, C. Up Close: Craig Conway. *CRM Magazine.* New York: CRM Media, LCC, September 2002. Disponível em: http://www.callrecording.go4customer.com/crm-articles/upclose.

DUFFY, D. L. *Do something! Guia prático para fidelização de clientes*. São Paulo: Person Education, 2002.

EVENSON, A., PATRICK, T. & FRANCES, F. *Effective call center management: evidence from financial services*: Working Paper, University of Pennsylvania, 1999.

FRIEDMAN, T. *Call center management: balancing the numbers*: Industrial Management, 2001.

GIL, A. C. *Como elaborar projetos de pesquisa*. São Paulo: Atlas, 1996.

GILMORE, A. & MORELAND, L. *Call centers: how can service quality be managed?*: Irish Marketing Review, 2000.

GORDON, I. *Marketing de relacionamento: estratégias, técnicas, tecnologias para conquistar clientes e mantê-los para sempre*. São Paulo: Futura, 1999.

GREENBERG, P. *CRM: Conquista e lealdade de clientes em tempo real na Internet***.** Rio de Janeiro: Campus, 2001.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

HARRIS, F. & DE REYT, S. *Re-inventing the call center with the predictive and adaptive execution*: British Telecommunications Engineering, 1999.

HESKETT, J.L.; SASSER JR, W.E. *Serviços revolucionários*: *mudando as regras do jogo*. São Paulo: Pioneira, 1994.

HOULIHAN, M. *Tensions and variations in call center management strategies*: Human Resource Management Journal, 2002.

HUANG, J., CAMPUS, J. & NEWELL, S. Deriving value from a commodity process: a case study of the strategic planning and management of a call center: Bentley College, 2001.

JAMIL, G. & SILVA, F. Call center e Telemarketing: Axcel Books, 2005.

KOCHE, J.C. *Fundamentos de metodologia científica: teoria da ciência e iniciação à pesquisa.*

Petrópolis: Vozes, 2003.

KOTLER, P. *Marketing para o século XXI*. São Paulo: Futura, 1999.

KOTLER, P.; ARMSTRONG, G. *Princípios de Marketing*. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

MALHOTRA, N. K. *Marketing research*: *an applied orientation*. New Jersey: Prentice Hall, 1996.

MAIA, Carmen Sylvia Barbosa. **Supervisão em Call Center: O Caminho para o Sucesso**. Rio de Janeiro – Qualitymark, 2007, 248p.

MATTAR, F. N. *Pesquisa de marketing*: *metodologia, planejamento, execução, análise*. São Paulo: Atlas, 1994.

McKENNA, R. *Competindo em tempo real.* Rio de Janeiro: Campus, 1998.

NEWELL, F. *Fidelidade.com: CRM – o gerenciamento das relações com o consumidor na era do marketing pela internet.* São Paulo: MAKRON Books, 2000.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

OHMAE, K. *Voltando à Estratégia. Estratégia: A Busca da Vantagem Competitiva*. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

PEPPERS, D.; ROGERS, M. *CRM Series Marketing 1 to 1: um guia executivo para entender e implantar estratégias de Customer Relationship Management*. São Paulo: Peppers and Rogers Group do Brasil, 2000.

PEPPERS, D.; ROGERS, M. *CRM Series Call Center 1 to 1: Um guia executivo para transformar Call Centers em Centros de Interação com Clientes*. São Paulo: Peppers and Rogers Group do Brasil, 2001.

RICHARDSON, R.J. et al. *Pesquisa social: métodos e técnicas*. São Paulo: Atlas, 1999.

STONE, M.; WOODCOCK, N. & MACHTYNGER, L. *CRM: Marketing de relacionamento com os clientes.* São Paulo: Futura, 2001.

TANAKA, R.M. *Customer Relationship Management (CRM): A conquista e lealdade de clientes em um contexto estratégico*. 2002, 139p. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas). Programa de Pós-Graduação em Administração de Empresas, Universidade Presbiteriana Mackenzie. São Paulo.

TELE SERVIÇOS. São Paulo: Ed. ABT, 2004 – Semestral.

ZENONE, L.C. e colaboradores. Customer Relationship Management (CRM) conceitos e estratégias: mudando a estratégia sem comprometer o negócio. São Paulo: Atlas, 2001.

Este Relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

5. RELATÓRIO – CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

CMSP
TID 126523

PREFEITURA DE SÃO PAULO

São Paulo, 17 de Setembro de 2014

OFÍCIO Nº. 263 /SECOM/GAB/2014

Senhor Presidente,

Sirvo-me do presente para encaminhar a Vossa Senhoria a cópia do Relatório Conclusivo da Controladoria do Município de São Paulo que apurou execução do Contrato 004/SECOM/2011.

Aproveitamos o ensejo para firmar protestos de elevada estima e consideração.

Atenciosamente,

Nunzio Briguglio Filho
Secretaria Executiva de Comunicação
SECOM PMSP

CMSP SGA.6 Unidade Protocolo 22/09/2014 17:53 211185

Vereador
Jose Américo
Presidente
Câmara Municipal de São Paulo
Viaduto Jacareí, 100 – São Paulo

Recebido na Comissão SGP. 13
Em 07 / 10 / 2014 às 15 h 05
Por Adelina 10863

PREFEITURA DE
SÃO PAULO
CONTROLADORIA GERAL

Gabinete do Controlador
Viaduto do Chá, 15 – 10º andar – Edifício Matarazzo – CEP. 01002-900

São Paulo, 28 de agosto de 2014.

Ofício nº 000493/2014/CGM-G
Ref.: Encaminha Nota Técnica n.º 0007/2014/CGM-GAB – Contrato n.º 04/SECOM/2011.

Senhor Secretário,

Cumprimentando-o cordialmente, encaminho anexa a Nota Técnica n.º 0007/2014/CGM-GAB, referente ao exame realizado sobre o processo de contratação da empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda por essa Secretaria, conforme Processo 2010-0.120.795-1.

Na oportunidade, apresento meus protestos de elevada estima e consideração.

MÁRIO VINÍCIUS CLAUSSEN SPINELLI
Controlador Geral do Município

A Sua Senhoria o Senhor
NUNZIO BRIGUGLIO FILHO
Secretário
Secretaria Executiva de Comunicação
Viaduto do Chá, 15 - 6º Andar – Centro
CEP: 01002-900

PREFEITURA DE
SÃO PAULO
CONTROLADORIA GERAL

Viaduto do Chá, 15 – 10°. Andar – Edifício Matarazzo – CEP 01002-900

Nota Técnica: 0007/2014/CGM-GAB

Assunto: Ordem de Serviço n.° 018/CAIN/2014 - Contrato n.° 04/SECOM/2011.

SUMÁRIO EXECUTIVO

1. Em cumprimento ao estabelecido na Ordem de Serviço n.° 018/CAIN/2014 apresentamos o resultado do exame realizado sobre o processo de contratação da empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda pela Secretaria de Comunicação da Prefeitura de São Paulo, conforme Processo 2010-0.120.795-1.

2. A licitação foi realizada na modalidade Pregão Presencial, com critério de julgamento de menor preço global mensal, e teve como objeto *"contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos necessários à implantação de procedimentos, operação, e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a prefeitura de São Paulo, abrangendo todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo conexão com os sistemas aplicativos hospedados na Prodam, para consulta às informações e registros das solicitações recebidas"*.

3. A Sessão Pública do Pregão n.° 002/SECOM/2011 ocorreu no dia 28/03/2011 e contou com a participação de dez empresas. A empresa AeC Centro de Contatos S/A foi desclassificada por não ter realizado a visita técnica obrigatória em desacordo com o exigido no item 5.9.5 do edital, as demais empresas tiveram suas propostas aceitas e se classificaram para a fase de lances as empresas Contax S.A., Datamétrica Consultoria Pesquisa e Telemarketing Ltda., Central IT Tecnologia da Informação Ltda., Tel Telemática e Marketing Ltda e Call Tecnologia e Serviços Ltda.

4. Após a fase de lances a empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda. se sagrou vencedora com a proposta de R$ 8.270.000,00 mensais, conforme tabela a seguir:

Serviço	Quantidade	Valor Unitário	Valor Mensal
Hora de posição de atendimento logada - Nível I	251.520,00	R$ 24,56	R$ 6.177.331,20
Hora de posição de atendimento logada - Nível II	13.200,00	R$ 33,42	R$ 441.144,00
Hora de posição de atendimento logada - Nível III	5.280,00	R$ 123,81	R$ 653.716,80
Portas de URA simultâneas com tecnologia ASR e TTS	750,00	R$ 182,43	R$ 136.822,50
Disparo eletrônico de mensagens telefônicas	2.500.000,00	R$ 0,26	R$ 650.000,00
Disparo eletrônico de mensagens - SMS	25.000,00	R$ 0,40	R$ 10.000,00
Hora de serviço de suporte tecnológico à operação	1.280,00	R$ 148,98	R$ 190.694,40
Central de libras*	6	R$ 1.715,18	R$ 10.291,10
			R$ 8.270.000,00

*esse item nunca foi executado e foi, por meio de Termo Aditivo, excluído do contrato.

5. Em 09/05/2011 foi assinado o contrato n.° 004/SECOM/2011 com prazo de 24 meses e valor total estimado de R$ 198.480.000,00.

FALHAS IDENTIFICADAS

Ausência do orçamento detalhado em planilhas e do critério de aceitabilidade dos preços unitários

6. Consta no processo consulta de preço a três empresas, que responderam conforme tabela abaixo:

Empresa: AEC Centro de Contatos S/A

Serviço	Q mensal	Valor Unit.	Valor Total
Nível I	251520	R$ 29,55	R$ 7.432.416,00
Nível II	13200	R$ 38,44	R$ 507.408,00
Nível III	5280	R$ 97,23	R$ 513.374,40
URA	750	R$ 220,21	R$ 165.157,50
Mensagens	25000	R$ 3,40	R$ 85.000,00
Suporte	1280	R$ 188,88	R$ 241.766,40
Libras	6	R$ 8.200,00	R$ 49.200,00
		Total:	R$ 8.994.322,30

Empresa: Contax S/A

Serviço	Q mensal	Valor Unit.	Valor Total
Nível I	251520	R$ 26,89	R$ 6.763.372,80
Nível II	13200	R$ 33,82	R$ 446.424,00
Nível III	5280	R$ 45,27	R$ 239.025,60
URA	750	R$ 114,38	R$ 85.785,00
Mensagens	25000	R$ 0,45	R$ 11.250,00
Suporte	1280	R$ 273,67	R$ 350.297,60
Libras	6	R$ 1.779,41	R$ 10.676,46
		Total:	R$ 7.906.831,46

Empresa: Call Tecnologia e Serviços Ltda.

Serviço	Q mensal	Valor Unit.	Valor Total
Nível I	251520	R$ 27,50	R$ 6.916.800,00
Nível II	13200	R$ 59,65	R$ 787.380,00
Nível III	5280	R$ 142,10	R$ 750.288,00
URA	750	R$ 265,00	R$ 198.750,00
Mensagens	25000	R$ 2,80	R$ 70.000,00
Suporte	1280	R$ 140,00	R$ 179.200,00
Libras	6	R$ 6.230,00	R$ 37.380,00
		Total:	R$ 8.939.798,00

6.1. Nota-se uma grande variação nos preços unitários informados, conforme tabela a seguir:

Item	Variação
Hora de posição de atendimento logada - nível I	9,89%
Hora de posição de atendimento logada - nível II	76,37%
Hora de posição de atendimento logada - nível III	213,89%
Portas de URA simultâneas com tecnologia ASR e TTS	92,52%
Disparo eletrônico de mensagem - valor por mensagem	655,56%
Hora de serviço de suporte tecnológico à operação	95,48%
Central de libras - valor por PA	360,83%

6.2 Após a consulta de preços não há no processo nenhuma análise das mesmas, constando apenas no item 7.10.2.2 do edital a informação de que o valor mensal estimado da contratação é de R$ 8.613.831,53 (média das três propostas). Além disso, a variabilidade indica que havia a necessidade de pesquisa com um número maior de empresas, a fim de se excluir da amostra os valores muito acima ou muito abaixo da média verificada.

6.3 A situação verificada afronta o artigo 7°, § 2°, da Lei n.° 8.666/1993, que enumera as condições a serem obedecidas para a contratação de obras e serviços, determinando que: *"b) existir orçamento detalhado em planilhas que expressem a composição de todos os seus custos unitários;"*

6.4 A inexistência de um orçamento detalhado (com especificação dos custos unitários e respectiva composição de preços) impossibilita que a administração saiba o real custo do serviço licitado, impedindo uma avaliação dos preços ofertados pelas licitantes (eventual proposta inexequível ou com sobrepreço).

6.5 Além disso, como consequência da ausência de orçamento detalhado, também não foram definidos os critérios de aceitabilidade dos preços unitários, em desacordo com o estabelecido no inciso X do artigo 40 da Lei n.° 8.666/1993.

6.6 A indefinição quanto aos valores máximos que a Administração Pública admite pagar, incluindo os referentes aos preços unitários, possibilita a ocorrência da prática conhecida como jogo de planilhas, caracterizada pela contratação de proposta de menor preço global, mas com grandes disparidades nos preços unitários, de forma a possibilitar aditamentos ao contrato com o aumento dos quantitativos dos itens de preços unitários elevados e redução dos quantitativos dos itens de preços inferiores. Assim, a proposta que, aparentemente, parecia ser a melhor acaba sendo mais onerosa para a Administração.

Superestimativa de horas de Posição de Atendimento Logadas

7. O Edital em seu item 1.2.1 estimou um total de 9.000 horas de Posição de Atendimento Logadas diárias, o que equivaleria a um total de 270.000 horas mensais. Ocorre que durante toda a execução do contrato nunca foram utilizadas as 270.000 horas mensais previstas (a média mensal verificada nas faturas foi de 143.957,13 horas).

7.1. Além disso, o item 7.12.1.1.1 do Edital (Qualificação Técnica) exigiu que as participantes comprovassem "no mínimo 500 (quinhentas) Posições de Atendimento – PA´s simultâneas em regime de 24 horas por dia ininterruptas". Essa exigência de 12.000 horas diárias é maior do que a própria estimativa da administração. A exigência de comprovação de capacidade técnica além da requerida para a execução contratual faz com que a competitividade do certame seja reduzida, pois outras empresas poderiam ter participado da licitação, caso as exigências fossem inferiores.

Execução do contrato com quantitativos divergentes do edital e do contrato ocasionando contratação de proposta menos vantajosa para a administração.

8. A tabela a seguir mostra a execução dos itens do contrato em comparação às quantidades previstas no edital.

		Média mensal verificada nas medições				
Serviço	**Estimado no Edital e no Contrato**	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**Geral**
Nível I	251.520,00h	118.719,31	110.127,11	78.623,03	105.177,61	95.933,66
Nível II	13.200,00h	5.837,93	32.534,36	65.130,76	68.123,12	46.381,54
Nível III	5.280,00h	531,61	1.745,12	1.658,58	2.348,90	1.641,93
URA	750,00	690,00	750,00	750,00	750,00	744,55
Mensagens	2.500.000,00	3.167.636,67	2.693.751,00	711.175,67	665.375,80	1.626.936,64
SMS	25.000,00	0,00	1.096,17	0,00	5.428,00	1.221,03
Suporte	1.280,00h	4.821,33	7.938,00	10.926,67	10.865,60	8.963,88

* Dados consolidados sem considerar os períodos de 01 a 25/09/2011 e 26/10 a 25/11/2011 que não tiveram suas respectivas faturas apresentadas pela SECOM até o encerramento deste trabalho

8.1 Verifica-se uma grande divergência das medições em relação ao previsto na licitação e no contrato, conforme quadro abaixo:

Nível I	Executado em média 38,14 % do contratado
Nível II	Executado em média 251,38 % do contratado
Nível III	Executado em média 31,10 % do contratado
Mensagens	Executado em média 65,08 % do contratado
SMS	Executado em média 4,88 % do contratado
Suporte	Executado em média 600,30 % do contratado

8.2 Quando comparamos os quantitativos efetivamente utilizados com os preços ofertados pela contratada e pela empresa Tel Telemática e Marketing Ltda., segunda colocada no certame, verificamos que a contratação da segunda geraria uma economia de R$ 28.379.412,17 (a preços originais da licitação em maio de 2011), conforme tabela abaixo:

Serviço	Q Mensal Estimada	Q Total Utilizada	Proposta Call	Valor Proposto Call	Valor Executado Call	Proposta Tel	Valor Proposto Tel	Valor Executado Tel
Nível I	251.520,00	3.165.810,75	R$ 24,56	R$ 6.177.331,20	R$ 77.752.312,02	R$ 26,11	R$ 6.567.187,20	R$ 82.659.318,69
Nível II	13.200,00	1.530.590,89	R$ 33,42	R$ 441.144,00	R$ 51.152.347,54	R$ 31,65	R$ 417.780,00	R$ 48.443.201,67
Nível III	5.280,00	54.183,64	R$ 123,81	R$ 653.716,80	R$ 6.708.476,47	R$ 56,90	R$ 300.432,00	R$ 3.083.049,12
URA	750,00	24.570,00	R$ 182,43	R$ 136.822,50	R$ 4.482.305,10	R$ 140,54	R$ 105.405,00	R$ 3.453.067,80
Mensagens	2.500.000,00	53.688.909,00	R$ 0,26	R$ 650.000,00	R$ 13.959.116,34	R$ 0,34	R$ 850.000,00	R$ 18.254.229,06
SMS	25.000,00	40.294,00	R$ 0,40	R$ 10.000,00	R$ 16.117,60	R$ 0,23	R$ 5.750,00	R$ 9.267,62
Suporte	1.280,00	295.808,00	R$ 148,98	R$ 190.694,40	R$ 44.069.475,84	R$ 46,85	R$ 59.968,00	R$ 13.858.604,80
				R$ 8.259.708,90	**R$ 198.140.150,92**		**R$ 8.306.522,20**	**R$ 169.760.738,75**

* Dados consolidados sem considerar os períodos de 01 a 25/09/2011 e 26/10 a 25/11/2011 que não tiveram suas respectivas faturas apresentadas pela SECOM até o encerramento deste trabalho.

Renovação do contrato com base em pesquisa de preços com quantitativos de serviços diferentes do executado no contrato.

9. O contrato foi inicialmente firmado por 24 meses, e em maio de 2013 foi realizada pesquisa de preço visando verificar a viabilidade da prorrogação do mesmo. Ocorre que a pesquisa feita junto ao mercado foi realizada com os mesmos quantitativos previstos no edital, que apresentavam (e continuam apresentando) grandes divergências em relação ao realmente utilizado pela administração, conforme quadros do item 8 acima.

9.1 Essa grande divergência entre os quantitativos de serviços pesquisados e os efetivamente utilizados pela administração faz com que essa pesquisa de mercado não seja a mais adequada para fins de justificar a renovação do contrato, já que não representa a realidade do que será executado.

Pagamento de horas de suporte acima do previsto sem documentação comprovando a utilização dessas horas.

10. O item "Hora de Serviço de Suporte Tecnológico à Operação" foi o que registrou a maior variação quando comparamos o previsto no contrato e o efetivamente executado (600,30% em média conforme item 8 acima).

10.1 O item que foi orçado pela contratada em maio de 2011 em R$ 190.694,40 mensais está sendo executado em 2014 em uma média mensal de R$ 1.702.337,94, saltando de uma previsão de 1.280 horas para uma média de 10.865,60 horas mensais em 2014.

10.2 Tal distorção ganha maior proporção quando verificamos que as 1.280 horas de suporte previstas no edital se destinavam a suprir uma demanda estimada de 270.000 horas de posições de atendimento, demanda essa que nunca foi atingida (a média mensal verificada nas faturas foi de 143.957,13 horas).

10.3 Como agravante verificou-se que, ao contrário dos demais itens de serviço do contrato que possuem vários relatórios demonstrando a sua execução acompanhando as respectivas faturas mensais, não existe nos processos de pagamento analisados a comprovação da destinação dessas horas de suporte técnico. Verificou-se apenas a existência de um relatório contendo o nome do funcionário, sua função e quantas horas o mesmo trabalhou, não informando quais atividades/projetos foram desenvolvidos pelos mesmos no período.

10.4 Em 14/08/2014, por meio do Ofício n.° 324/SECOM/GAB/2014, a Secretaria de Comunicação encaminhou documento intitulado *"Relatório 156"*, produzido pela contratada, onde a mesma detalha a tarefa que foi realizada por uma parte dos funcionários listados. Referido relatório não é capaz de suprir a necessidade de um completo detalhamento das horas de suporte faturadas.

10.5 Nesse mesmo documento a contratada afirma que *"Importante frisar que toda utilização deste recurso é proveniente de demanda da PMSP"* e que *"Embora a quantidade de Horas de Suporte Tecnológico, estivesse marcada em 1280 horas mensais, já na fase implantação deste novo contrato, a Contratante já fez demandas de extensão de atendimento e abrangência em multicanais que elevaram o uso desta linha orçamentária."*. Nesse sentido seria de suma importância que a administração realizasse o detalhamento das novas demandas, verifica-se o seu correto dimensionamento e a sua adequação aos valores de mercado e quando da entrega dos mesmos atesta-se o seu recebimento, o que não foi localizado no processo administrativo, onde consta apenas o informado no item 11.3 acima.

Não comprovação de cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias

11. Verificou-se ainda que a SECOM solicitou para a Call, por email em 10/02/2014, a comprovação da quitação de suas obrigações trabalhistas e previdenciárias em cumprimento ao disposto no item 7.2.17 do contrato. Em resposta datada de 17/03/2014 foi enviada a SEFIP referente ao mês 02/2014 que se encontra a partir da página 2.396 do processo.

11.1 Quando se confronta os nomes dos funcionários informados na SEFIP com os apresentados com a fatura do mesmo mês para pagamento do item "Hora de Serviço de Suporte Tecnológico à Operação" verifica-se que apenas 25 dos 67 nomes constam na mesma.

11.2 Tal informação foi confirmada por essa equipe em pesquisa realizada no sistema GFIP da Receita Federal do Brasil, apenas acrescentando que outros 2 nomes foram localizados na GFIP da matriz da empresa, restando ainda 40 nomes pendentes de comprovação de cumprimento das obrigações previdenciárias.

11.3 Não localizamos no processo questionamento ou análise da Secretaria sobre a SEFIP apresentada.

CONCLUSÃO

12. Considerando o apontado nos itens 6, 7, 8 e 9, recomenda-se a realização de nova licitação para o serviço em tela, a fim de sanar as impropriedades registradas nesta Nota Técnica, notadamente quanto à obrigatoriedade do correto dimensionamento do serviço a ser licitado, da elaboração do orçamento detalhado em planilhas com a composição dos preços unitários e da

definição dos critérios de aceitabilidade dos preços unitários e global. Caso haja a necessidade de continuidade do contrato atual até que se conclua a celebração do novo contrato (em função da imprescindibilidade dos serviços), recomenda-se que os quantitativos mensais de cada item não excedam os previstos no Pregão n.° 002/SECOM/2011 e que seja aferida a compatibilidade entre os preços praticados e o mercado, por meio de pesquisa de preços atualizada e devidamente apensada ao processo.

13. Considerando o apontado no item 10 recomenda-se a instauração pela SECOM de apuração preliminar, nos termos do artigo 201 da Lei n° 8.989/79, com a nova redação a ele conferida pela Lei n° 13.519/03, c.c. artigos 96 a 102 do Decreto n° 43.233/2003, a ser realizada preferencialmente por comissão composta por servidor com conhecimento na área de tecnologia da informação e que cujos resultados deverão ser informados à Controladoria Geral do Município, com o objetivo de verificar se o quantitativo de horas técnicas faturados pela contratada é compatível com os produtos resultantes dos trabalhos desenvolvidos, inclusive quanto ao preço final pago pela Administração, bem como de apurar eventual responsabilidade por falhas funcionais praticadas na realização da licitação e no gerenciamento e fiscalização da execução contratual.

14. Considerando o apontado no item 11, recomenda-se à SECOM solicitar à contratada que apresente a documentação comprobatória do registro dos funcionários encarregados pela execução do item "Hora de Serviço de Suporte Tecnológico à Operação", apurando eventual descumprimento de obrigações trabalhistas e previdenciárias, sem prejuízo da aplicação das devidas sanções previstas no contrato e de eventual glosa dos valores indevidamente pagos a empresa.

São Paulo, 28 de agosto de 2014.

Gustavo de Oliveira Gallardo
Coordenador da Auditoria Interna - CGM
RF 811.873.6

De acordo. Em 28 / 08 / 2014

Mário Vinícius Claussen Spinelli
Controlador Geral do Município

CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO

SECRETARIA GERAL PARLAMENTAR

São Paulo, 30 de setembro de 2014.

Ao
Exmo. Vereador Adilson Amadeu
Presidente da Comissão de Estudos – Call Center

Encaminho cópia de ofício recebido para ciência.

Sem mais, subscrevo-me ensejando meus protestos de distinta consideração.

Karen Lima Vieira
Secretária Geral Parlamentar

Prefeitura do Município de São Paulo

São Paulo, 01 de outubro de 2014.

GABINETE DO PREFEITO

Ofício A. I. L. nº 381/14-C

Ref.: Ofício CECC nº 054/2014

DOCREC
740/2014

Senhor Presidente

Reportando-me ao ofício acima referenciado, em atenção ao requerimento do Vereador Abou Anni, aprovado pela Comissão de Estudos para Avaliar os Contratos Firmados pelo Executivo no que tange ao Call Center e 156 com seus Serviços pela Empresa Call Tecnologia e Serviço Ltda, encaminho a essa Presidência, por cópia, os elementos e esclarecimentos fornecidos pela Secretaria Executiva de Comunicação, a respeito do solicitado relativamente ao Contrato nº 4/SECOM/2011.

Na oportunidade, renovo a Vossa Excelência meus protestos de apreço e consideração.

FRANCISCO MACENA DA SILVA
Secretário do Governo Municipal

13819 02/10/2014 009727 - Protocolo Legislativo - SGP.22

Ao
Excelentíssimo Senhor
JOSÉ AMÉRICO DIAS
Digníssimo Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

JAM/MTGS/drs
Req CECC 54-14

Fls. n.º 08
Proc. n.º 2014.0253.188-1
Ass.:
Vera Lúcia da Silva
RF: 561.000.7.00
SECOM/CAF/EXP

Call Contact Center

C.CALL/DIRET – 217/2014

São Paulo/SP, 19 de setembro de 2014.

À
Prefeitura de São Paulo
Secretaria de Comunicação - SECOM

CÓPIA

A/C
Ilustríssima Senhora Fabiola Seneor Barbosa de Mello
Assessora Jurídica SECOM/GAB

Assunto: Disponibilização dos contratos de locação de infraestrutura

Ref.: Contrato nº 004/SECOM/2011

Ilustríssima Senhora,

A empresa Call Tecnologia e Serviços LTDA, na qualidade de contratada deste r. Órgão na avença administrativa supramencionada, vem à presença de Vossa Senhoria dizer o seguinte:

1. Considerando os termos do e-mail incluso encaminhado por Vossa Senhoria e datado de 15 de setembro de 2014 - *c.f. documento incluso* - a contratada disponibiliza, nesta oportunidade, os contratos de locação de infraestrutura competentes.

2. Cumpre informar, oportunamente, que as avenças disponibilizadas tratam meramente de locação de infraestrutura não se revestindo em contrato de prestação de serviço ou de subcontratação.

Fls.: 09
Proc. n.º 2019.0253.188-1
Ass.:
Vera Lucia da Silva
RF: 587.[illegible]7.00
SECOM/CAF/EXP

Call Contact Center

3. Ademais importante esclarecer que o serviço de atendimento do canal 156 continua sendo **integral e exclusivamente prestado pela empresa Call Tecnologia e Serviços LTDA no município de São Paulo**, observando e cumprindo, assim, os termos integrais da avença administrativa epigrafada firmada entre este particular e a Prefeitura

4. Sendo o que se faz necessário ao momento, subscrevemo-nos agradecendo a atenção dispensada e nos colocamos à disposição para prestar maiores esclarecimentos que se façam necessários.

Atenciosamente,

CÓPIA

CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA
Lincoln de Souza Pereira

veganet

Proc. n. 2014.0253.188-1
Ass.:
Vera Lúcia da Silva
RF: 54[illegible]
SECOM/CAF/EXP

CONTRATO DE LOCAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E COMPONENTES AGREGADOS E OUTRAS AVENÇAS

CÓPIA

Pelo presente instrumento particular, de um lado,

a) **CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, sede Rua Hipódromo, 1024/1030, Mooca, 03.164-140, São Paulo/SP, inscrita no Cadastro da Pessoa Jurídica (CNPJ) sob o no. 05.003.257/0013-54, neste ato representada na forma de seu CONTRATO social, doravante denominada "**CALL**"; e, de outro lado,

b) **VEGA NET MARKETING E TELEMARKETING S/A.,** com sede na Avenida Indianópolis, 2950, 04.062-003, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ/MF sob o n. 03.015.162/000.1-91, neste ato representada na forma de seu estatuto social, doravante denominada "**VEGANET**"

As **PARTES** resolvem firmar o presente CONTRATO **DE LOCAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E COMPONESTES AGREGADOS E OUTRAS AVENÇAS**, doravante denominado simplesmente "CONTRATO", de acordo com as cláusulas e condições a seguir redigidas:

1. DO OBJETO DO CONTRATO

1.1 O presente CONTRATO tem por objeto o fornecimento pela **VEGANET** à **CALL,** em regime de locação, da Infraestrutura e componentes agregados, descritos, quantificados e todas suas diretrizes, especificados na **Descrição de Fornecimento de Ambiente de Infraestrutura - ANEXO I** e na **PROPOSTA DE FORNECIMENTO DE AMBIENTE DE INFRAESTRUTURA "ANEXO II"** do presente CONTRATO, os quais se configuram parte integrantes e indissociável deste instrumento contratual.

2. DO PREÇO

2.1. A **"CALL"** pagará pelo fiel cumprimento das obrigações inerentes a este CONTRATO, a quantia total mensal de R$ 218.326,80, (Duzentos e dezoito mil, trezentos vinte e seis reais e oitenta centavos) pelos quantitativos locados dispostos no "Anexo I", do presente instrumento e conforme proposta comercial aprovada entre as PARTES, sendo esta o Anexo II deste contrato, o qual compõe e integra a presente avença.

2.2 A **"CALL"** efetuará o pagamento mensal com vencimento dia 05 do mês subsequente a referida locação, mediante a apresentação da fatura de serviços correspondente, através de depósito em conta corrente no Banco e agência, informado pela **VEGANET** e de titularidade desta, conforme autorização de pagamento emitido.

2.3 O atraso no pagamento do presente CONTRATO ensejará a incidência de correção monetária medida pelo IGP-M, ou por outro índice que melhor reflita sua variação, caso o mesmo venha a ser extinto, além dos juros moratórios de 1 % (um por cento) ao mês, calculados pro rata die desde seu vencimento, e multa de 10% (dez por cento) do valor em

Fls. n.º 11
Proc. n.º 2014.0253.1881-1
Ass.:
Vera Lúcia da Silva
RF: 567.[illegible]-7
SECOM/CAF/EXP

CÓPIA

3. DAS OBRIGAÇÕES DA "CALL"

3.1. Constituem obrigações da "CALL", sem prejuízo das demais contidas no presente CONTRATO:

3.1.1. Efetuar os pagamentos do valor descrito na Cláusula Segunda, parágrafo 2.1, na data estipulada no parágrafo 2.2, da mesma Cláusula.

3.1.2. Obedecer rigorosamente todos os termos e condições previstas neste CONTRATO.

3.1.3. Fornecimento e manutenção das informações negociada entre as **PARTES**, com base na proposta comercial "**PROPOSTA DE FORNECIMENTO DE AMBIENTE DE INFRAESTRUTURA**" ("**ANEXO II**").

3.1.4. Administrar diretamente seu pessoal, responsabilizando-se integralmente por reclamação trabalhista, acidentária e previdenciária.

4. DAS OBRIGAÇÕES DA "VEGANET"

4.1. Constituem obrigações da "**VEGANET**", sem prejuízo das demais contidas no presente CONTRATO, e na legislação aplicável, seja ela municipal, estadual ou federal:

4.1.1. Obedecer rigorosamente todos os termos e condições previstas neste CONTRATO.

4.1.2. Cumprir os prazos negociados, bem como a instalação das 311 posições de infraestrutura e 1 de cortesia.

4.1.3. Fica estabelecido que a locação de infraestrutura será realizada nas dependências da CONTRATADA – localizadas na Avenida Indianópolis, 2.950, 1º subsolo, Planalto Paulista, 04.062-003, São Paulo/SP, durante 24 (vinte e quatro) horas, 07 (sete) dias por semana, inclusive nos feriados religiosos, nacionais e/ou regionais, salvo se diversamente estipulado entre as partes para serviços específicos, mediante termo aditivo.

4.1.4. Planejar, dimensionar, conduzir ou executar a prestação dos serviços com o mais alto nível técnico e com a diligência profissional exigida pela natureza dos serviços, obrigando-se a reparar, exclusivamente às suas custas, todos e quaisquer defeitos, erros, falhas, omissões e quaisquer outras irregularidades verificadas na execução dos serviços objeto deste contrato;

4.1.5. Não utilizar o nome ou logotipo da CONTRATANTE, sem prévia autorização, bem como qualquer abreviatura ou adaptação deles para efeito de publicidade, comércio ou outro propósito, seja ele qual for, devendo zelar pelo bom nome comercial da CONTRATANTE, respondendo pelas perdas e danos decorrentes de eventual uso indevido.

Fls. n.º 12
Proc. n.º 2054.0253.188-1
Ass.:
Vera Lúcia da Silva
RF: 58[illegible]7.00
SECOM/CAF/EXP

4.1.6. Manter um plano de contingência para garantir o fornecimento dos serviços, em condições adversas tais como falta de energia, falta de água, problemas em elevadores, problemas com ar condicionado, dentre outras, devendo apresentar, sempre que solicitado, os planos, projetos e documentações relativas às contingencias garantindo 100% (cem por cento) do préstimo do objeto contratado.

4.1.7. Apresentar, sempre que solicitado pela LOCATÁRIA as licenças legais para o exercício de suas atividades e as demais licenças e autorizações necessárias à plena habilitação do imóvel e dos bens ao exercício das atividades, bem como os documentos de quitação das obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias, sobretudo os comprovantes de recolhimento do Imposto, das contribuições ao INSS (GRPS) e do FGTS - Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (GFIP), quando cabível.

5. RESPONSABILIDADE E DESVINCULAÇÃO

CÓPIA

5.1. Não se cria, em decorrência deste CONTRATO, qualquer tipo de associação, mandato, agenciamento, consórcio, representação ou responsabilidade trabalhista e/ou previdenciária solidária entre as PARTES.

5.2. Cada uma das **PARTES** são única e exclusiva responsável pelos seus empregados, ou terceiros, designados para o cumprimento do presente CONTRATO. Quaisquer reclamações trabalhistas e de natureza previdenciária, que sejam propostas contra as PARTES, por pessoas públicas ou privadas, direta ou indiretamente vinculadas as mesmas, deverá ser por estas inteiramente suportadas, uma vez que o presente CONTRATO refere-se única e exclusivamente a Locação de Infraestrutura e Componentes Agregados e Outras Avenças

6. DO SIGILO

6.1. As PARTES se comprometem, pelo presente, a manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade em relação a todas as informações comerciais, estratégicas e técnicas que receberem uma da outra em razão do CONTRATO, bem como de quaisquer outras expressamente declaradas confidenciais pelas empresas, estando inseridas e acobertadas pelo manto da confidencialidade as informações que tratem das propostas e relações comerciais entabuladas entre as partes, as quais serviram de base para a origem da presente avença ou dela sejam parte integrante.

6.2. As PARTES não poderão utilizar tais informações senão para os fins específicos deste CONTRATO, nem por qualquer meio divulgá-las ou fornecê-las a terceiros, sem o consentimento prévio, expresso e por escrito da outra parte.

6.3. A PARTE que descumprir o disposto nos itens acima, sujeitar-se-á à responsabilização civil e penal cabíveis.

7. DO PRAZO, DA DENÚNCIA E DA RESCISÃO CONTRATUAL.

Fls. nº 13
Proc. nº 2014.0293.188-1
Ass.:
Vera [illegible] Silva
RF: 58[illegible]0,7.00
SECOM/CAF/EXP

7.2. Qualquer uma das partes poderá rescindir este CONTRATO por justa causa, sem prejuízo das perdas e danos devidos, por meio de notificação por escrito, no caso da outra parte: (a) estar sujeita a processo de falência, insolvência, dissolução, liquidação ou fechamento, (b) deixar ou pretender deixar de conduzir os seus negócios, (c) realizar cessão em benefício de credores ou (d) não cumprir as suas respectivas obrigações assumidas neste CONTRATO.

8. DO DESCUMPRIMENTO

CÓPIA

8.1. Por descumprimento das obrigações assumidas neste **CONTRATO**, a **PARTE** que deu causa à rescisão antecipada, ficará obrigada ao pagamento de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato a título de multa, à parte inocente, a ser paga em 15 (quinze) dias, a contar do dia da rescisão, e, no caso de mora, ficará sujeita, ainda, à correção monetária e juros legais a partir do vencimento fixado, sem prejuízo do ressarcimento no tocante às perdas e danos, quando comprovados.

9. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

9.1. Nenhuma modificação das disposições do presente **CONTRATO** vinculará as **PARTES**, salvo se realizada por escrito e assinada por um representante devidamente autorizado de cada uma das partes.

9.2. Os Direitos e Obrigações constantes do presente **CONTRATO** não serão cedidos, no todo ou em parte, por qualquer uma das partes sem o prévio consentimento, por escrito, da outra parte.

9.3. O presente **CONTRATO** (juntamente com quaisquer anexos a ele incorporados) constitui a totalidade do entendimento entre as partes com respeito aos assuntos nele contidos, substituindo todos e quaisquer outros entendimentos relativos aos referidos assuntos.

9.4. Nenhuma das partes será responsável por atrasos ou falhas no desempenho das obrigações especificadas neste instrumento resultantes exclusivamente de motivos extraordinários fora do controle da parte em questão, ocasionados por fogo, inundação, explosão, terremoto ou destruição, no todo ou em parte, das máquinas e equipamentos ou falta no suprimento, descontinuação do fornecimento dos materiais por interferência governamental, comoção civil, guerra, greve, distúrbios trabalhistas, dificuldades de transporte, ou qualquer causa que não dependa do controle das partes envolvidas.

9.5. Qualquer omissão ou tolerância das **PARTES** em exigir o estrito cumprimento dos termos, deveres ou obrigações presentes neste instrumento, ou em exercer uma prerrogativa dele decorrente, será reputada como mera liberalidade e não constituirá renúncia, transação ou novação, nem afetará o direito da **PARTE** exercê-lo a qualquer tempo.

9.6. Sempre que ocorrerem fatos imprevisíveis e fora do controle das partes, que impliquem o

Fls. nº 14
Proc. n.º 2014.0253.188-1
Ass.:
Vera [illegible] Silva
RF: 5[illegible]7.00
SECOM/DAF/EXP

legal, as partes deverão negociar um entendimento alternativo a fim de alcançar seus objetivos e a boa-fé.

10. DAS COMUNICAÇÕES

10.1. Todas as comunicações entre as PARTES deverão ser feitas por escrito e enviadas aos endereços indicados no preâmbulo deste instrumento, reputando-se efetuadas na data de seu recebimento.

10.2. Qualquer alteração de endereço e/ou de destinatário deverá ser imediatamente comunicada por escrito pela parte interessada à outra.

11. DO FORO

COPIA

11.1. Para dirimir quaisquer controvérsias oriundas do **CONTRATO**, as partes elegem o foro da Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem acordados, assinam o presente **CONTRATO DE LOCAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E COMPONENTES AGREGADOS E OUTRAS AVENÇAS**, em 3 (três) vias de igual teor, juntamente com 2 (duas) testemunhas.

São Paulo, 18 de agosto de 2014.

Lincoln de Souza Pereira
Diretor Técnico
Call Contact Center

CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA

VEGA NET MARKETING E TELEMARKETING S/A

vegaNet
Marcelo Morilla
Presidente - CEO

Testemunhas:

1. Karina Nogueira

2. [illegible]

CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA - DEPARTAMENTO JURÍDICO

Proc. n.: 2014.0253.188-1
Ass.:
Vera Lúcia da Silva
RF: 587.580-7 00
SECOM/CAF/EXP

CONTRATO PARTICULAR DE LOCAÇÃO DE PLATAFORMA DE TELEATENDIMENTO, MÓVEIS, MÁQUINAS E EQUIPAMENTOS

De um lado,

CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA, pessoa jurídica de Direito Privado, inscrita pelo CNPJ de nº 05.003.257/0013-54, com sede na Rua do Hipódromo, 1024, Mooca, SP, CEP 03164-140, neste ato representada na forma estabelecida em seu Estatuto Social, doravante denominada**LOCATÁRIA**, e de outro lado,

AHEAD Serviços de Teleatendimento e Infraestrutura de Contact Center LTDA, pessoa jurídica de Direito Privado, inscrita pelo CNPJ de nº 03.609.333/0001-00, com sede na Avenida Marquês de São Vicente, 600, São Paulo, SP, CEP: 01139-002 neste ato representada por seu sócio administrador e doravante denominada**LOCADORA**

LOCATÁRIA e LOCADORA, em conjunto, doravante denominadas simplesmente como "Partes" e individualmente "Parte";

Resolvem as Partes celebrar o presente Contrato de Locação de Plataforma de Teleatendimento, Móveis, Máquinas e Equipamentos("Contrato"), mediante as seguintes Cláusulas e condições:

CLÁUSULA I
OBJETO

CÓPIA

1.1 Constitui objeto deste Contrato:

a) Pelo presente instrumento, e na melhor forma de direito, a LOCADORA dá e a LOCATÁRIA recebe em locação:

a.1 os espaços localizados no imóvel com todas as suas benfeitorias e instalações compostas de (i) rede de energia elétrica estabilizada; (ii) rede de informática (rede local - LAN - Local Area Network); (iii) rede de circuito fechado de TV; (iv) rede de telefonia; (v) rede hidráulica; (vi) iluminação de ambientes; (vii) níveis de ruído; (viii) qualidade do ar de interiores e ambientes climatizados; (ix) acessos, áreas de circulação e rotas de fuga; (x) sanitários; (xi) detecção de alarmes, iluminação autônoma e combate a incêndio; em conformidade com a NR-17 - Norma Regulatória 17, Anexo II do Ministério do Trabalho e Emprego, pertinentes e vigentes, para utilização em Teleatendimento, Telemarketing e Correlatos, em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, doravante denominadas "PLATAFORMAS", as quais seguem pormenorizadas no Anexo I deste documento, o qual é parte indissociável deste e que serão ocupadas por funcionários e prestadores (mão de obra) da LOCATÁRIA.

a.2 móveis, máquinas, computadores e equipamentos correlatos, doravante denominados simplesmente "EQUIPAMENTOS". A LOCATÁRIA reconhece receber neste ato os móveis, máquinas e equipamentos dados em locação pela LOCADORA, em perfeitas condições de uso.

b) As "PLATAFORMAS" e os "EQUIPAMENTOS" locados pela LOCATÁRIA somente poderão ser utilizados para fins comerciais, mais precisamente a instalação de uma central de atendimento telefônico ("Call Center") e/ou prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação ("TI"), sendo vedada a sua utilização para outros fins.

DEPARTAMENTO JURÍDICO - CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS

c) A LOCADORA declara que é parte legítima para formalizar o presente contrato e que os referidos "PLATAFORMAS" e "EQUIPAMENTOS" se encontram de acordo com as especificações técnicas e estão livres e desembaraçados de quaisquer ônus ou gravames ou impedimentos legais e/ou contratuais que possam vir a impedir a realização da presente locação;

1.2 As "PLATAFORMAS" e os "EQUIPAMENTOS" serão disponibilizados nas dependências da LOCATÁRIA - localizada na Av. São João, n. 455, Centro em São Paulo - SP, durante os 7 (sete) dias da semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, ininterruptamente, inclusive nos feriados religiosos, nacionais e/ou regionais, salvo se diversamente estipulado entre as Partes.

1.3 A LOCADORA detém as licenças, alvarás e demais autorizações das autoridades competentes (Anexo II - Documentação) que se fizerem necessárias ao exercício das atividades suas e da LOCATÁRIA, observado o disposto na cláusula 3.5 abaixo.

1.4 As Partes poderão negociar a inclusão de novas "PLATAFORMAS" e de novos "EQUIPAMENTOS" mediante formalização de termo próprio que deverá ser anexado ao presente contrato. A não observância desta condição isentará a LOCATÁRIA de quaisquer responsabilidades sobre eventuais alterações.

1.5 Integram este Contrato os Anexos abaixo mencionados:

CÓPIA

Anexo I- Descrição de "PLATAFORMAS" e "EQUIPAMENTOS"
Anexo II - Documentação

CLÁUSULA II
PREÇO, REAJUSTE E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

2.1 A LOCATÁRIA remunerará,a partir de 19 de agosto de 2014, a LOCADORA com base nos preços unitários e na quantidade locada utilizada pela LOCATÁRIA no mês de referência. No Preço já estão incluídos todos os custos diretos e indiretos, sejam relativos à administração, encargos fiscais, sociais e previdenciários e tributos.

2.1.1 Se manterá de exclusiva responsabilidade da LOCADORA enquanto permanecer em vigor este Contrato, o pagamento de todos os impostos, taxas e demais tributos e despesas que incidirem sobre aqueles bens, ora existentes ou que, no futuro, venham a ser criados, assim como de despesas decorrentes do consumo de água, luz, gás e qualquer outro serviço público relacionado às "PLATAFORMAS" e aos "EQUIPAMENTOS", bem como a manutenção preventiva e corretiva dos mesmos.

2.2 Para efeito de faturamento, A LOCADORA deverá apresentar todo dia 25 de cada mês, relatório contendo o detalhamento dos valores a serem cobrados pelas"PLATAFORMAS" e pelos "EQUIPAMENTOS" locados no mês de referência, devendo a LOCATÁRIA formalizar qualquer discordância sobre o relatório, em até 48 horas de seu recebimento, sob pena de preclusão.

DEPARTAMENTO JURÍDICO - CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS

2.3 Sem prejuízo do disposto no item 2.2 acima, na hipótese de contestações sobre os valores a serem pagos, a LOCATÁRIA deverá remunerar a LOCADORA com base no valor incontroverso, este entendido pelas Partes como sendo o valor indicado na ordem de compras. Diante desta hipótese, os possíveis créditos ou débitos serão ajustados no mês subseqüente àquele em que for divulgado o resultado da contestação.

2.4 A LOCATÁRIA compromete-se a efetuar o pagamento da locação até o dia 10 (dez) do mês da locação, mediante o depósito bancário em conta de titularidade da LOCADORA, valendo o comprovante de depósito ou transferência como quitação e recibo de pagamento.

CÓPIA

CLÁUSULA III
OBRIGAÇÕES DA LOCADORA

3.1 Sem prejuízo das demais obrigações previstas neste Contrato e na legislação aplicável, a LOCADORA obriga-se a:

3.2 Planejar, dimensionar, conduzir e executar suas obrigações com o mais alto nível técnico e com a diligência profissional exigida pela natureza das atividades da LOCATÁRIA, obrigando-se a reparar, exclusivamente às suas custas, todos e quaisquer defeitos, erros, falhas, omissões e quaisquer outras irregularidades verificadas na locação.

3.3 Garantir à LOCATÁRIA o fornecimento de informações de dados técnicos, documentação, configuração, segurança, manutenção e limpeza indispensáveis à utilização das "PLATAFORMAS" e dos "EQUIPAMENTOS" de acordo com as determinações da NR17, Anexo II do Ministério do Trabalho e Emprego.

3.4 Não utilizar o nome ou o logotipo da LOCATÁRIA, sem prévia autorização, bem como qualquer abreviatura ou adaptação deles para efeito de publicidade, comércio ou outro propósito, seja ele qual for, devendo zelar pelo bom nome comercial da LOCATÁRIA, respondendo pelas perdas e danos decorrentes de eventual uso indevido.

3.5 Apresentar, sempre que solicitado pela LOCATÁRIA as licenças legais para o exercício de suas atividades e as demais licenças e autorizações necessárias à plena habilitação do imóvel e dos bens ao exercício das atividades, bem como os documentos de quitação das obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias, sobretudo os comprovantes de recolhimento do Imposto, das contribuições ao INSS (GRPS) e do FGTS - Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (GFIP), quando cabível.

3.6 Assumir plena e exclusiva responsabilidade pelos contratos de trabalho celebrados com seus empregados e prestadores de serviços, assim como por penalidades eventualmente advindas de infrações cometidas, reclamações judiciais e quaisquer outras medidas propostas por seus empregados e/ou empregados de empresas prestadoras de serviços subcontratados, eximindo a LOCATÁRIA de qualquer responsabilidade, solidária e/ou subsidiária, em relação a tais contratações, obrigando-se a indenizar a LOCATÁRIA, seus diretores, funcionários e empresas do mesmo grupo econômico, todas e quaisquer despesas porventura incorridas em razão de demandas relacionadas às questões trabalhistas da LOCADORA, incluindo-se perdas, danos, custas judiciais e honorários advocatícios desde que "Transitado em Julgado".

DEPARTAMENTO JURÍDICO - CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA

3.7 Atuar em conformidade com a legislação vigente de forma a disponibilizar para a

Vera L. [illegible] da Silva
Rec. [illegible] 7 09
SECOM/[illegible]
CÓPIA

LOCATÁRIA todos os equipamentos e infra-estrutura necessárias para a execução dos serviços de "CALL CENTER" e correlatos, nos termos e padrões da legislação vigente, especialmente quanto ao determinado pelo Ministério do Trabalho, NR-17 e demais legislações vinculadas aplicáveis, bem como observar a legislação previdenciária, tributária, de segurança e saúde, devendo ainda, designar e manter alocados para a execução do objeto deste Contrato somente pessoal com vínculo empregatício regular, em perfeita obediência à legislação trabalhista vigente.

3.8 Responsabilizar-se, direta e/ou regressivamente, única, integral e exclusivamente, por todos os prejuízos, perdas, danos, indenizações, multas, condenações judiciais e administrativas e quaisquer outras despesas incorridas pela LOCATÁRIA, que decorram de ações e/ou omissões dos empregados, prepostos, contratados e/ou eventuais subcontratados da LOCADORA, causadas tanto à LOCATÁRIA quanto a terceiros, eximindo a LOCATÁRIA de toda e qualquer responsabilidade, sem prejuízos dos danos morais e materiais oriundos do referido fato.

3.9 Assumir de forma exclusiva e integral o pólo passivo em ações administrativas e/ou judiciais que venham a ser intentadas contra a LOCATÁRIA e/ou terceiros em razão das obrigações aqui contratadas ("Demandas"), desde que a origem de tais Demandas seja decorrente de culpa exclusiva e/ou concorrente, ou dolo da LOCADORA, seus empregados, prepostos, contratados e/ou eventuais subcontratados.

3.10 Na hipótese prevista no item acima, a LOCADORA formulará pedido alternativo à autoridade competente, requerendo (i) a exclusão da LOCATÁRIA do pólo passivo da Demanda, passando a assumi-lo; ou, (i i) a sua participação na Demanda na qualidade de litisconsorte passivo. Caso nenhum dos pedidos acima seja deferido pela autoridade competente, a LOCADORA reembolsará à LOCATÁRIA todos os custos comprovados por esta incorridos em face das Demandas, incluindo, sem se limitar, despesas relativas à locomoção de prepostos às audiências, valor relativo ao tempo de trabalho desperdiçado pelo preposto, valores decorrentes de condenações, acordos, honorários advocatícios, sucumbências e custas processuais.

3.11 Manter um plano de contingência para garantir o integral fornecimento dos "EQUIPAMENTOS", em condições adversas tais como falta de energia, falta de água, problemas em elevadores, problemas com ar condicionado, dentre outras, devendo apresentar, sempre que solicitado, os planos, projetos e documentações relativas às contingências.

3.12 Efetuar toda manutenção e substituição necessária dos equipamentos e das instalações locadas, mantendo estas em perfeito estado de funcionamento e operacionalidade;

3.13 Adquirir prévia autorização da LOCATÁRIA antes de efetuar qualquer intervenção e ou alteração nas "PLATAFORMAS" e nos "EQUIPAMENTOS" e no ambiente tecnológico locado.

3.14 Fornecer à LOCATÁRIA amplo acesso de leitura em todo o ambiente computacional/eletrônico, compreendendo hardware e software que componham ou agreguem os equipamentos locados.

3.15 Manter com empresas autorizadas pelos fabricantes dos equipamentos tecnológicos (hardwares, software, telefonia, redes, armazenamento, gravação etc ..), contratos de

manutenção e suporte em nível on site com características suficientes capazes de oferecer garantias de estabilidade da operação, resolução de problemas e ou substituição de equipamentos.

CÓPIA

CLÁUSULA IV
OBRIGAÇÕES DA LOCATÁRIA

4.1 Sem prejuízo das demais obrigações previstas neste Contrato e na legislação aplicável, a LOCATÁRIA obriga-se a:

4.2 Fornecer à LOCADORA as informações, dados técnicos, documentação e configuração indispensáveis à utilização das "PLATAFORMAS" e dos "EQUIPAMENTOS".

4.3 Pagar à LOCADORA nos prazos e condições previstos neste termo.

4.4 Responsabilizar-se por danos nos móveis, e equipamentos disponibilizados pela LOCADORA, devendo reparar ou repor os itens danificados, às suas expensas.

4.5 Não ceder, transferir, emprestar ou sublocar, no todo ou em parte, temporária ou definitivamente os móveis e equipamentos objetos deste contrato, sem prévia e expressa autorização por escrito da LOCADORA, salvo a sublocação ou comodato em favor de empresas pertencentes ao grupo econômico da LOCATÁRIA, que deverá ser precedida por comunicado escrito, hipótese em que permanecerão a cargo da LOCATÁRIA todas as obrigações que lhe incumbem por força deste Contrato, inclusive no que se refere às garantias.

4.6 Responsabilizar-se exclusivamente pelos tributos federais, estaduais e municipais concernentes às suas atividades, bem como pelos encargos sociais e trabalhistas de seus funcionários e prepostos, vez que o presente Contrato não cria qualquer vínculo societário entre as partes.

4.7 Assumir plena e exclusiva responsabilidade pelos contratos de trabalho celebrados com seus empregados e prestadores de serviços, assim como por penalidades eventualmente advindas de infrações cometidas, reclamações judiciais e quaisquer outras medidas propostas por seus empregados e/ou empregados de empresas prestadoras de serviços subcontratados, eximindo a LOCADORA de qualquer responsabilidade, solidária e/ou subsidiária, em relação a tais contratações, obrigando-se a indenizar a LOCADORA, seus diretores e funcionários, todas e quaisquer despesas porventura incorridas em razão de demandas relacionadas às questões trabalhistas da LOCATÁRIA, incluindo-se perdas, danos, custas judiciais e honorários advocatícios desde que "Transitado em Julgado".

4.8 Assumir de forma exclusiva e integral o pólo passivo em ações administrativas e/ou judiciais que venham a ser intentadas contra a LOCADORA e/ou terceiros em razão das obrigações aqui contratadas ("Demandas"), desde que a origem de tais Demandas seja decorrente de culpa exclusiva e/ou concorrente, ou dolo da LOCATÁRIA, seus empregados, prepostos, contratados e/ou eventuais subcontratados.

Assumir plena responsabilidade relativa à contratação de seus clientes.

4.10 Na hipótese prevista no item acima, a LOCATÁRIA formulará pedido alternativo à autoridade

DEPARTAMENTO JURÍDICO - CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA

competente, requerendo (i) a exclusão da LOCADORA do pólo passivo da Demanda, passando a assumi-lo; ou, (i i) a sua participação na Demanda na qualidade de litisconsorte passivo. Caso nenhum dos pedidos acima seja deferido pela autoridade competente, a LOCATÁRIA reembolsará à LOCADORA todos os custos comprovados por esta incorridos em face das Demandas, incluindo, sem se limitar, despesas relativas à locomoção de prepostos às audiências, valor relativo ao tempo de trabalho desperdiçado pelo preposto, valores decorrentes de condenações, acordos, honorários advocatícios, sucumbências e custas processuais.

CLÁUSULA V
CONFIDENCIALIDADE

CÓPIA

5.1 As Partes obrigam-se a manter o mais absoluto sigilo com relação a quaisquer dados, informações, materiais, produtos, sistemas, técnicas, estratégias, métodos de operação, dados de Clientes, inovações, segredos comerciais, marcas, criações, especificações técnicas e comerciais da outra Parte, aos termos e condições deste Contrato, dentre outros, e que doravante são denominados como "Dados Confidenciais", a que as Partes ou quaisquer de seus diretores, funcionários, contratados, subcontratados e/ou prepostos venham a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiado em razão da celebração e execução deste Contrato, comprometendo-se, outrossim, a não revelar,reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, funcionários e/ou prepostos façam uso indevido destes.

5.2 Toda e qualquer informação de uma Parte a que a outra Parte tiver acesso, por força deste Contrato, possui natureza confidencial, inclusive em relação aos empregados, e assim deverá ser tratada, sendo vedada à divulgação e reprodução sob qualquer forma.

5.3 A LOCADORA deverá preservar a confidencialidade dos dados dos Clientes, devendo observar, de forma irrevogável e irretratável, as condições de sigilo previstas na Resolução 477/2007 emitida pela ANATEL e demais legislações em vigor.

5.4 As obrigações de confidencialidade previstas nesta Cláusula deverão sobreviver à extinção do Contrato.

5.5 Obrigam-se as Partes a obter o prévio e expresso consentimento da outra Parte para eventual publicação de quaisquer relatórios, ilustrações, entrevistas ou detalhes relacionados ao objeto deste Contrato, bem como notificar prontamente à parte divulgadora, por escrito, anteriormente a qualquer divulgação, em virtude de lei ou ordem judicial, ou ainda, na hipótese de ter havido divulgação não autorizada dos "Dados Confidenciais".

CLÁUSULA VI
VIGÊNCIA E RESCISÃO

6.1 O presente Contrato entrará em vigor na data de sua assinatura, data da transferência da posse dos equipamentos para a LOCATÁRIA - e vigorará pelo prazo de 30 (trinta) dias, podendo ser renovado automaticamente por prazo indeterminado, caso nenhuma das Partes se manifeste em sentido contrário com no mínimo 10 (dez) dias de antecedência, período em que os as Partes deverão cumprir integralmente e com o mesmo nível de serviço suas obrigações contratuais.

DEPARTAMENTO JURÍDICO - CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA.

Fls. n.º 21
Proc. n.º 2014.0253.188-1
Ass.:
RF:
SECOM/AF/DVP
CÓPIA

6.2 Na hipótese de impossibilidade de utilização do imóvel, deverá LOCADORA oferecer outro local, no município de São Paulo - SP - mediante prévia autorização da LOCATÁRIA obrigando-se a manter os mesmos padrões de qualidade, sem que isto traga qualquer majoração nos custos da LOCATÁRIA, tanto com relação a este contrato, quanto com relação às suas atividades.

6.3 Na hipótese prevista acima, a LOCADORA deverá arcar com os custos diretos e indiretos decorrentes da desmobilização e da transferência, bem como com eventuais aumentos de custos operacionais da LOCATÁRIA, tais como, mas não se limitando a tanto: majoração dos custos de transporte dos empregados da LOCADORA, majoração dos custos de staff e estrutura gerencial e os relativos a links, custos relativos à perdas de funcionários e novas contrações.

6.4 Caso a LOCATÁRIA, ao seu critério, não aceite a transferência, será facultado à LOCATÁRIA rescindir ou reduzir parcialmente o presente termo por justa causa, sem prejuízo das demais cominações e penalidades à LOCADORA previstas neste termo.

6.5 O presente Contrato não poderá ser rescindido pelas PARTES, nos primeiros 30 (trinta) dias de vigência, sob pena de pagamento de multa no valor equivalente à expectativa de faturamento do período remanescente.

6.6 Sem prejuízo do disposto nos itens acima, constituem motivos para a rescisão imediata do presente Contrato, mediante notificação, independentemente de qualquer ônus ou penalidade para a PARTE inocente:

(i) Se, no prazo de 30 (trinta) dias contados a partir do recebimento da comunicação pela outra Parte, assinalando o inadimplemento total ou parcial das obrigações assumidas neste Contrato, a Parte comunicada não sanar integralmente o inadimplemento apontado.

(ii) O deferimento de requerimento de recuperação judicial, a decretação de falência ou a dissolução da sociedade;

(iii) Alteração do quadro de sócios da LOCADORA ou cessão de parte de seus ativos, sem prévia anuência da LOCATÁRIA.

(iv) Litígio entre os sócios da LOCADORA, ou entre esta e terceiros, que interfira na estabilidade e segurança deste contrato.

CLÁUSULA VII
DISPOSIÇÕES GERAIS

7.1 Quaisquer comunicações entre as Partes referentes a este Contrato só será válida se feita por escrito e encaminhada em horário comercial de dias úteis por e-mail com aviso de confirmação de recebimento para os endereços que venham a ser oportunamente indicados pelas Partes, os quais serão pormenorizados em Termo Aditivo próprio.

7.2 Este Contrato não cria qualquer tipo de sociedade, associação, joint venture ou qualquer outra relação de natureza semelhante entre as Partes, não sendo permitido qualquer das Partes agir em nome da outra.

7.3 Este Contrato contém o compromisso integral entre as Partes com relação ao seu objeto e

DEPARTAMENTO JURÍDICO · CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA

substitui todo e qualquer contrato anterior, escrito ou oral, com relação a todas as questões cobertas por este Contrato ou nele mencionadas.

7.4 O presente Contrato obriga as Partes não podendo ser alterado ou modificado exceto por termo aditivo devidamente assinado pelos representantes legais das Partes.

7.5 Este Contrato não poderá ser cedido, total ou parcialmente, pelas Partes para terceiros, sem o expresso consentimento por escrito da outra parte, ressalvado o direito da LOCATÁRIA de cedê-to, total ou parcialmente, a empresas de seu grupo, mediante comunicado prévio e por escrito à LOCADORA.

7.6 As Partes reconhecem expressamente que todas as disposições deste Contrato foram integralmente negociadas e aceitas com o respaldo de seus consultores jurídicos, refletindo, portanto, a boa-fé subjetiva das Partes nesta contratação.

7.7 A falta ou atraso, por qualquer das Partes, no exercício de qualquer direito oriundo do presente Contrato não implicará renúncia ou novação, devendo ser interpretado como mera liberalidade, podendo o direito ser exercido a qualquer tempo, a não ser que as Partes disponham expressamente o contrário. Ainda, a abstenção pelas Partes do exercício de quaisquer direitos ou faculdades que lhes assistam pelo presente Contrato, ou a concordância com o atraso no cumprimento das obrigações da outra Parte, não afetarão, de modo algum, as condições estipuladas neste Contrato, nem obrigarão as Partes relativamente a vencimentos ou inadimplementos futuros e tampouco importarão em renúncia ou novação.

7.8 Nenhuma das Partes será responsável perante a outra por quaisquer atrasos ou pela não execução de qualquer disposição deste Contrato em decorrência de casos fortuitos e de força maior, nos termos do Código Civil.

7.9 Em caso de dúvida ou contradição entre o presente Contrato e seus anexos, prevalecerão sempre as disposições do presente Contrato.

7.10 As Cláusulas deste Contrato que por sua natureza tenham caráter perene, especialmente, mas não limitado às relativas a responsabilidade civil, trabalhista, tributária e previdenciária, bem como direitos de propriedade intelectual e confidencialidade, entre outras, permanecerão válidas mesmo após a rescisão do presente Contrato.

7.11 Cada cláusula, item, alínea, período e frase deste Contrato constitui um compromisso ou disposição independente e distinto. Sempre que possível, cada cláusula deste Contrato deverá ser interpretada de modo a se tornar válida e eficaz à luz da legislação aplicável. Caso alguma das cláusulas deste Contrato seja considerada ilícita, dita cláusula deverá ser julgada separadamente do restante do Contrato, devendo ser substituída por cláusula lícita e similar, que reflita as intenções originais das Partes, observando-se os limites de lei. Todas as demais cláusulas continuarão em vigor.

7.12 Este Contrato revoga e substitui todo e qualquer acordo/contrato, verbal ou escrito, e respectivos aditivos, anteriormente firmados entre as Partes e que tenham semelhante objeto ao ora previsto.

DEPARTAMENTO JURÍDICO · CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA.

CLÁUSULA VIII

CONTRATO PARTICULAR DE LOCAÇÃO DE PLATAFORMA DE TELEATENDIMENTO, MÓVEIS, MÁQUINAS E EQUIPAMENTOS

FORO

8.1 As Partes elegem, de comum acordo, o Foro central da Comarca de São Paulo - SP, como competente para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente Contrato, com expressa renúncia de qualquer outro, presente ou futuro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim justas e contratadas, as Partes assinam o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e para um só efeito, na presença das testemunhas abaixo.

São Paulo, 15 de agosto de 2014.

CÓPIA

Cartório Bel. Luis Fernando

Locatária: CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA *Luís Claudio Tiveron*

Lincoln de Souza Pereira
Diretor Técnico
Call Contact Center

3º TABELIÃO DE NOTAS - SP

Locadora: AHEAD Serviços de Teleatendimento e Infraestrutura de Contact Center LTDA

Testemunhas:

Nome: Karina Rugio
CPF: 095.782.448.77

Nome: RODRIGO FEIJÓ GIL
CPF: 234.686.258-33

3º TABELIÃO DE NOTAS
AV. SÃO LUÍS, 192 - L36 - CEP 01046-913
SÃO PAULO/SP - TEL/FAX: (11) 3120-8600
AB525
Reconheço Por Semelhança Firma(s) de: [illegible]
econômico de: [illegible]
GINO FILTPINI NETO, [illegible]
São Paulo, 16 de Setembro de 2014
Em test. da Verdade.
KLAUS MEIRELES DE SOUSA - ESCREVENTE
Valor:R$13,60 Carimbo:1092481-7 Cart.1064
Selo(s):1064AA440236
VALIDO SOMENTE COM O SELO DE AUTENTICIDADE SEM EMENDAS OU RASURAS
1064AA440236

CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA. - DEPARTAMENTO JURÍDICO

PREFEITURA DE SÃO PAULO

Folha de informação nº 24

Vera Lúcia da Silva
RF: 5[illegible]80.7.00
SECOM/CAF/EXP

INTERESSADO: CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO - COMISSÃO DE ESTUDOS PARA AVALIAR OS CONTRATOS FIRMADOS PELO EXECUTIVO NO QUE TANGE AO CALL CENTER E "156" COM SEUS SERVIÇOS PELA EMPRESA CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA.

VEREADOR ABOU ANNI

ASSUNTO: REQUERIMENTO SOLICITANDO PROVIDÊNCIAS RELATIVAMENTE AO CONTRATO Nº 004/SECOM/2011.

SGM/ATL-CHEFIA

CÓPIA

Senhora Assessora Especial,

Nos termos da solicitação contida nos autos do Processo 2014-0.253.188-1, cumpre a esta Secretaria Executiva de Comunicação encaminhar, acostado ao presente PA, esclarecimentos bem como, documentação da CONTRATADA CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA. no tocante a locação formal dos sites onde estão instalados os serviços prestados a esta Pasta.

Sem mais e à disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,
São Paulo, 22 de setembro de 2014.

Fabíola Seneor Barbosa de Mello
Assessora Jurídica - SECOM
OAB/SP 166.346

S.G.P.-ATL.
23 SET 2014

6. COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL

Receita Federal

Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral

Contribuinte,

Confira os dados de Identificação da Pessoa Jurídica e, se houver qualquer divergência, providencie junto à RFB a sua atualização cadastral.

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA

NÚMERO DE INSCRIÇÃO
05.003.257/0001-10
MATRIZ

COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL

DATA DE ABERTURA
19/04/2002

NOME EMPRESARIAL
CALL TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA

TÍTULO DO ESTABELECIMENTO (NOME DE FANTASIA)
CALL TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL
82.20-2-00 - Atividades de teleatendimento

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS
73.20-3-00 - Pesquisas de mercado e de opinião pública
73.19-0-03 - Marketing direto
62.04-0-00 - Consultoria em tecnologia da informação
62.09-1-00 - Suporte técnico, manutenção e outros serviços em tecnologia da informação
62.02-3-00 - Desenvolvimento e licenciamento de programas de computador customizáveis
62.03-1-00 - Desenvolvimento e licenciamento de programas de computador não-customizáveis

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA
206-2 - SOCIEDADE EMPRESARIA LIMITADA

LOGRADOURO	NÚMERO	COMPLEMENTO
SIBS QUADRA 01 CONJUNTO B LOTE 14	**S/N**	

CEP	BAIRRO/DISTRITO	MUNICÍPIO	UF
71.736-100	**NUCLEO BANDEIRANTE**	**BRASILIA**	**DF**

SITUAÇÃO CADASTRAL
ATIVA

DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL
04/10/2003

MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL

SITUAÇÃO ESPECIAL
****

DATA DA SITUAÇÃO ESPECIAL
****

Aprovado pela Instrução Normativa RFB nº 1.470, de 30 de maio de 2014.

Emitido no dia **03/09/2014** às **10:42:21** (data e hora de Brasília).

Receita Federal

Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral

Contribuinte,

Confira os dados de Identificação da Pessoa Jurídica e, se houver qualquer divergência, providencie junto à RFB a sua atualização cadastral.

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA

COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL

NÚMERO DE INSCRIÇÃO
03.015.162/0001-91
MATRIZ

DATA DE ABERTURA
02/03/1999

NOME EMPRESARIAL
VEGA NET MARKETING E TELEMARKETING S/A

TÍTULO DO ESTABELECIMENTO (NOME DE FANTASIA)
****

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL
82.20-2-00 - Atividades de teleatendimento

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS
Não informada

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA
205-4 - SOCIEDADE ANONIMA FECHADA

LOGRADOURO	NÚMERO	COMPLEMENTO
AV INDIANOPOLIS	**2950**	

CEP	BAIRRO/DISTRITO	MUNICÍPIO	UF
04.062-003	**INDIANOPOLIS**	**SAO PAULO**	**SP**

SITUAÇÃO CADASTRAL
ATIVA

DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL
02/03/1999

MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL

SITUAÇÃO ESPECIAL
****

DATA DA SITUAÇÃO ESPECIAL
****

Aprovado pela Instrução Normativa RFB nº 1.470, de 30 de maio de 2014.

Emitido no dia **02/09/2014** às **17:52:03** (data e hora de Brasília).

© Copyright Receita Federal do Brasil - 02/09/2014