

## **JULGAMENTO DE IMPUGNAÇÃO AO EDITAL DE LICITAÇÃO**

**Referência:** Edital de Pregão Eletrônico nº. 002/20

**Objeto:** Contratação de empresa especializada em CallCenter nas modalidades de tele atendimento (ativo e receptivo) na forma humana e eletrônica, envio de mensagens de texto via SMS, atendimento via e-mail (fale conosco), aplicativos de mensagem instantânea (whatsapp) e telecobrança.

**Impugnante:** RIO MINAS - TERCEIRIZACAO E ADMINISTRACAO DE SERVICOS LTDA (CNPJ 08.491.163/0001-26).

### **1. DAS PRELIMINARES**

Trata o presente documento do processamento e julgamento de impugnação ao Edital de Pregão Eletrônico nº. 002/20, impetrada tempestivamente no dia 02/03/2020 pela empresa RIO MINAS - TERCEIRIZACAO E ADMINISTRACAO DE SERVICOS contra as exigências constantes no Termo de Referência, exigindo a retificação do edital, cuja abertura da sessão pública está fixada para o dia 05/03/2020 às 09:00 horas.

### **2. DAS ALEGAÇÕES DA IMPUGNANTE**

A empresa RIO MINAS - TERCEIRIZACAO E ADMINISTRACAO DE SERVICOS, interessada em participar do certame, apresentou impugnação ao edital em questão, cujos termos principais seguem transcritos abaixo:

(...) foi informado no edital que como metodologia para levantamento de custos por parte da CESAMA, foi utilizada a Convenção Coletiva de Trabalho do SINTELL como ano de referência 2018.

Isso torna o preço de referência inexecutável, pois o edital apresenta como referência um valor embasado em uma CCT com vigência de 2018 e com salários que se quer correspondem aos pisos das categorias daquela época, quanto mais se compararmos com a CCT de 2019 por exemplo.

A última CCT Vigente firmada entre o Sintell e SEAC/MG, com vigência até 31/12/2019 e abrangência no local da prestação de serviços (Juiz de Fora-MG), possui como piso salarial para as funções de Teledigifonistas e Supervisor de Call Center salários muito superiores aos trazidos no valor de referência da CESAMA.

(...) O salário estimado pela CESAMA para a Função de “Operador” corresponde à R\$1.038,78 e para a função de Supervisor R\$ 1.479,56, muito aquém do piso estabelecido pela CCT 2019. Ainda, cabe salientar, que o piso sugerido pela Cesama ao posto de “Operador” contraria o disposto na Constituição Federal de 1988, especificamente em seu artigo 07º.

(...) Outro erro trazido no processo que deve ser revisto é quanto à classificação da função a ser exercida, uma vez que os profissionais não são simples “Operadores” como descrito, mas sim “Teledigifonistas”.

Portanto, existem duas grandes falhas que precisam ser revistas, a primeira quanto aos pisos utilizados como referência e a segunda quanto à função exercida na execução das atividades, o que torna o prosseguimento com a licitação um grande risco para a Administração Pública.

(...) o edital cita a utilização de uma CCT deatualizada e fornece salários e funções totalmente incompatíveis com esta!

(...) Uma vez que os valores salariais estão totalmente defasados se comparados com a convecção coletiva de trabalho 2019, inclusive com o atual contrato de prestação de serviços vigente, se faz necessário a revisão dos valores para não frustrar a participação de empresas no processo licitatório, uma vez que é decrio no Julgamento que não serão aceitos preços superiores ao estimado, e o julgamento se dará inclusive como MAIOR PERCENTUAL DE DESCONTO sobre o preço global. Fazemos uma simples pergunta, como poderemos apresentar lances concedendo desconto se o preço apresentado é inexecutável?

Estamos falando ainda de um contrato que não prevê Repactuação com base nos salários e benefícios da categoria, tendo como previsão garantida, apenas o reajuste em forma de índice após 12 meses de vigência. Nos valores para apresentação da propostas devem ser considerados ainda a provisão de reajuste para o exercício de 2020 e reajuste para o período de janeiro de 2021 (data base da categoria).

### **3. DO PEDIDO**

Requer a impugnante:

(a) que seja julgada a presente impugnação motivadamente, acolhendo-a e promovendo a alteração, no instrumento convocatório, para a revisão dos valores orçados; e

(b) que seja julgada a presente impugnação motivadamente, acolhendo-a e promovendo a alteração, no instrumento convocatório, para a adequação da função de “Operador” para “Teledigifonista”, para não frustrar o caráter competitivo.

### **4. DA ANÁLISE**

A CESAMA iniciou procedimento licitatório para contratação de empresa especializada em CallCenter nas modalidades de tele atendimento (ativo e receptivo) na forma humana e eletrônica, envio de mensagens de texto via SMS,

atendimento via e-mail (fale conosco), aplicativos de mensagem instantânea (whatsapp) e telecobrança, conforme edital. Em cumprimento à Deliberação 038/2020, foi instaurado o Pregão Eletrônico 02/2020 em 20/02/2020.

Para fins de uma **análise minuciosa, conclusiva e assertiva** o presente Pregão cuja abertura seria no dia 05/03/2020 **foi suspenso “sine die”** a pedido da Gerência.

Em 02/03/2020 foi encaminhada a seguinte impugnação:

### **1.1 Empresa Rio Minas Terceirização e Administração de Serviços Ltda:**

1.1.1 Preço de referência inexecutável, uma vez que o Edital toma como referência um Acordo Coletivo com vigência em 2018, com salários que não correspondem aos pisos das categorias da época, quanto mais com a CCT de 2019;

1.1.2 Piso salarial contrariando o disposto no Art.7º da CF por estar aquém do salário definido pela CCT 2019;

1.1.3 Erro na classificação da função a ser exercida, uma vez que os profissionais não são simples “Operadores” como descrito, mas sim **“Teledigifonistas”** nos termos do § 4º da CCT 2019: “Entende-se como atribuições da função de “teledigifonista” aquelas desenvolvidas que tenham como objetivo realizar atendimentos via telefone e/ou rádio com utilização simultânea de terminais de computadores, desenvolvendo comunicação com interlocutores clientes e usuários, realizada à distância por intermédio de voz e/ou mensagens eletrônicas, com a utilização simultânea de equipamentos de audição/escuta e fala telefônica, além do uso de sistemas informatizados ou manuais de processamento de dados, na modalidade ativo ou receptivo.”

1.1.4 Necessária a revisão dos valores salariais para não frustrar o caráter competitivo no processo licitatório.

Para fins de estudos e elaboração do Termo de referência foi criado um grupo de estudos a fim de que verificassem as práticas usuais de mercado, os valores ora praticados e ainda a inclusão de novos serviços a serem executados nos termos da Política de Cobrança e seguindo ainda uma tendência de modernização dos processos.

Solicitamos ainda um parecer técnico ao Sinttel/SINTALL MG, referente as atividades desenvolvidas pelos “operadores de Call Center” e “teledigifonistas” para uma melhor avaliação e decisão considerando que os cargos apresentam características semelhantes, porém, não obtivemos tal informação na data oportuna, o que nos levou naquela ocasião a optar por utilizar a nomenclatura de “operador de sistema”, com menores custos para a Cesama, com o intuito de não restringir o caráter competitivo do processo.

O orçamento elaborado pelo grupo seguiu assim, o disposto no ACT 2018 em anexo, sendo em seguida calculada a média entre os valores verificados e a planilha orçada pela Cesama.

O Acordo Coletivo base para fundamentação da opção pelo cargo de “Operador”a, abrangia os serviços descritos na Clausula Segunda abaixo:

**CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO 2018**  
**SINTEL/MG / SINSTAL**

SINDICATO DOS TRABALHADORES EM EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES DO ESTADO DE MINAS GERAIS - SINTEL-MG, CNPJ 17.449.463/0001-38, com sede na Rua Senador Lúcio Bitencourt, 140 - Carlos Prates - Belo Horizonte/MG, neste ato representado por seu Diretor de Coordenação Geral Thiago Ribeiro de Oliveira - CPF 085.753.076-30 e Sabrina Teixeira Ribeiro - CPF 014.895.396-46 e SINDICATO NACIONAL DAS EMPRESAS PREST. DE SERV. E INSTALADORAS DE SISTEMAS E REDES DE TV POR ASSINATURA, CABO, MMDS, DTH E TELECOMUNICAÇÕES - SINSTAL, CNPJ 02.742.202/0001-34, com sede na Rua Dr. Renato Paes de Barros, 512 - Conjunto 134 - Itaim Bibi - São Paulo/SP, neste ato representado por sua Presidente, Vivien Mello Suruagy - CPF 506.037.957-49, resolvem estabelecer a presente Convenção Coletiva de Trabalho na forma do disposto no artigo 611 e seguintes da Consolidação das Leis do Trabalho, a qual reger-se-á pelas seguintes condições:

**CLÁUSULA 1ª - VIGÊNCIA E DATA-BASE**

As partes fixam a vigência da Convenção Coletiva de Trabalho no período de 1º de janeiro de 2018 a 31 de dezembro de 2018 e a data-base da categoria em 1º de janeiro.

**CLÁUSULA 2ª - ABRANGÊNCIA**

A presente CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO abrange todos os trabalhadores que prestam serviços em Empresas de “Call Center”, teletendimento, telesserviços e telemarketing, representados pelo SINTEL/MG e no âmbito do segmento patronal pelo SINSTAL.

**CLÁUSULA 3ª - PISO SALARIAL**

Para jornada de 180 horas mensais, a partir de 01/06/2018, fica estipulado o piso salarial mensal de R\$ 954,00 (novecentos e cinquenta e quatro reais).

→ **Parágrafo Primeiro:** As EMPRESAS pagarão abono indenizatório no valor de R\$85,00 (oitenta e cinco reais) a ser pago na folha de pagamento do mês subsequente à formalização da presente Convenção Coletiva de Trabalho, de forma a indenizar o período de Janeiro a Maio 2018.

**Parágrafo Segundo:** O abono indenizatório será pago proporcionalmente ao tempo trabalhado, considerando o período de janeiro a maio de 2018.

→ **Parágrafo Terceiro:** As empresas que aplicarem o piso retroativo, ou reajustarem o piso para o valor constante do caput a partir de Janeiro/2018 estarão isentos do pagamento do abono previsto no parágrafo primeiro.

**Parágrafo Quarto:** Para os TRABALHADORES com jornada diferente daquela de 180 (cento e oitenta) horas mensais, a empresa poderá adotar o critério da proporcionalidade, observando o valor do piso estabelecido no “caput”.

**Parágrafo Quinto:** No valor do piso acima estabelecido não está sendo considerada a remuneração variável.

Nestes termos o grupo naquele momento, teve o entendimento de ser aplicável o CCT apresentado, desconhecendo outro instrumento que regulamentava a questão, uma vez que não houve posicionamento do referido sindicato para embasamento concreto do assunto.

Em análise da impugnação apresentada pela empresa acima o grupo de estudos, ao analisar o Acordo Coletivo apresentado 2018 e 2019, tempestivamente identificou que o instrumento que regulamenta os serviços de Call Center na modalidade e características do cargo na Cesama, é este Acordo, **não o adotado anteriormente**, uma vez que sua abrangência é para “Empresa que presta serviços de Call Center, Telemarketing ou Telecomunicações”, ao contrário do instrumento apresentado neste ato, que tem como abrangência “Centros de atendimento Call Center”, uma vez que como Empresa Pública prestadora dos Serviços de coleta, tratamento e distribuição de água tratada e esgotamento sanitário, assim em 2015 foi terceirizado os **serviços de Call Center**, objeto de estudos através do Processo 0296/2014, ratificado pela Política de Terceirização implantada na empresa, em cumprimento ao objetivo estratégico “Implantar Política de Terceirização na Cesama”:

#### **CLÁUSULA SEGUNDA - ABRANGÊNCIA**

A presente Convenção Coletiva de Trabalho abrangerá a(s) categoria(s) **Profissional dos Trabalhadores em Empresas de Telecomunicações, Telefonia Fixa e Móvel, Centros de Teleatendimento, Call Centers, Transmissão de Dados e Correio Eletrônico, Serviços Troncalizados de Comunicação, Rádio Chamadas, Telemarketing, Empresas de Projeto, Construção, Instalação, Implantação e Manutenção de Redes e Serviços de Telecomunicações e Operação de Equipamentos e Meios Físicos de Transmissão de Sinal e Operadores de Mesas Telefônicas**, com abrangência territorial em: Abadia Dos Dourados/MG, Abaeté/MG, Abre Campo/MG..., **Juiz De Fora/MG...**

#### **SALÁRIOS, REAJUSTES E PAGAMENTO**

##### **PISO SALARIAL**

##### **CLÁUSULA TERCEIRA - PISOS SALARIAIS**

A partir de 1º de janeiro de 2019, nenhum integrante da categoria profissional aqui representada poderá receber salário inferior ao piso abaixo discriminado, inclusive aqueles trabalhadores cujos contratos de admissão tenham sido firmados no curso do corrente ano e repassados via responsabilidade subsidiária em contratos afins, independentemente de constarem o não repasse desta para o exercício de 2018 em seus contratos com o beneficiário final:

##### **Função / Salário**

Telefonista R\$ 1.754,19

Operador de Telemarketing R\$ 1.754,19

Teledigifonista R\$ 1.877,23

Técnico em Telecomunicações R\$ 3.883,95

Sup. em Telefonia / Teledigifonia / Telemarketing e "Call Centers" R\$ 2.234,17

**Parágrafo Primeiro:** É permitida a contratação de empregados, com jornada de trabalho inferior a estabelecida em lei, com consequente redução dos pisos acima fixados, proporcionalmente as horas trabalhadas.

**Parágrafo Segundo:** Todos os empregados que receberem salários superiores aos pisos constantes na

cláusula terceira da convenção coletiva de trabalho de 2018 farão jus, a partir de 1º de janeiro de 2019 pela aplicação do índice de reajuste de 3,43% (três vírgula quarenta e três por cento), incidente sobre os salários percebidos em 31 de dezembro de 2018.

**Parágrafo Terceiro:** O índice de reajuste será de 3,43% (três vírgula quarenta e três por cento) sobre os demais benefícios praticados pelas empresas, tais como: cesta básica, vale ou ticket alimentação/refeição (respeitado o valor mínimo indicado na CLÁUSULA VALE REFEIÇÃO), salário utilidade, etc.

**Parágrafo Quarto:** Entende-se como atribuições da função de "teledigifonista" aquelas desenvolvidas que tenham como objetivo realizar atendimentos via telefone e/ou rádio com utilização simultânea de terminais de computador, desenvolvendo comunicação com interlocutores clientes e usuários, realizada à distância por intermédio da voz e/ou mensagens eletrônicas, com a utilização simultânea de equipamentos de audição/escuta e fala telefônica, além do uso de sistemas informatizados ou manuais de processamento de dados, na modalidade ativo ou receptivo.

**Parágrafo Quinto:** As diferenças salariais e dos benefícios decorrentes da aplicação do índice de correção ora ajustado relativo ao período compreendido entre a data base e a efetiva homologação da CCT deverão ser quitados em até 06 (seis) parcelas juntamente com as folhas de pagamento dos meses subsequentes ao da data do registro do presente instrumento junto ao MTE."

O item 1.1.3 levantado "DOS FATOS" descreve a função a ser exercida pelos profissionais contratados pela Cesama como "profissionais não simples "Operadores" como exigido pela Cesama no Pregão Eletrônico 02/2020, mas sim **"Teledigifonistas"** nos termos do § 4º da CCT 2019: "

Para darmos maior celeridade ao processo e na proposta a ser apresentada a V.S , verificamos o processo 0296/2014 que estudou a terceirização deste serviço e ainda, novas atribuições incluídas neste novo Pregão Eletrônico tais como atendimento de email da empresa através do fale conosco, WhatsApp, SMS e telecobrança , e constatamos de fato não tratar-se de um simples atendimento, mas uma atribuição que exige para um atendimento eficaz, o uso de terminais de computadores, desenvolvendo comunicação com interlocutores clientes e usuários realizado à distância através do intermédio de voz e/ou mensagens eletrônicas, com a utilização simultânea de equipamentos de audição/escuta e fala telefônica, além do uso de sistemas informatizados ou manuais de processamento de dados, na modalidade ativo ou receptivo, uma vez que o macroambiente de atendimento da Cesama tem como característica primordial uma combinação dos elementos equipamentos , pessoas, qualidade dos serviços executados, cumprimento à procedimentos e normas internas, gestão de acompanhamento de serviços (back office), informações precisas e rápidas aos usuários, com cumprimento de prazos, agilidade e sistemas adequados de informação, o que torna o atendimento diferenciado , não apenas um atendimento telefônico. Para melhor embasamento questionamos através de e-mail novamente o Sindicato SINTELL/SISTAL – MG, porém, **dado o momento em que o mundo se encontra tentando combater o**



**coronavírus em situação de “pandemia mundial”, não obtivemos retorno nem em meio digital , nem telefônico, o que ainda esperamos ser possível ultrapassado este momento pandêmico em que nos encontramos.**

Dando continuidade a análise ora apresentada , identificamos que procede o argumento da citada empresa quando solicita que “seja julgada a presente impugnação motivadamente, acolhendo-a e promovendo a alteração no Instrumento Convocatório, para a revisão dos valores orçados e adequação da função de Operador para Teledigifonista para não frustrar o caráter competitivo”.

**Assim, julgamos oportuna e sugerimos o acatamento da presente impugnação,** com autorização de V.Sa. e da Diretoria Executiva para que possamos efetuar as alterações necessárias e darmos prosseguimento ao Pregão Eletrônico 02/2020.

Atualizando estudos realizados através do processo 0296/2014 , em pesquisas na Internet , apontamos que:

*“De acordo com a Classificação Brasileira de Ocupação - CBO, o trabalho no setor de telemarketing é diversificado e a família telemarketing classificação 4223 abarca profissionais com perfis e atividades diferenciadas e conforme a descrição sumaria da CBO esses profissionais **atendem usuários, oferecem produtos, prestam serviços de informação ao cliente, realizam vendas, cobranças, prestam serviços técnicos, análise de crédito e de qualquer documentos relacionados aos clientes das mais variadas relações comerciais.**”*

Nestes termos, entendemos que o nosso grupo de empregados encontra-se como setor de funcionários intermediários entre as operações tradicionais (ativa e receptiva) CBO 4223/05/10 e as modalidades técnica CBO 4223/15 utilizando outras tecnológica e conhecimento para desenvolver o trabalho na central de atendimento.

Assim, enviamos o presente para aprovação de V.Sa., posterior autorização do Diretor Presidente e para fins de darmos prosseguimento ao Pregão Eletrônico 02/2020 sugerimos o prazo de 06 meses , para refazer todo o Termo de Referência e ainda os tramites previstos no RILC para reinício do certame, considerando ainda o período em que estamos ultrapassando de combate a pandemia do coronavírus , atividades home office e demais intercorrências que possam ocorrer relativas ao procedimento licitatório.

## **5. DA CONCLUSÃO**

Diante das considerações da área técnica da CESAMA, responsável pela análise dos termos da impugnação em virtude do seu caráter técnico, somos por julgá-la procedente.

Conforme art. 43, §5º, serão providenciadas as adaptações cabíveis no Termo de Referência, bem como no Edital do Pregão Eletrônico nº. 002/20, com a republicação do aviso de licitação e divulgação da decisão e do novo edital alterado, assim que as alterações forem enviadas pela área técnica ao Departamento e Licitações e Assessoria de Contratos, com as devidas aprovações.

Em cumprimento ao disposto no §4º, art. 43 do RILC, esta análise será encaminhada à Diretora Financeira e Administrativa, autoridade signatária do instrumento convocatório, para decisão.

Em 17 de Abril de 2020.

Assinado no original

Luzia Helena Aragão dos Santos  
Pregoeira - CESAMA