

**PREFERENCIAL**

Ofício SSG-GAB 8062/2024

Processo Eletrônico TC/002245/2014

Assunto Acompanhamento – Execução Contratual Serviços de Informações por telefone "Call Center", através do número 156.

Proc. Externo 2010-0.120.795-1

Referência s/n

Conselheiro Roberto Braguim

Instância Recursal

Observações *Pede-se o uso das referências relevantes acima.*

São Paulo, 16 de outubro de 2024.

Prezado(a) Senhor(a),

Comunico que foi prolatado Acórdão na Sessão Ordinária Não Presencial nº 57 em 21/08/2024, cuja ata foi publicada no DOC de 10/10/2024, pag(s). 409-414, por meio do qual o Tribunal apreciou o processo de Acompanhamento acima indicado.

Os autos permanecerão à disposição para vista e cópias na Unidade Técnica de Cartório, Cadastro e Arquivo. O contato com a unidade deverá ser feito por meio do e-mail cartorio@tcm.sp.br.

Por fim, solicito especial atenção para as informações complementares que podem ser acessadas na página inicial do [Portal do TCMSP > Processos > Informações Complementares \(ofícios e intimações\)](#).

Atenciosamente.

Eduardo Tuma
Presidente

Ao(À) senhor(a)
Presidente
Milton Leite
Câmara Municipal de São Paulo
presidencia@saopaulo.sp.leg.br

/pcgg



TRIBUNAL DE CONTAS DO
MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
ISO 9001

Fl. n.º	1412
Proc. n.º	2245/14

MARIA BENTO DA SILVA
Aux. Apoio à Fiscalização

TC 001.890/2011

TC 002.149/2012

TC 002.245/2014

TC 004.903/2015

Egrégio Plenário

Em julgamento o Pregão Presencial nº 002/SECOM/2011, o Contrato nº 004/SECOM/2011 dele decorrente e seus Aditamentos, com três períodos de execução, promovido pela Secretaria Municipal de Comunicação, tendo por objeto a “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”, denominado “156”. Contrato nº 004/SECOM/2011 e seus Aditivos, firmados com a empresa CALL Tecnologia e Serviços Ltda. no valor estimado de R\$8.270.000,00/mês e prazo inicial de 24 meses.

Os serviços contratados compreendiam: a) – atendimento eletrônico com reconhecimento e sintetização de voz mediante Unidade de Resposta Audível-URA; b) – atendimento humano receptivo e ativo (híbrido); c) – transferência de ligações; d) – mensagem institucional em espera; e) – infraestrutura física e tecnologia para a Central de Libras.

O TC-1.890.11 cuidou da análise formal do Pregão nº 02/11, do Contrato 04/11 dele decorrente e seus termos aditivos (1 a 4).

O TC-2.149.12 tratou do acompanhamento da Execução contratual no período de maio/2011 a junho de 2012.

O TC-2.245.14 dispôs sobre o acompanhamento da Execução do ajuste no período de julho de 2012 a agosto de 2014.

E o TC 4.903.15-92 objetivou o acompanhamento da Execução da avença no período de setembro de 2014 a novembro de 2015.

1. No TC 1.890.11, sobre a análise formal do Pregão Presencial nº 002/SECOM/2011, do Contrato nº 004/SECOM/2011 e correspondentes termos aditivos, a Auditoria manifestou-se pela irregularidade da licitação e do contrato, em razão das seguintes infringências:

Quanto à Licitação:

-Falta de justificativa no processo administrativo para a abertura do procedimento



TRIBUNAL DE CONTAS DO
MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
ISO 9001

licitatório e para os quantitativos do serviço pretendido;

-Falta de previsão em separado dos valores relativos à implantação física e de procedimentos para execução dos serviços.

Quanto ao Contrato:

-Falta de requisição justificando a contratação e as quantidades estimadas em função das necessidades da unidade;

-Falta de emissão da Nota de Empenho previamente à realização da despesa.

2. Nas defesas apresentadas, o então Secretário Executivo de Comunicação e o Sr. Pregoeiro alegaram que o serviço licitado era de natureza continuada e que havia sido realizada nova licitação pois o limite legal de contratação do ajuste anterior havia sido atingido.

Alegaram, também, que a infraestrutura física e o pessoal necessário à prestação do serviço já seriam parte integrante do conhecimento técnico das empresas prestadoras do serviço, não havendo necessidade de discriminação, sendo que não haveria qualquer instalação de estrutura para a prestação do serviço.

Ressaltaram não haver custos para instalação e mobilização de pessoal antes do início da execução dos serviços e, no preço ofertado pela empresa, já estariam incluídos todos os fatores necessários para a execução dos serviços.

3. A Auditoria, de sua parte, entendeu sanado o apontamento referente à falta de justificativa no processo administrativo para a abertura do procedimento licitatório, mantendo os demais.

4. A Assessoria Jurídica de Controle Externo, por sua Assessora preopinante, entendeu superada, também, a questão atinente aos quantitativos do serviço pretendido, mas opinou pelo não acolhimento por remanescerem as demais falhas.

5. A então Assessora Jurídica Chefe de Controle Externo entendeu igualmente superado o apontamento relativo à falta de justificativa para a abertura do certame e, também, justificados os quantitativos, posto que tiveram por referência a contratação anterior, ressaltando que o edital em causa foi objeto de consulta pública.

Quanto 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 seria realizada por hora efetivamente trabalhada nas diversas etapas, aliada à ausência de valores para essa implementação, entendeu que o apontamento poderia ser relevado.

No que diz respeito ao ajuste, posicionou-se pela superação do apontamento relativo ao empenho, pois a Ordem de Início fora expedida somente após a emissão da Nota de Empenho



TRIBUNAL DE CONTAS DO
MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
ISO 9001

Fl. n.º 1418
Proc. n.º 2245/14
MS
MARIA BENTO DA SILVA
Aux. Apoio à Fiscalização

Proc. n.º
MARIA BENTO DA SILVA
Aux. Apoio à Fiscalização

6. A Procuradoria da Fazenda Municipal defendeu que os vícios apontados não foram graves, sendo todas as impropriedades de ordem formal, que não trouxeram prejuízo ao erário.

Ressaltou que os preços licitados, contratados e pagos não haviam sido impugnados, tampouco a qualidade e quantidade dos serviços prestados, não havendo indícios de superfaturamento ou benefícios indevidos a terceiros.

Quanto à intempestividade da Nota de Empenho, ressaltou que os recursos efetivamente existiam e que estavam previstos no orçamento e devidamente reservados. Diante disso, requereu a regularidade do pregão e do contrato, ou, ao menos, a aceitação dos efeitos financeiros e patrimoniais.

7. A Secretaria Geral acompanhou os órgãos técnicos, opinando pela regularidade do Pregão e pela superação da emissão extemporânea da Nota de Empenho, porquanto a ordem de início dos trabalhos se dera após a emissão daquela.

8. A Contratada, Call Tecnologia, apresentou novos esclarecimentos e, apesar de ressaltar que as falhas apontadas seriam de responsabilidade da Origem, destacou que o edital previa que a licitação seria necessária para substituir o então modelo de prestação do serviço e que os quantitativos estavam contemplados na minuta do contrato.

Assim, alegando que os atos administrativos deveriam ser aproveitados, suscitou que eventual ausência de justificativa para a contratação nos autos do processo administrativo não seria motivo suficiente para o não acolhimento dos atos praticados, tendo sido posteriormente sanados com sua convalidação.

Alegou que o modelo de planilha para a apresentação da proposta trazia especificação dos custos referentes à implantação, customização e suporte técnico.

9. Na sequência, vieram aos autos as informações acerca dos Termos de Aditamento ao Contrato:

- TA nº 01/2012: reajuste do preço unitário (3,65%), resultando no valor contratual de R\$8.536.337,60/mês.

- TA nº 02/2013: prorrogação do prazo contratual por mais 24 meses, e alteração do índice de reajuste do IGPM para o IPC-FIPE;

- TA nº 03/2013: supressão de objeto contratado (Central de Libras), com redução do preço (0,12%);

- TA nº 04/2015: prorrogação do prazo contratual por mais 12 meses e nomeação de novos gestores.

10. Quanto aos aditivos, a Auditoria indicou sua irregularidade, em razão das seguintes infringências:

Termo Aditivo nº 01/2012: falta de publicação; caução não reforçada em virtude da aplicação do índice de reajuste e as Notas de Empenho emitidas trimestralmente.

Termo Aditivo nº 02/2013: caução calculada de forma errada, deveria ser de



TRIBUNAL DE CONTAS DO
MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
ISO 9001

R\$5.121.802,56 e não R\$159.802,55; Notas de Empenho emitidas trimestralmente.

Termo Aditivo nº 03/2013: caução calculada de forma errada, pois deveria ser R\$5.115.627,90 e não R\$159.802,55; e publicação extemporânea do Aditivo.

Termo Aditivo nº 04/2015: não renovada a caução em virtude da prorrogação do contrato; Notas de Empenho foram emitidas trimestralmente; não publicado o Termo.

11. A Assessoria Jurídica de Controle Externo, por seu Assessor preopinante, entendeu que poderia ser relevada a publicação extemporânea do TA nº 03/2013.

Entendeu, também, que não poderia ser superada a questão atinente ao reforço das cauções, apesar de não ter sido noticiada a necessidade de sua execução.

O Assessor Chefe de Controle Externo não superou a questão atinente à caução, uma vez que os problemas constatados na execução poderiam demandar a utilização da garantia.

12. Foi determinada a intimação da Origem, da Contratada e dos responsáveis indicados.

13. A Origem admitiu que os TAs 1 e 4 não haviam sido publicados, mas que a falha seria meramente formal.

Quanto à caução, alegou que, em 2012, quando do primeiro aditamento, não se verificou a complementação da caução por esta ainda estar dentro do seu prazo de validade.

Sobre a complementação da caução em 2013, esclareceu se tratar apenas de complementação e não de novo recolhimento, sendo que o recurso nunca havia sido executado pela Administração. Assim, o valor recolhido somado ao valor oferecido no ato da assinatura do contrato, resultava no valor total mencionado pelo Tribunal.

Referentemente ao reajuste de dezembro de 2013, esclareceu que não havia sido concedido, e que tal reajuste constituía-se em demanda judicial mediante mandado de segurança, na ocasião em fase de apelação.

14. O Sr. Marcus Vinicius Sinval, Secretário Executivo de comunicação à época, e subscritor do TA nº 01, alegou que a celebração do termo aditivo ocorreu próximo à mudança de governo e, apesar de admitir a falha, apontou que não teria como saná-la.

Admitiu, também, a falha quanto ao reforço da garantia, salientando, entretanto, que não houvera qualquer prejuízo.

Quanto ao empenho insuficiente, sustentou ter cumprido a disciplina legal vigente à época.

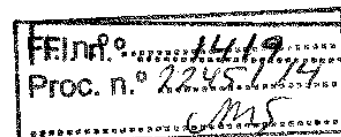
15. A Contratada advogou que as falhas apontadas eram de natureza formal e que não trouxeram prejuízo à municipalidade, e que o objeto contratado havia sido efetivamente executado e atendido o interesse público.

16. A Auditoria houve por bem ratificar se posicionamento anterior.

17. A Assessoria Jurídica de Controle Externo entendeu que poderia ser superada a falta de publicação do extrato do TA 01/2012 e do TA 04/2015, salientando a publicação do



TRIBUNAL DE CONTAS DO
MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
ISO 9001



MARIA BENTO DA SILVA
Aux. Apoio à Fiscalização

despacho autorizatório. Entretanto, manteve o apontamento pela irregularidade em razão da emissão trimestral das notas de empenho referentes aos TAs 01, 02 e 04. E manteve manifestação pela irregularidade quanto à insuficiência de caução e emissão trimestral das Notas de Empenho.

18. A Procuradoria da Fazenda Municipal entendeu que as falhas apontadas seriam de ordem formal, ressaltando que a Origem havia trazido as justificativas necessárias, tendo os agentes envolvidos agido de acordo com o interesse público.

Assim, ante a ausência de qualquer comprovação de dado concreto ao erário, requereu o acolhimento do Pregão e do Contrato, bem como dos Termos aditivos, ou, ao menos, a aceitação dos efeitos deles decorrentes.

19. A Secretaria Geral também entendeu que a publicação extemporânea poderia ser relevada, assim como a ausência da publicação dos TAs 01 e 04.

Quanto à emissão extemporânea da Nota de Empenho, apesar de entender que macularia o ajuste, opinou que poderia ser sopesada pela data posterior da ordem de início dos serviços.

Entendeu, também, que a insuficiência das cauções macularia os ajustes, e ressaltou que o reajuste de dezembro de 2013 não havia sido autorizado e nem concedido.

Opinou pela relevação da publicação extemporânea, bem como da falta de publicação dos TAs 1 e 4.

Não entendeu superados os questionamentos referentes à emissão trimestral das Notas de Empenho e sobre o reajuste de dezembro de 2013, pois a Contratada faria jus apenas ao reajuste legal, necessário ao equilíbrio econômico-financeiro da avença.

Concluiu, então, opinando pela regularidade do Pregão e pela irregularidade do Contrato e dos Termos Aditivos.

II) A-) 1. Quanto ao exame ao ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO DO AJUSTE no período de maio de 2011 a julho de 2012, tratado no TC 002.149.12-03, a Auditoria concluiu:

- 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;

- 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;

- 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;



TRIBUNAL DE CONTAS DO
MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
ISO 9001

- 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.

2. A Origem prestou esclarecimentos, mas a Auditoria manteve seus apontamentos, acrescentando que o período de execução a ser objeto de julgamento ia de maio de 2011 a julho de 2012, e o valor a ser aprovado era de R\$ 66.681.270, por estar suportado em documentação regular e de acordo com os termos do contrato.

3. A Assessoria Jurídica de Controle Externo com base na análise técnica procedida pela Auditoria concluiu que o contrato vinha sendo executado de acordo com o objetivo proposto, apresentando, porém, determinadas deficiências.

4. A Procuradoria da Fazenda Municipal requereu o acolhimento da execução do ajuste.

5. A AJCE ressaltou que, no tocante ao apontamento relativo à Central de Libras, não foi possível certificar a incapacidade da empresa contratada, podendo a irregularidade ser relevada.

6. Considerando o relatório de Auditoria, concluindo que os serviços realizados pela empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda., referentes ao período de maio de 2011 a julho de 2012 e pagos no valor de R\$ 66.7 milhões, estavam em conformidade com os termos do contrato e que a documentação encontrava-se regular; e considerando, ainda, que, a par dessa informação, havia registro da não implantação da Central de Libras, bem como de não terem sido documentadas as auditorias realizadas pela SECOM nas instalações da Contratada, restituiu-se o presente à Subsecretaria de Fiscalização e Controle para confirmar a inexistência de valores a serem restituídos ao Erário relativamente ao período auditado.

7. Em atendimento, o Órgão Técnico informou, no tocante aos apontamentos do relatório, que não havia valores a serem restituídos ao Erário relativamente ao período auditado, maio de 2011 e outubro de 2012.

8. A Secretaria Geral ressaltou as conclusões da Subsecretaria de Fiscalização e Controle, de que os serviços de operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, no período compreendido entre maio de 2011 e julho de 2012, estavam em conformidade com os termos do contrato e que a documentação apresentava-se regular.

Por outro lado, referentemente aos itens 4.3 e 4.4, opinou que 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, a quem competia o gerenciamento da operacionalização da Central e a cessão de mão de obra, e no segundo, as auditorias realizadas pela SECOM nas instalações da contratada e auditorias técnicas em segurança e de qualidade, previstas no contrato, quando realizadas, não estavam sendo documentadas, indicando a existência de impropriedades na execução contratual em exame.

9. A Origem informou que o atendimento referente à Central de Libras ainda não



TRIBUNAL DE CONTAS DO
MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
ISO 9001

Fl. n.º 1420
Proc. n.º 2245/14
.....
MARIA BENTO DA SILVA
Aux. Apoio à Fiscalização

tinha iniciado a operacionalização em razão da falta de consenso entre a Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida e a empresa Contratada e que se fazia necessário determinar a adoção do sistema a ser operacionalizado, a cessão de mão-de-obra especializada por parte do referido Órgão municipal, devendo também levar-se em consideração a qualidade do serviço e a limitação do valor contratual previsto para arcar com os custos dos serviços. Esses os motivos que impediam, até aquele momento, o atendimento pela Central, mas que continuavam empreendendo todos os esforços para uma breve solução.

Aduziu, ainda, que a exclusão do atendimento da Central de Libras do escopo do contrato não era resultante da sua inépcia, mas da decisão unilateral da Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida, pois esta receberia recursos do Governo Federal para montar uma estrutura complementar, que atenderia algumas especificações não previstas no edital da Central 156 e que ainda instalou seis posições de atendimento em salas adaptadas a receber portadores de deficiências.

Ressaltou que, conforme se infere das conclusões do Órgão Técnico deste Egrégio Tribunal de Contas, as informações da Contratada demonstram que ela se empenhou em colocar a supramencionada Central em operação, disponibilizando espaço físico, máquinas e equipamentos.

10. No entanto, a Equipe Técnica destacou que o principal problema residia nas conexões da rede de dados e informações da Contratada em relação às informações da PRODAM.

Verificou-se, portanto, tendo em vista as constatações fáticas e análises técnicas realizadas pelo Órgão Técnico que, embora os serviços de operação e gestão continuada de Central de atendimento telefônico, no período compreendido entre maio de 2011 e julho de 2012, estivessem em conformidade com os termos do contrato e a documentação apresentada fosse regular, remanesceram impropriedades relativas ao atendimento previsto para a Central de Libras, até a data da visita dos técnicos desta Corte e a falta de documentação das auditorias técnicas realizadas pela SECOM nas instalações da contratada, falha corrigida posteriormente.

B) 1. Quanto ao exame ao acompanhamento da execução do ajuste no período de julho de 2012 a agosto de 2014, tratado no TC-2.245.14, a Auditoria concluiu:

"A Execução do Contrato n.º 04/SECOM/2011, firmado em 09.05.2011, entre a Secretaria Executiva de Comunicação - SECOM e a empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda., totalizou o valor pago de R\$ 167.035.786,00, referente ao período de julho de 2012 a junho de 2014. A análise dos serviços prestados de janeiro a junho de 2014 (total pago: R\$ 46.402.420,00) revelou as seguintes irregularidades:

Medição dos Fiscais da Contratante:

1. Apesar das ocorrências durante a execução dos serviços, relatadas pelos fiscais da Contratante, não constam do PA as medidas adotadas pela SECOM e



TRIBUNAL DE CONTAS DO
MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
ISO 9001

pela Contratada para saná-las e nem a fixação de prazo para tanto;

2. As infrações cometidas pela Contratada nos meses de fevereiro e junho/2014 são recorrentes, no entanto, não há informações sobre notificação da Contratada para Ajuste de Conduta, previsto no item 9.3 do Contrato. O processo administrativo autuado para eventual aplicação de penalidade ainda está em fase de instrução;

Qualidade dos Serviços Prestados:

1. Os serviços de operação da central de atendimento telefônico não têm atingido os indicadores de desempenho estabelecidos no item 26 do Termo de Referência. Em junho de 2014, apenas um indicador foi atendido (ILE - índice de tempo médio de atendimento da fila de espera) e outros dois chegaram bem próximo à meta estabelecida (ILA - índice de ligações abandonadas e IPS - índice de pesquisa de satisfação);

2. A Contratada não apresenta relatório consolidado mensal com os índices de desempenho em uma planilha única, na qual deveriam constar os valores totais e consolidados de cada relatório individual por índice, infringindo o item 26.4.2 do Termo de Referência e comprometendo a transparência das informações.

Execução do Atendimento Nível II e do Serviço de Suporte Acima do Estimado:

1. O atendimento Nível II e o serviço de Suporte ultrapassaram as quantidades estimadas no contrato. De janeiro de 2012 a junho de 2014, o atendimento Nível II ultrapassou as quantidades estimadas em todos os meses, chegando a atingir 602,8% do estimado no contrato. Quanto ao serviço de Suporte, desde o início do contrato, em todos os meses, foram ultrapassadas as quantidades estimadas, atingindo até 1.023,7% do previsto. Isso demonstra que os quantitativos de serviços não foram adequadamente estimados pela Contratante, o que gerou distorção nos valores pagos por tipo de serviço, ainda que o total mensal estimado para o ajuste não tenha sido ultrapassado.

Medição das Horas de Posição de Atendimento Logada:

1. Embora o critério de faturamento seja "horas de posição de atendimento logadas", no processo de pagamento não há relatórios que demonstrem claramente as medições dessas horas e que informem a relação entre a quantidade de atendentes e as horas de atendimento logadas, fundamentais para comprovar a prestação dos serviços. Por esta razão, consideramos frágeis os controles existentes para aferição do faturamento e não justificadas as horas medidas;

2. O Operador Técnico Especialista III não faz atendimento telefônico, atuando como facilitador entre a PMSP e a Operação, situação que não se coaduna com o



TRIBUNAL DE CONTAS DO
MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
ISO 9001

Fl. n.º	1421
Proc. n.º	2245/14

MARIA BENTO DA SILVA
Aux. Apoio à Fiscalização

critério de medição (hora de posição de atendimento logada), que pressupõe que o profissional fará o atendimento telefônico assim como os demais níveis (I e II);

3. *A Contratada não atende à exigência mínima de supervisores estabelecida no item 23.2 do Termo de Referência. Além disso, não há informações sobre quem exerce o cargo de Supervisor para cada nível de atendimento (I, II e III), o que contraria o princípio da transparência e pode comprometer a qualidade dos serviços.*

4. *De janeiro a junho de 2014, em média, 22,51% do tempo foram "falados" pelos operadores, o que permite afirmar que existe um superdimensionamento das horas logadas em relação às horas faladas. A quantidade de horas logadas cobrada pela Contratada, atestada e paga pela SECOM no referido período foi, em média, 353,21% superior ao tempo total falado pelos operadores nos serviços ativo e receptivo.*

5. *Se considerarmos, em termos financeiros, que os gastos com as horas de posição de atendimento logada dos Níveis I, II e III, de janeiro/2014 a junho/2014, somaram R\$ 34.275.731,00 (73,87% do total de R\$ 46.402.420,00, pago no período) e que em média 22,51% das horas logadas foram "faladas" pelos operadores, concluímos que apenas R\$ 7.715.467,00 foram pagos e "falados" e que R\$ 26.560.264,00 foram pagos por horas logadas sem atendimento pelos operadores, por não ter havido demanda de chamadas pelos munícipes;*

6. *A Contratada fornece para a SECOM, na apresentação da fatura mensal, apenas um relatório resumido, de uma folha, contendo o movimento resumo diário, com o tempo total logado e o valor. Ao longo da execução do contrato, a SECOM não solicitou à Contratada relatórios analíticos com base em dados do sistema Comunix, que demonstrassem o tempo total de horas logadas e faladas pelos operadores Níveis I, II e III do serviço Ativo e Receptivo, por meio dos quais seria possível verificar a adequação entre o dimensionamento dos operadores e as ligações efetuadas pelos munícipes;*

7. *Em diversos horários, especialmente das 23h30 às 6h30, a quantidade de operadores livres (sem atendimento telefônico) foi superior à quantidade de operadores ocupados (em atendimento), o que reforça a conclusão de que há um superdimensionamento das horas de atendimento logadas em relação às faladas.*

Medição das Horas de Serviço de Suporte:

1. *Dos 67 nomes relacionados na lista de medição dos serviços prestados, 27 são funcionários da Contratada, os demais não constam da Folha de Pagamentos de fevereiro/2014;*

2. *Constatamos que o salário médio por hora cobrado pela Contratada (R\$50,00) é 83,89% superior ao salário médio por hora pago aos funcionários alocados (R\$ 27,19). Por esta razão, consideramos não justificados e inadequados*



TRIBUNAL DE CONTAS DO
MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
ISO 9001

os valores cobrados pelas Horas de Serviço de Suporte Tecnológico à Operação;

3. A Contratante não utiliza meios e instrumentos adequados para ratificar e/ou retificar a quantidade de horas de serviço de suporte medidas, que são aceitas sem a avaliação sobre sua efetiva utilização;

4. Ao longo da execução foram desenvolvidos projetos de suporte não previstos no Termo de Referência, sem a necessária inclusão no contrato e sem o acompanhamento, pelos fiscais da SECOM, da efetiva medição das horas.

Da fiscalização in loco na Central 156:

1. Dos itens selecionados constatamos que a SECOM não possui relatórios que comprovem a realização de auditorias periódicas nas instalações e que não há área de descanso e descompressão para os operadores;

2. Em razão da mudança de local da prestação dos serviços, os servidores da Contratante não estão acompanhando os serviços in loco, o que contraria os itens 1.2.2, 8.3.1, 8.4.7, 8.5 do Termo de Referência.

Controles:

1. Em relação aos indicadores qualitativos estabelecidos no Termo de Referência e ao descumprimento de cláusulas contratuais, apenas a partir de janeiro de 2014 a fiscalização da SECOM passou a registrá-las nas medições, no entanto, o procedimento de apuração das infrações e eventual aplicação de penalidade está na fase inicial de instrução;

2. Para a medição das horas de posição de atendimento logadas (Níveis I, II e III) e das horas de serviço de suporte tecnológico (em fevereiro/2014 a soma das duas atingiu 94,87% do total faturado) não há relatórios gerenciais que permitam à SECOM realizar qualquer tipo de conferência e/ou controle;

3. Os procedimentos de controle das medições são frágeis, por falta de utilização de meios e instrumentos adequados para ratificar e/ou retificar as medições apresentadas e o processo de apuração e eventual aplicação de penalidade à Contratada carece de celeridade.”

2. A Origem e a Controladoria Geral do Município foram cientificadas dessas conclusões.

3. Colheu-se, também, a manifestação do Núcleo de Tecnologia da Informação desta Corte, que após visitar as instalações da contratada, posicionou-se no sentido de não ter encontrado inconformidades nos itens avaliados em relação aos requisitos solicitados pelo Termo de Referência do Edital no que se refere à infraestrutura de Tecnologia da Informação.



TRIBUNAL DE CONTAS DO
MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
ISO 9001

Fl. n.º	1422
Proc. n.º	2245/14
	VM5

MARIA BENTO DA SILVA
Aux. Apoio à Fiscalização

4. A Origem, por sua vez, alegou ter criado uma comissão para auditar as horas técnicas prestadas pela contratada com a finalidade de adequar aferições e identificar possíveis falhas.

Informou que a empresa de telefonia não enviava informações com o total de ligações recebidas, não recebidas e perdidas, o que inviabilizaria o cálculo dos indicadores de desempenho, e que o índice de tempo médio de atendimento era atingido.

Alegou, ainda, que apresentava regularmente o relatório de medição das horas de posição de atendimento logada e que este seguia um padrão desde o primeiro pagamento, sendo que a validação das horas considerava o controle diário, com acompanhamento in loco.

Ressaltou que a quantidade total de operadores contratados pela empresa Call Tecnologia não refletia a quantidade de pessoas que efetivamente trabalhavam, sendo necessário excluir aqueles que estariam em férias, licença saúde, licença maternidade, suspensos, dentre outros.

Sustentou que realizava o controle de atividades sistematicamente e que a contratada cumpria as formalidades expressas no contrato.

Aduziu ser inapropriado estabelecer relação entre o tempo logado e as “horas faladas”, sendo que, das ligações realizadas, cerca de 40% foram bem sucedidas, isto é, o operador conseguiu falar com o munícipe. Alegou que realizava a fiscalização da operação em tempo integral e que a Contratada apresentava todos os meses a previsão de distribuição de operadores do mês seguinte por horário, considerando o volume histórico de ligações por período.

Asseverou que entre o fim da noite de domingo e o início da madrugada de segunda-feira havia um aumento da demanda de ligações solicitando itinerários dos ônibus, o que geraria eventuais excedentes no restante da semana.

Argumentou que a concepção do edital e do contrato previa a ideia de existência de vários canais de atendimento, sendo que o objeto originalmente se voltava exclusivamente para o atendimento telefônico, de modo que o Termo de Referência levava em consideração as condições atuais de comunicação, que admitiam o uso de diferentes plataformas, em especial após a ampliação da cobertura e oferta de serviços digitais.

Informou que realizava auditoria periódica nas instalações da contratada, sendo os termos de ajuste de conduta e atestes parciais do serviço para efeito de pagamento indicativos da realização dessas auditorias e que a contratada já havia sido notificada quanto à ausência de área de descanso e descompressão, e que tal falha já havia sido sanada.

Afirmou, ainda, que a Contratada já havia sido notificada sobre a necessidade de espaço adequado para os servidores e aguardava a adequação predial, sendo certo que os funcionários da Prefeitura realizavam vistorias regulares nos locais para onde os serviços haviam sido transferidos. Alegou também, que os recursos oferecidos pela Comunix permitiam o monitoramento de ligações, inclusive com o acompanhamento de áudio em tempo real, controle de nível de serviço e extração de relatórios remotamente.



TRIBUNAL DE CONTAS DO
MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
ISO 9001

5. Instada a pronunciar-se sobre a manifestação do Núcleo de Tecnologia da Informação, bem como quanto aos esclarecimentos oferecidos pela Origem, a Auditoria ratificou seu posicionamento inicial, entendendo que permaneciam sem esclarecimentos todos os apontamentos feitos.

6. A esse passo, vieram aos autos, encaminhado pelo Vereador Adilson Amadeu, o Relatório Final da Comissão de Estudos da Câmara, instituída para avaliar os contratos firmados com a empresa Call Tecnologia referentes ao Call Center e “156”.

A conclusão do mencionado relatório foi no sentido de que a licitação deveria ter ocorrido na modalidade Concorrência e não na modalidade Pregão, como ocorreu, primeiro pelo valor envolvido e, segundo, por não ser serviço considerado “comum”.

Segundo o Relatório Final da Comissão de Estudos da Câmara a planilha de preços não previa a segregação dos valores referentes à implantação dos serviços que contemplava diversas atividades. Apontou, ainda, que o relatório da Controladoria Geral do Município – CGM, afirmara que os prejuízos aos cofres públicos poderiam chegar a R\$ 28 milhões, tendo em vista que alguns itens haviam sido barateados para que a empresa CALL Tecnologia vencesse a licitação.

Concluiu informando que, para fazer uma nova licitação, far-se-ia necessário desenvolver um projeto independente de qualquer fornecedor, para mapear e descrever tecnicamente as necessidades da Central 156, inclusive levando em consideração as novas tecnologias do mercado.

7. A Contratada, empresa Call Tecnologia, alegou que a aplicação dos recursos seria feita de acordo com a demanda solicitada pela Contratante e que os valores unitários previstos pela empresa, para os itens questionados (Nível II e Suporte), haviam ficado abaixo da média de preços de todos os participantes no processo licitatório.

8. A Auditoria, além de reiterar seu posicionamento pela irregularidade, ressaltou que nos processos de pagamento consultados não havia o relatório consolidado mensal, e que o valor mensal estimado da contratação e os quantitativos previstos no Contrato eram correspondentes às quantidades máximas por item, não sendo possível remanejar e/ou alterar as quantidades entre os itens.

Apontou que o remanejamento de quantidades ensejaria em jogo de planilhas, e que ele teria ocorrido.

Indicou que o critério de medição e pagamento previsto no contrato era de “horas de posição de atendimento logadas”, e que a Origem não possuía meios e instrumentos para conferir, validar e/ou contestar as medições apresentadas.

Ponderou, ainda, que o operador Nível III precisaria estar logado, mas que não realizava atendimento telefônico, ou seja, ficaria à disposição, contando tempo para medição dos serviços, mas sem atender diretamente ao munícipe.

Ressaltou que, apesar de entender que a quantidade de horas faladas não fosse igual ao número de horas logadas, não seria razoável que as horas faladas correspondessem a apenas 22,51% das horas logadas. Entendeu não ser possível admitir que ao longo de toda a



TRIBUNAL DE CONTAS DO
MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
ISO 9001

Fl. n.º	1423
Proc. n.º	22451/14
MS	
MARIA BENTO DA SILVA	
Aux. Apoio à Fiscalização	

execução do contrato ocorresse um superdimensionamento de atendentes.

9. A Assessoria Jurídica de Controle Externo destacou que as infrações apuradas pela Auditoria referiam-se a questões fáticas, ocasionadas por falhas na aferição de indicadores e controles, falta de transparência nos resultados e não aplicação das penalidades contratuais e ainda acrescentou que, consoante o relatório inicial de acompanhamento da execução contratual do Órgão Técnico, e com base nos documentos e na avaliação dos controles existentes, a equipe técnica ponderou sua conclusão de forma objetiva e eminentemente técnica, de modo que, no seu entender, não havia observações de ordem jurídica a acrescentar às mencionadas conclusões, motivo pelo qual, com base no entendimento exarado pela Equipe Técnica deste Tribunal, opinou pela irregularidade na execução do Contrato 004/SECOM/2011.

10. A Procuradoria da Fazenda Municipal reproduziu a defesa apresentada pela Origem, por entender que os argumentos trazidos no arrazoado rebateram amiúde todo o questionamento extremamente técnico criado nos autos. Alegou ainda que, não havia, ademais, em sede do processo, qualquer registro de comportamento indevido de quem quer que fosse, pelo que requereu o reconhecimento dos efeitos financeiros da execução analisada.

11. Diante das inúmeras irregularidades apontadas, mesmo após as defesas apresentadas, determinou-se à Subsecretaria de Fiscalização e Controle informar se havia valores a serem glosados e restituídos aos cofres públicos.

Em atendimento à determinação, a Auditoria concluiu que:

“Com base nos processos administrativos consultados, a SECOM precisa decidir sobre a aplicação de multas e glosas à Contratada, no total de R\$ 14.464.566,11 (PAs nos. 2014-0.092.767-2 e 2016-0.145.341-4). Adicionalmente, quanto aos apontamentos dos itens 4.8 e 4.18 a SECOM pode instaurar procedimento de aplicação de multa no valor de R\$ 116.245,64.”

Ressaltou, ainda, que este valor mencionado não estava acrescido de correção.

12. Diante dessa informação, o Relator determinou a expedição de ofício à SECOM, na pessoa do Senhor Secretário, para ciência do relatório da Auditoria desta Corte e oferecimento de informações acerca dos processos administrativos noticiados, bem como à Controladoria Geral do Município, na pessoa do Senhor Controlador Geral.

13. A Procuradoria da Fazenda Municipal ratificou sua manifestação anterior, em que requereu o reconhecimento dos efeitos econômicos da execução e, quanto à aplicação das multas noticiadas, alegou ausência de aprofundamento da instrução, mas considerando tudo aquilo que dos autos constava, notadamente a descrição das providências da Origem, reiterou sua manifestação anterior, requerendo o reconhecimento dos efeitos econômicos da execução em exame, com amparo, segundo alegou, na cautela que a Origem parece ter tido ao liberar os valores devidos em favor da Contratada, até porque, consoante argumentou, no estado atual do processo não haveria elementos conclusivos para demonstrar que os



TRIBUNAL DE CONTAS DO
MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
ISO 9001

pagamentos feitos à contratada ocorreram de forma indevida.

14. A Secretaria Municipal de Comunicação, apesar de instada, deixou de oferecer qualquer esclarecimento acerca dos processos administrativos noticiados.

15. A Secretaria Geral, por entender que os apontamentos seriam de ordem técnica, acompanhou as conclusões da Auditoria, opinando pelo não acolhimento da execução em análise.

C) 1. O último processo dispõe sobre exame do acompanhamento da execução do ajuste no período de julho de 2014 a novembro de 2015, tratado no TC-4.903.15, a Auditoria concluiu:

“A Execução do Contrato nº 04/SECOM/2011, firmado em 09.05.2011, entre a Secretaria Executiva de Comunicação - SECOM e a empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda., com valores pagos no total de R\$ 94.533.447,58, referente ao período de julho/2011 a novembro/2015, revelou as seguintes irregularidades:

1. Ausência de justificativas no processo administrativo para as alterações nos quantitativos dos serviços prestados;

Medição dos Serviços pelos Fiscais da Contratante:

1. Apesar das ocorrências durante a execução dos serviços, relatadas pelos fiscais da Contratante, não constam do PA as medidas adotadas pela SECOM e pela Contratada para saná-las;

Qualidade dos Serviços Prestados

1. Os serviços de operação da central de atendimento telefônico não têm atingido os indicadores de desempenho estabelecidos no item 26 do Termo de Referência. Dos 10 indicadores, apenas dois foram atingidos em outubro/2014 e em outubro/2015, o que demonstra falhas recorrentes na execução dos serviços prestados;

2. A Contratada não apresenta relatório consolidado mensal com os índices de desempenho em uma planilha única, na qual deveriam constar os valores totais e consolidados de cada relatório individual por índice, infringindo o item 26.4.2 do Termo de Referência e comprometendo a transparência das informações.

Execução do Atendimento Nível II e do Serviço de Suporte Acima do Estimado:

1. O atendimento Nível II, de janeiro/2012 até novembro/2015, ultrapassou, em todos os meses de execução, as quantidades estimadas, chegando a atingir 602,8% do quantitativo previsto em contrato.

Quanto ao serviço de Suporte, de janeiro/2012 até agosto/2014, foram ultrapassadas as quantidades estimadas, atingindo até 1.023,7% do previsto. Em virtude



TRIBUNAL DE CONTAS DO
MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
ISO 9001

Fl. n.º	1424
Proc. n.º	2245/14
	M5

MARIA BENTO DA SILVA
Aux. Apoio à Fiscalização

das glosas ocorridas nos meses de julho e agosto/2014, a partir de setembro/2014, as medições passaram a corresponder exatamente aos valores previstos no contrato.

Controles:

1. *Em relação aos indicadores qualitativos estabelecidos no Termo de Referência e ao descumprimento de cláusulas contratuais, apenas a partir de janeiro de 2014 a fiscalização da SECOM passou a registrá-las nas medições, no entanto, o procedimento de apuração das infrações e eventual aplicação de penalidade estão na fase inicial de instrução;*

2. *Para a medição das horas de posição de atendimento logadas (Níveis I, II e III) e das horas de serviço de suporte tecnológico não há relatórios gerenciais que permitam à SECOM realizar qualquer tipo de conferência e/ou controle;*

3. *Os procedimentos de controle das medições são frágeis, por inexistir meios e instrumentos adequados para ratificar e/ou retificar as medições apresentadas e o processo de apuração e eventual aplicação de penalidade à Contratada continuava moroso.”*

2. Instada a se manifestar, a Contratada alegou, primeiramente, que a Fundação Getúlio Vargas havia realizado auditoria, na qual concluiu pela regularidade da licitação que deu origem ao Contrato nº 04/SECOM/2011, trazendo em sua defesa a reprodução do parecer da FGV, que concluiu que o procedimento da licitação havia sido regular.

Alegou que o dimensionamento do serviço considerava pontos relevantes, como a sazonalidade do serviço, que aumenta a incidência de atuação de atendimento de determinado nível específico, como também a assunção de novas políticas públicas que venham a originar a necessidade de atendimento especializado.

Aduziu que o edital e o Termo de Referência delimitavam as espécies de atendimento que seriam realizados em cada segmento especializado de atendimento, sendo que não havia a delimitação de um rol imutável de tipos de atendimentos que seriam prestados pela Central 156.

Ressaltou que a própria Administração alterou a prestação do serviço já durante a execução contratual, demonstrando que os tipos de atendimento não faziam parte de um rol imutável.

Alegou que as horas de serviço prestadas não ficaram limitadas às estimativas inicialmente previstas, sendo que o serviço deveria atender ao interesse público.

3. A Secretaria Municipal de Comunicação - SECOM deixou transcorrer o prazo sem se manifestar.

4. Apresentou justificativas/alegações o Sr. Nelson Guilhamati, apontado como responsável pela gestão do Contrato. Alegou, em sua manifestação, haver sazonalidade de serviços, sendo que as horas contratadas poderiam ser utilizadas para qualquer



TRIBUNAL DE CONTAS DO
MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
ISO 9001

atendimento.

Informou que as ocorrências estavam sendo analisadas em processos apartados de apuração preliminar e que os fiscais registravam as ocorrências em Ajustes de Condutas.

Alegou, ainda, que os relatórios sistêmicos apresentados para faturamento eram extremamente técnicos e seguiam um formato de relatórios de call center, validados por órgão regulamentador.

Suscitou que a validação das horas era realizada por controle diário, com o acompanhamento da operação in loco e sua respectiva correspondência com os montantes totais.

5. A Auditoria, por sua vez, ressaltou que as defesas não rebateram a constatação de que as medições haviam sido maiores que as horas estimadas, apontando que, apesar do valor total mensal estimado não ter sido ultrapassado e que as justificativas para o aumento de atendimentos fossem procedentes, a proposta de preços da licitação havia sido balizada em quantitativos de horas para cada nível.

Destacou que os comprovantes dos descontos efetuados não haviam sido apresentados e que a Origem não havia rebatido a constatação de que apenas dois dos dez indicadores de desempenho haviam sido atingidos.

Concluiu que as defesas apresentadas não sanavam qualquer dos apontamentos realizados anteriormente.

6. A Assessoria Jurídica de Controle Externo acompanhou a Auditoria pela irregularidade, ressaltando que o atendimento Nível II, de janeiro/2012 à novembro/2015, ultrapassou, em todos os meses de execução, as quantidades estimadas, chegando a atingir 602,8% do quantitativo previsto no contrato.

Salientou, também, o quanto apontado pela Auditoria em relação ao serviço de suporte, de janeiro/2012 a agosto/2014, cujas quantidades estimadas foram ultrapassadas, atingindo até 1.023,7%.

Por fim, apontou que as justificativas trazidas pela Origem eram insuficientes para afastar as irregularidades apontadas, sendo flagrante a irregularidade relativa à ausência de planejamento das quantidades estimadas de serviços.

7. A Procuradoria da Fazenda Municipal acompanhou os argumentos trazidos pela Origem, ressaltando que as falhas seriam de cunho formal, e que não havia qualquer informação de que os serviços não haviam sido efetivamente prestados.

Assim, concluiu requerendo o reconhecimento dos efeitos financeiros produzidos.

8. Por fim, a Secretaria Geral opinou pela irregularidade da execução contratual, aduzindo que as impropriedades apontadas consubstanciavam falhas recorrentes na execução dos serviços, ressaltando que apenas dois, dos dez indicadores de desempenhos, haviam sido atingidos.

Salientou que a não apresentação do relatório mensal consolidado com os índices de



TRIBUNAL DE CONTAS DO
MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
ISO 9001

Fl. n.º	1425
Proc. n.º	2245/14
MRS	

MARIA BENTO DA SILVA
Aux. Apoio à Fiscalização

desempenho comprometeria a transparência das informações prestadas.

Quanto às medições, salientou que os controles eram frágeis, dificultando qualquer tipo de controle.

Dessa forma, também opinou pela não aceitação dos efeitos financeiros produzidos.

III) Note-se que estes autos são acompanhados pelo TC-3.489/14, que contém Nota Técnica da Controladoria Geral do Município-CGM, a qual, após análise, concluiu ter havido uma superestimativa de horas de posição de atendimento logadas; execução do contrato em quantitativos divergentes do edital e do contrato, ocasionando contratação de proposta menos vantajosa para a administração; prorrogação do contrato com base em pesquisa de preços com quantitativos de serviços diferentes do executado no contrato; pagamento de horas de suporte acima do previsto, sem documentação comprovando a utilização dessas horas, além da não comprovação pela contratada de cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias, apontando supostos valores pagos indevidamente à Contratada em razão da falta de comprovação da realização dos serviços.

A mencionada Nota Técnica apontou, ainda, que a subutilização de itens mais baratos combinado com a utilização de itens mais caros em quantidades muito superiores ao estimado permite concluir que a contratação não teria sido vantajosa financeiramente. (Nesse sentido os achados da Auditoria que também indicara que o critério de medição e pagamento previsto no contrato era de “horas de posição de atendimento logadas”, e que a Origem não possuía meios e instrumentos para conferir, validar e/ou contestar as medições apresentadas. O operador Nível III precisaria estar logado, mas não realizava atendimento telefônico, ou seja, ficaria à disposição, contando tempo para medição dos serviços, mas sem atender diretamente ao munícipe. Apesar de entender que a quantidade de horas faladas não fosse igual ao número de horas logadas, não seria razoável que as horas faladas correspondessem a apenas 22,51% das horas logadas. Entendeu a Fiscalização não ser possível admitir que ao longo de toda a execução do contrato ocorresse um superdimensionamento de atendentes).

Nesse panorama, em manifestação exarada nos referidos autos, a Auditoria concluiu que seus achados vão ao encontro das conclusões alcançadas pela Controladoria Geral do Município.

É o relatório.

VOTO

1 – Acolhendo o entendimento manifestado pela Assessoria Jurídica de Controle Externo e pela Secretaria Geral, conheço do Pregão Presencial nº 002/SECOM/2011 e



TRIBUNAL DE CONTAS DO
MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
ISO 9001

acolho o Contrato nº 004/SECOM/2011, relevando a falha pertinente à emissão extemporânea da Nota de Empenho.

2 – Julgo irregulares os Termos Aditivos nºs 1 a 4 tendo em vista a falta de complementação de caução ou erro no seu cálculo e, nos Termos Aditivos nºs 2 e 4, de prorrogação do prazo de vigência do ajuste, também em razão de não ter havido qualquer preocupação da Origem quanto ao aumento dos quantitativos de alguns itens de serviços e seu impacto no valor contratual. Relevo, no entanto, a ausência de publicação dos extratos no DOC, bem como o procedimento de empenhamentos trimestrais.

3 – No tocante aos acompanhamentos de execução contratual, levados a efeito em 3 (três) períodos distintos (TC 2.149/12, TC 2.245/14 e TC 4.903/15), tendo em conta o quanto apurado pela Coordenaria I da Subsecretaria de Fiscalização e Controle, julgo-os irregulares, porquanto, além da fragilidade dos procedimentos de controle das medições, em decorrência da falta de utilização de meios e instrumentos adequados, restou evidenciado que a partir de janeiro de 2012, menos de 1 (um) ano de vigência do ajuste, o atendimento de Nível II e o Serviço de Suporte passaram a ultrapassar as quantidades estimadas em todos os meses.

4 – Assim, ainda que o valor total mensal estimado para o ajuste não tenha sido ultrapassado, verificou-se uma relevante inobservância dos quantitativos estabelecidos, sem qualquer preocupação da Origem com seus reflexos no valor contratual que, frise-se, resultou de certame julgado pelo menor valor global, tendo como parâmetro os quantitativos fixados.

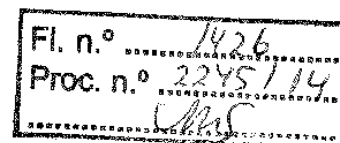
5 – Em reforço ao entendimento da irregularidade da execução da avença nos períodos auditados, tem-se o superdimensionamento das horas de atendimento logadas em relação às faladas, além das irregularidades relativas às Horas de Serviços de Suporte Tecnológico, como constatado, tanto pela Auditoria deste Tribunal como pela Controladoria Geral do Município (TC 3.489/14).

6 – Ressalte-se que não prosperaram os argumentos de defesas apresentados pela Contratada e pelo Gestor do Contrato, no sentido de que a superveniência da sazonalidade do serviço e o advento de políticas públicas teriam alterado a rotina de atendimento prevista no ajuste, impondo aumento ou diminuição em determinado nível especializado de atendimento, bem como de que a Administração não estaria vinculada à utilização exata dos quantitativos estipulados, posto que, apesar de plausível a necessidade dos aumentos quantitativos, a proposta de preços na licitação foi balizada com quantitativos determinados de horas para cada Nível, não se tendo qualquer notícia de tratativas para redução de preços em razão do considerável aumento de quantitativos e, nem mesmo, de proposta de realização de novo certame licitatório para correção da distorção.

7 – Nessa perspectiva, cabe registrar que, indagada sobre glosas a serem efetuadas em razão das inúmeras falhas apontadas nos autos, a Auditoria informou que, diante das apurações efetivadas pela Controladoria, já tramitavam em 2016 no âmbito da Prefeitura 4 (quatro) processos administrativos voltados a glosas e aplicação de multas contratuais, sendo que 2 (dois) ainda estavam pendentes de decisão, importando ambos no valor de R\$



TRIBUNAL DE CONTAS DO
MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
ISO 9001



MARIA BENTO DA SILVA
Aux. Apoio à Fiscalização

14.464.566,11 (fls. 1388/1389 do TC-2.245/14, PAs 2014.0.092.767-2 e 2016-0.145.341-4, atualmente na Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia), pelo que deixo de fazer determinações quanto a esse aspecto.

8 – Diante do exposto, determino que a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia-SMIT, envie a este Tribunal, no prazo de 60 (sessenta) dias, informações sobre o desfecho dos procedimentos relativos a glosas e multas aplicadas à Contratada, bem como adote providências visando a instauração de procedimento de aplicação de multa também em razão das falhas registradas pela Auditoria, quais sejam: não atendimento da exigência mínima de supervisores detectada no mês de fevereiro de 2014, nos termos propostos pela Auditoria (fl. 1389 do TC-2.245/14); e apuração de eventual responsabilização funcional de servidores.

9 – Determino, ainda, o encaminhamento de cópias deste voto e do Acórdão a ser produzido à 1ª Delegacia de Polícia, Departamento de Polícia de Proteção à Cidadania, em atendimento ao solicitado nos autos do TC 4.903/15; ao Ministério Público do Estado de São Paulo, Promotoria de Justiça do Patrimônio Público e Social da Capital; à Controladoria Geral do Município e à Câmara Municipal (TC 3.489/14).

É como voto.

São Paulo, 28 de agosto de 2019.


DOMINGOS DISSEI
Conselheiro TCMSP

DCFP/SMAS/GAN/AAC ecg



TRIBUNAL DE CONTAS DO
MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
ISO 9001

Fl. n.º	1427
Proc. n.º	2245/14
M.S.	

MARIA BENTO DA SILVA
Aux. Apoio à Fiscalização

Processo TC/002245/2014

(3.055ª S.O.)

CERTIFICO

que, em sessão desta data, sob a presidência do Excelentíssimo Senhor Conselheiro JOÃO ANTONIO, após o relato da matéria, o Nobre Conselheiro DOMINGOS DISSEI – Relator julgou irregular a execução contratual, porquanto, além da fragilidade dos procedimentos de controle das medições, em decorrência da falta de utilização de meios e instrumentos adequados, restou evidenciado que a partir de janeiro de 2012, menos de 1 (um) ano de vigência do ajuste, o atendimento de Nível II e o Serviço de Suporte passaram a ultrapassar as quantidades estimadas em todos os meses.

Certifico, também, que o Nobre Conselheiro DOMINGOS DISSEI – Relator determinou que a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia-SMIT, envie a este Tribunal, no prazo de 60 (sessenta) dias, informações sobre o desfecho dos procedimentos relativos a glosas e multas aplicadas à Contratada, bem como adote providências visando à instauração de procedimento de aplicação de multa também em razão das falhas registradas pela Auditoria, quais sejam: não atendimento da exigência mínima de supervisores detectada no mês de fevereiro de 2014, nos termos propostos pela Auditoria (fl. 1389 dos autos); e apuração de eventual responsabilização funcional de servidores.

Certifico, ainda, que o Nobre Conselheiro DOMINGOS DISSEI – Relator determinou o encaminhamento de cópia do Acórdão a ser produzido à 1ª Delegacia de Polícia, Departamento de Polícia de Proteção à Cidadania, em atendimento ao solicitado nos autos do

Processo TC/002245/2014

Certidão

fl. 02

TC/004903/15; ao Ministério Público do Estado de São Paulo, Promotoria de Justiça do Patrimônio Público e Social da Capital; à Controladoria Geral do Município e à Câmara Municipal (TC/003489/14).

Certifico, afinal, que, na fase de votação, o Excelentíssimo Senhor Conselheiro MAURÍCIO FARIA – Revisor solicitou vista dos autos.

28 – agosto – 2019


Izilda de Lourdes C. Rodrigues
Coordenadora Chefe Processual

/amc



TRIBUNAL DE CONTAS DO
MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
ISO 9001

Folha Nº 1428
Proc. Nº 2245714

MARIA BENTO DA SILVA
Aux. Apoio e Fiscalização

Processos TCs nºs 72.001.890/2011, 72.002.149/2012, 72.002.245/2014 e 72.004.903/2015

VOTO EM SEPARADO

CÓPIA

Inicialmente, ressalto que o objeto contratual que se examina nestes processos não se confunde com a "Solução de Atendimento 156", veiculada por licitação subsequente (Pregão Eletrônico nº 10/2015), que cuidou de um projeto inovador para a central de atendimento da Administração Municipal, visando à integração dos inúmeros canais de atendimento telefônico da Prefeitura, uniformizando a porta de entrada das demandas dos munícipes para maior controle de seus resultados, através da consolidação dos serviços de Modelagem de Processos e Gestão de Desempenho, em substituição ao Sistema de Atendimento pelo Canal 156 (SAC) que existia à época do Contrato nº 004/SECOM/2011.

Nesse sentido, esse novo contrato firmado pela Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão, visando à implantação do Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (SIGRC) - contrato nº 001/2016 com o Consórcio CALL TEC e HUMAMPOWER TECNOLOGIA - já foi julgado regular em 22/08/2018 (72.003.249/2015), permanecendo em tramitação o acompanhamento de sua execução (TC TC 6.629/2016), e encontra-se sob a responsabilidade da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia.

Feito esse destaque, passo a enfrentar especificamente os pontos referentes aos instrumentos ora em julgamento, e, nesse sentido, voto:

- 1) Os quantitativos licitados, não justificados pela Origem, foram consideravelmente superiores aos efetivamente medidos, seja em relação ao Atendimento receptivo e passivo via chat (VAa), seja em relação às mensagens de texto (SMS), o que sugere uma possível reestruturabilidade do certame. Esse ponto, somado à ausência de previsão de quantitativos e dos valores relativos à implantação física e de procedimentos, em separado, para execução do serviço, impede, em meu entender, o acolhimento do certame, que teve como critério de julgamento o menor preço global mensal. Essa falta de clareza no dimensionamento do objeto contratual e, conseqüentemente, de orçamento detalhado em planilhas de composição de custos unitários e critério de aceitabilidade de preços unitários e global, mostrou-se determinante para as irregularidades posteriormente constatadas no âmbito do acompanhamento contratual, em especial para fins de controle dos quantitativos de horas técnicas medidas e pagas. Por essas razões, **voto pela irregularidade do Pregão Presencial 002/SECOM/2011, bem como pela irregularidade do Contrato 004SECOM/2011 e dos Termos de Aditamento 01 a 04, inclusive, diante dos apontamentos específicos indicados pelos órgãos técnicos (TC 1890/2011);**

- 2) De igual forma, julgo **irregular a execução do Contrato nº 04/SECOM/2011, nos três períodos examinados.**¹

Considerando as constatações relacionadas à fragilidade dos procedimentos de controle das medições, que envolviam a ausência de justificativas no processo administrativo para as expressivas alterações nos quantitativos dos serviços prestados (inclusive decorrentes de novos projetos não previstos em contrato cujo salário médio das horas cobradas na medição mostrou-se 83,89% superior ao mercado, na forma apurada pela Controladoria Geral do Município - fls.03/20); as inconsistências detectadas nos nomes constantes da lista de medição com aqueles consignados na folha de pagamentos da contratada, e, por fim, diante do baixo desempenho apurado dos indicadores estabelecidos no item 26 do Termo de Referência, **deixo de acolher os efeitos financeiros decorrentes.**

CÓPIA

Plenário Cons. PAULO PLANET BUARQUE, 04 de setembro de 2019.

MAURICIO FARIA
Conselheiro

¹ TC 2.149/12-03 (1º período); TC 2.245/14-69 (2º período) e TC 4.903/15-92 (3º período)..



TRIBUNAL DE CONTAS DO
MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
ISO 9001

- Processo TC - TC/002245/2014
(Apensado TC/003489/2014)
- Contratante - Secretaria Executiva de Comunicação (atual Secretaria Especial de Comunicação)
- Contratada - Call Tecnologia e Serviços Ltda.
- Acompanhamento da execução do Contrato 004/Secom/2011
- Objeto - Execução contratual (julho/2012 a agosto/2014) – Central 156 – Verificar se o contrato, cujo objeto é a 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 do Município 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, está sendo executado de acordo com as normas legais pertinentes e em conformidade com as cláusulas estabelecidas no ajuste

3.056ª Sessão Ordinária

ACOMPANHAMENTO. EXECUÇÃO. CONTRATO. SECOM. Serviços para implantação de procedimentos, operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico. 1. Fragilidade no controle das medições. 2. Inconsistências detectadas nos nomes constantes da lista de medição com aqueles consignados nas folhas de pagamento da contratada. 3. Baixo desempenho apurado nos indicadores estabelecidos. IRREGULAR. DETERMINAÇÃO para que adote providências quanto à aplicação de glosas e multas à contratada. Votação unânime.

ACÓRDÃO

Vistos relatados e discutidos englobadamente os processos TC/001890/2011, TC/002149/2012, TC/002245/2014 e TC/004903/2015, devolvidos na presente sessão pelo Conselheiro MAURÍCIO FARIA – Revisor, após vista que lhe fora concedida na 3.055ª S.O., ocasião em que votou o Conselheiro DOMINGOS DISSEI – Relator.

ACORDAM os Conselheiros do Tribunal de Contas do Município de São Paulo, à unanimidade, pelos votos dos Conselheiros DOMINGOS DISSEI – Relator, nos termos de seu relatório e voto, MAURÍCIO FARIA – Revisor, consoante voto proferido em separado, ROBERTO BRAGUIM e EDSON SIMÕES, em julgar irregular a execução contratual, porquanto, além da fragilidade dos procedimentos de controle das medições, em decorrência da falta de utilização de meios e instrumentos adequados, restou evidenciado que a partir de janeiro de 2012, menos de 1 (um) ano de vigência do ajuste, o atendimento de Nível II e o Serviço de Suporte passaram a ultrapassar as quantidades estimadas em todos os meses.

ACORDAM, ademais, à unanimidade, em determinar que a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia – SMIT envie a este Tribunal, **no prazo de 60 (sessenta) dias**, informações sobre o desfecho dos procedimentos relativos a glosas e multas aplicadas à contratada, bem como adote providências visando à instauração de procedimento de aplicação de multa também em razão das falhas registradas pela Auditoria, quais sejam: não atendimento da exigência mínima de supervisores detectada no mês de fevereiro de 2014, nos termos propostos pela Auditoria (fl. 1389 dos autos); e apuração de eventual responsabilização funcional de servidores.

ACORDAM, ainda, à unanimidade, em determinar o envio de cópia deste Acórdão, à 1ª Delegacia de Polícia – Departamento de Polícia de Proteção à Cidadania, em atendimento ao solicitado nos autos do TC/004903/15, ao Ministério Público do Estado de São Paulo – Promotoria de Justiça do Patrimônio Público e Social da Capital, à Controladoria Geral do Município e à Câmara Municipal.

Participaram do julgamento os Conselheiros MAURÍCIO FARIA – Revisor, ROBERTO BRAGUIM e EDSON SIMÕES.

Presente o Procurador-Chefe da Fazenda CARLOS JOSÉ GALVÃO.

Plenário Conselheiro Paulo Planet Buarque, 4 de setembro de 2019.

JOÃO ANTONIO – Presidente
DOMINGOS DISSEI – Relator

/mfc

Item 2) e-TCM nº 2.245/2014

Interessadas: Secretaria Especial de Comunicação - SECOM e Call Tecnologia e Serviços Ltda.

Objeto: Recurso Voluntário. Execução do Contrato nº 04/SECOM/2011 para implantação de procedimentos, operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico "call center" pelo número 156, incluindo conexão com os sistemas aplicativos hospedados na Prodam.

Responsáveis: Juan Manuel Quirós Sadir (Secretário/SMIT) e Marcos Vinícius Sinval (Secretário/SECOM)

Relator: Conselheiro Roberto Braguim

RELATÓRIO

O presente processo cuidou, inicialmente, do Acompanhamento de Execução do Contrato nº 04/SECOM/11, firmado entre a Secretaria Especial de Comunicação ("SECOM") e a empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda., referente ao período de julho de 2012 a junho de 2014, no valor analisado de R\$ 167.035.786,00 (cento e sessenta e sete milhões, trinta e cinco mil, setecentos e oitenta e seis reais) objetivando 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.

Nesta fase, encontra-se em julgamento o Recurso Ordinário apresentado pela Procuradoria da Fazenda Municipal (Peça 55), em oposição ao V. Acórdão proferido na 3.056ª Sessão Ordinária, documentado na peça 15, que, por unanimidade, julgou irregular a Execução Contratual devido à fragilidade dos procedimentos de controle das medições e ao fato de que o atendimento de Nível II, bem como o Serviço de Suporte, ultrapassaram as quantidades estimadas após menos de um ano de vigência do Contrato. Isso determinou que a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia enviasse ao Tribunal informações sobre o desfecho dos procedimentos relativos a glosas e multas aplicadas à Contratada, com a adoção de providências para instaurar um procedimento de aplicação de multa devido às falhas registradas pela Auditoria, incluindo a não conformidade com a exigência mínima de

supervisores e a apuração de responsabilização funcional de servidores.

Após a devida publicação do V. Acórdão, a Pasta, a Contratada, os Responsáveis e os Interessados¹ foram intimados, conforme a Peça nº 33.

A SECOM, por seu Secretário, apresentou manifestação à Peça 44, sem rótulo específico de Recurso, sustentando que o Contrato foi concluído, que os valores pagos no período de 2011/2012 estavam de acordo com o Contrato e a documentação era regular. Aduziu, no entanto, que foram identificadas algumas falhas, como a publicação tardia do primeiro aditamento, a falta de complementação da caução, um empenho considerado irregular, a não implantação da Central de Libras e a falta de relatório das auditorias realizadas pela Secretaria de Comunicação. Afirmou que as falhas foram corrigidas e justificadas, tendo a Unidade Auditora confirmado a não malversação do dinheiro público e a ausência de problemas durante o primeiro ano de execução contratual. Quanto à Central de Libras, afirmou que não foi implantada por

¹ Há ofício da Controladoria Geral do Município (fl. 529 da peça 50), que noticiou a realização de fiscalização e recomendação de realização de licitação para os serviços tratados nestes autos e de instauração de apuração preliminar. Foi juntada cópia do Relatório Final da Comissão de Estudos, formada na Câmara Municipal de São Paulo, 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 (fls. 659/703 da peça 51). Há ofício do Ministério Público de Estado de São Paulo, que solicitou informações e noticiou a instauração de Inquérito Civil com objeto relacionado aos serviços tratados nestes autos (fls. 711/723 da peça 51).

falta de consenso entre a então Secretaria Municipal de Pessoas com Deficiência e a empresa Contratada, a fim de determinar o sistema a ser utilizado, sem que tenha havido necessidade de recolhimento de valores ao erário relativamente a não implantação.

A Contratada peticionou alegando que a intimação do Acórdão foi omissa quanto à determinação formal para apresentar Recurso, algo que violaria seu direito ao contraditório e ampla defesa, e suscitou a hipótese de sua petição ser recebida como Embargos de Declaração.

A Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia informou que o Contrato fora totalmente executado antes da criação da Secretaria, mas medidas estariam sendo adotadas para corrigir erros e apurar possíveis falhas. Nesta petição, a Pasta anexou manifestação de sua Coordenadoria que, após revisar o processo interno, não encontrou documentos comprobatórios das glosas efetivamente realizadas. Quanto à aplicação de penalidade, a Assessoria Jurídica da SMIT opinou que a pretensão punitiva da Administração já havia prescrito, uma vez que a Pasta não tomou iniciativa para apurar as infrações apontadas pela equipe técnica do TCMSP. No entanto, ressaltou que a prescrição não abrangeria a responsabilidade funcional dos

servidores responsáveis pela fiscalização do Contrato nº 004/SECOM/2011 à época.

A Procuradoria da Fazenda Municipal interpôs Recurso Ordinário, por meio do qual requer seja a Execução do Contrato nº 04/SECOM/2011 considerada formalmente regular e, subsidiariamente, pugnou pelo provimento parcial do Recurso, no sentido de que, ao menos, sejam reconhecidos os efeitos jurídicos, financeiros e patrimoniais decorrentes dos atos praticados, em homenagem ao princípio da segurança jurídica.

Na análise do acrescido, a Unidade Auditora concluiu que o Recurso da PFM não trouxe novos elementos, estando a instrução processual encerrada. Recomendou, ainda, o envio dos autos à Assessoria Jurídica para análise da tese de prescrição sobre glosas contratuais e ressarcimento de pagamento indevido.

Em regular tramitação, a Assessoria Jurídica, em sua manifestação, opinou pelo conhecimento do Recurso Ordinário interposto pela Procuradoria da Fazenda Municipal, por atender aos requisitos de admissibilidade. Quanto ao mérito, na esteira da Secretaria de Controle Externo, concluiu

que o Apelo não continha elementos aptos à reforma do v. Acórdão.

Quanto ao pedido de nova intimação formulado pela Contratada, não verificou a falha apontada, mormente porque a Intimação nº 379/2021 foi precisa na ciência do julgado e prazo para apresentação de recurso. Ainda sobre este pedido, reputou incabível receber a petição como Embargos de Declaração, visto não haver qualquer indicação de falta de clareza nos termos do Acórdão, seja por obscuridade, contradição, omissão ou erro material.

Em outro aspecto avaliado, a Assessoria Jurídica deste Tribunal considerou que a resposta de SMIT não havia sido satisfatória, diante de registros documentados de que a SECOM iniciou procedimentos para aplicar multas e penalidades (fls. 1384/1389, da peça 53). Ponderou, ainda, que o ressarcimento do dano ao erário causado por pagamentos indevidos está sujeito à prescrição, de acordo com decisão do STF (Tema 897), mas que a conclusão sobre a prescrição dos pagamentos indevidos não poderia ser formulada no momento, diante da existência de inquérito civil em andamento, sendo necessário aguardar informações adicionais acerca de eventual improbidade para avaliar a

prescrição com base na decisão do STF ou outras normas aplicáveis.

Na sequência, a Procuradoria da Fazenda Municipal propugnou pelo provimento de seu Recurso e alternativamente, caso não seja ele provido, que ao menos sejam aceitos os efeitos financeiros dos atos.

Em parecer final, a Secretaria Geral acompanhou as manifestações dos Órgãos Técnicos desta Casa.

Supervenientemente, após a entrada em vigor da Resolução nº 10/2023 do Tribunal de Contas, que regulamenta a prescrição das ações punitivas e ressarcitórias, remeti os autos à Assessoria Jurídica para manifestação neste sentido. Segundo o Parecer de Peça nº 78, foi constatado que o prazo prescricional ainda não se esgotou neste processo. A PFM não se opôs (Peça nº 81) e a Secretaria Geral endossou o parecer da Assessoria Jurídica.

É o relatório.

VOTO

Com base nas intervenções da SECOM e da SMIT nestes autos após a prolação do v. Acórdão, é possível presumir que elas não possuem caráter recursal, mas sim

antecipatório ao cumprimento do v. Acórdão. Isso sugere que as Pastas concordaram com o resultado do julgamento, o que implica reconhecimento da preclusão.

Dessa forma, considerando o momento processual atual, não é oportuno analisar as informações prestadas pelas Pastas. Contudo, é importante destacar que os Órgãos Técnicos desta Corte de Contas já apresentaram seus pareceres quanto ao seu conteúdo, o que será melhor apreciado na fase de Cumprimento de Acórdão.

Em relação à alegação de prescrição de multas contratuais e glosas apresentada pela Assessoria Jurídica da SMIT e pela Controladoria Geral do Município, ao que se infere, a prescrição suscitada está relacionada às sanções aplicadas à Contratada por eventuais ilícitos contratuais, no âmbito da atividade de fiscalização da Administração Pública em sua atuação junto à execução do Contrato, sendo assim, sob este aspecto, entendendo prematura a análise dessa prescrição nesta fase processual, isto porque, o Ministério Público de São Paulo está investigando possíveis casos de improbidade administrativa relacionados ao Contrato em análise e, diante desta circunstância e considerando a tese fixada pelo Supremo Tribunal Federal no Tema 897 do Recurso Extraordinário 852.475/SP, que declara as ações de ressarcimento ao erário por ato doloso como imprescritíveis, não é apropriado discutir

a prescrição da pretensão de ressarcimento enquanto o inquérito estiver em andamento.

Além disso, no momento da emissão do V. Acórdão recorrido, já havia notícia apontada pela SCE, em seu parecer de fls. 1.384/1.389 (Peça nº 53), de dois processos administrativos relativos a glosas e cobranças de multas contratuais em andamento na Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia, num valor de face de R\$ 14.464.566,11 (PAs: 2014-0.092.767-2 e 2016.0.145.341-4), conforme detalhado no Item 7 do Relatório e Voto, Peça nº 14. Essa situação requer uma investigação mais detalhada desses processos administrativos para determinar se eles interromperam o prazo prescricional e para verificar se foram finalizados ou encaminhados, eventualmente, à esfera judicial². Essa análise também será mais apropriada na fase de cumprimento de Acórdão.

No tocante à atuação deste Tribunal de Contas, com amparo nas manifestações dos Órgãos Técnicos, não acolho a prescrição das pretensões punitiva e ressarcitória no âmbito deste Processo, levando em conta que o lapso

² Resolução nº 10/2023 – TCMSP - Art. 11. A ocorrência de prescrição será aferida, de ofício ou por provocação do interessado, em qualquer fase do processo, ressalvado o disposto no parágrafo único.

Parágrafo único. No caso de dívidas sujeitas à cobrança judicial, o Tribunal de Contas do Município de São Paulo não se manifestará sobre a prescrição, caso já tenha sido remetida a documentação pertinente aos órgãos ou entidades executores.

prescricional quinquenal não se operou, naquilo que dispõe a Resolução nº 10/2023.

Ainda em sede de preliminares, o pedido da Contratada para devolução de prazo recursal não pode ser acolhido. A Intimação nº 379/2021 foi clara ao informar sobre o julgamento e o prazo para apresentar recurso. Caso discordasse do Acórdão, caberia à Contratada apresentar o recurso adequado no momento processual apropriado, o que não foi feito. Além disso, a Contratada não identificou qualquer omissão, contradição ou obscuridade no julgado, o que impede a aplicação do princípio da fungibilidade recursal para tratar sua petição como Embargos de Declaração.

Por fim, quanto ao Recurso Ordinário da Procuradoria da Fazenda Municipal, verifico que ele atende aos requisitos regimentais de admissibilidade.

Inferre-se deste Recurso, que a fundamentação recursal Fazendária se limita a argumentar que os atos praticados foram íntegros, válidos e eficazes e que não há elementos conclusivos que demonstrem que os pagamentos feitos à Contratada ocorreram de forma indevida. Diante disso,

no mérito, a Recorrente não trouxe elementos aptos a alterar o v. Acórdão proferido, o qual deve ser mantido na íntegra.

Por fim, a expectativa de prejuízo ao erário apontada pela Unidade Auditora no acompanhamento desta Execução Contratual impede a aceitação dos efeitos financeiros propugnados pela Recorrente.

Isto posto, não conheço do Requerimento de devolução de prazo da Contratada pelos motivos antes declinados. Quanto à prescrição suscitada pela SMIT e CGM, entendo que não seja este o momento processual oportuno para a sua avaliação. Não acolho a prescrição da pretensão punitiva e ressarcitória em relação à atividade desta Corte de Contas, uma vez que não se operou o lapso prescricional quinquenal. Quanto ao Recurso Ordinário apresentado pela Procuradoria da Fazenda Municipal, dele conheço, uma vez que atende aos requisitos regimentais de admissibilidade. No mérito, aduzindo como razão de decidir as manifestações dos Órgãos Técnicos desta Casa, NEGO-LHES provimento, mantendo-se na íntegra o v. Acórdão e, conseqüentemente, não aceito os efeitos financeiros.

Determino à SECOM que, no prazo de 30 dias, independentemente do trânsito em julgado desta Decisão, traga aos autos a cópia integral dos processos administrativos mencionados no bojo desta decisão, ressalvando, para fins de



GABINETE DO CONSELHEIRO VICE-PRESIDENTE ROBERTO BRAGUIM

eventual apuração de responsabilidade funcional, que tal pedido já fora feito neste processo (Ofício expedido em 30/08/2016, fl. 1.392 – Peça nº 53), porém, injustificadamente, não atendido.

Oficie-se o Departamento de Polícia de Proteção à Cidadania – DPPC, o Ministério Público do Estado de São Paulo, a Presidência da Câmara do Município de São Paulo e a Controladoria Geral do Município de São Paulo acerca do resultado deste julgamento.

É como voto

TCM, 05 de agosto de 2024.

ROBERTO TANZI
BRAGUIM:0399998
1873

Assinado de forma digital por
ROBERTO TANZI
BRAGUIM:03999981873
Dados: 2024.08.05 16:23:09
-03'00'

ROBERTO BRAGUIM
Conselheiro Vice-Presidente

EMC/RB

Item 2) e-TCM nº 2.245/2014

Interessadas: Secretaria Especial de Comunicação - SECOM e Call Tecnologia e Serviços Ltda.

Objeto: Recurso Voluntário. Execução do Contrato nº 04/SECOM/2011 para implantação de procedimentos, operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico "call center" pelo número 156, incluindo conexão com os sistemas aplicativos hospedados na Prodam.

Responsáveis: Juan Manuel Quirós Sadir (Secretário/SMIT) e Marcos Vinícius Sinval (Secretário/SECOM)

Relator: Conselheiro Roberto Braguim

RELATÓRIO

O presente processo cuidou, inicialmente, do Acompanhamento de Execução do Contrato nº 04/SECOM/11, firmado entre a Secretaria Especial de Comunicação ("SECOM") e a empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda., referente ao período de julho de 2012 a junho de 2014, no valor analisado de R\$ 167.035.786,00 (cento e sessenta e sete milhões, trinta e cinco mil, setecentos e oitenta e seis reais) objetivando 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.

Nesta fase, encontra-se em julgamento o Recurso Ordinário apresentado pela Procuradoria da Fazenda Municipal (Peça 55), em oposição ao V. Acórdão proferido na 3.056ª Sessão Ordinária, documentado na peça 15, que, por unanimidade, julgou irregular a Execução Contratual devido à fragilidade dos procedimentos de controle das medições e ao fato de que o atendimento de Nível II, bem como o Serviço de Suporte, ultrapassaram as quantidades estimadas após menos de um ano de vigência do Contrato. Isso determinou que a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia enviasse ao Tribunal informações sobre o desfecho dos procedimentos relativos a glosas e multas aplicadas à Contratada, com a adoção de providências para instaurar um procedimento de aplicação de multa devido às falhas registradas pela Auditoria, incluindo a não conformidade com a exigência mínima de

supervisores e a apuração de responsabilização funcional de servidores.

Após a devida publicação do V. Acórdão, a Pasta, a Contratada, os Responsáveis e os Interessados¹ foram intimados, conforme a Peça nº 33.

A SECOM, por seu Secretário, apresentou manifestação à Peça 44, sem rótulo específico de Recurso, sustentando que o Contrato foi concluído, que os valores pagos no período de 2011/2012 estavam de acordo com o Contrato e a documentação era regular. Aduziu, no entanto, que foram identificadas algumas falhas, como a publicação tardia do primeiro aditamento, a falta de complementação da caução, um empenho considerado irregular, a não implantação da Central de Libras e a falta de relatório das auditorias realizadas pela Secretaria de Comunicação. Afirmou que as falhas foram corrigidas e justificadas, tendo a Unidade Auditora confirmado a não malversação do dinheiro público e a ausência de problemas durante o primeiro ano de execução contratual. Quanto à Central de Libras, afirmou que não foi implantada por

¹ Há ofício da Controladoria Geral do Município (fl. 529 da peça 50), que noticiou a realização de fiscalização e recomendação de realização de licitação para os serviços tratados nestes autos e de instauração de apuração preliminar. Foi juntada cópia do Relatório Final da Comissão de Estudos, formada na Câmara Municipal de São Paulo, 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 (fls. 659/703 da peça 51). Há ofício do Ministério Público de Estado de São Paulo, que solicitou informações e noticiou a instauração de Inquérito Civil com objeto relacionado aos serviços tratados nestes autos (fls. 711/723 da peça 51).

falta de consenso entre a então Secretaria Municipal de Pessoas com Deficiência e a empresa Contratada, a fim de determinar o sistema a ser utilizado, sem que tenha havido necessidade de recolhimento de valores ao erário relativamente a não implantação.

A Contratada peticionou alegando que a intimação do Acórdão foi omissa quanto à determinação formal para apresentar Recurso, algo que violaria seu direito ao contraditório e ampla defesa, e suscitou a hipótese de sua petição ser recebida como Embargos de Declaração.

A Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia informou que o Contrato fora totalmente executado antes da criação da Secretaria, mas medidas estariam sendo adotadas para corrigir erros e apurar possíveis falhas. Nesta petição, a Pasta anexou manifestação de sua Coordenadoria que, após revisar o processo interno, não encontrou documentos comprobatórios das glosas efetivamente realizadas. Quanto à aplicação de penalidade, a Assessoria Jurídica da SMIT opinou que a pretensão punitiva da Administração já havia prescrito, uma vez que a Pasta não tomou iniciativa para apurar as infrações apontadas pela equipe técnica do TCMSP. No entanto, ressaltou que a prescrição não abrangeria a responsabilidade funcional dos

servidores responsáveis pela fiscalização do Contrato nº 004/SECOM/2011 à época.

A Procuradoria da Fazenda Municipal interpôs Recurso Ordinário, por meio do qual requer seja a Execução do Contrato nº 04/SECOM/2011 considerada formalmente regular e, subsidiariamente, pugnou pelo provimento parcial do Recurso, no sentido de que, ao menos, sejam reconhecidos os efeitos jurídicos, financeiros e patrimoniais decorrentes dos atos praticados, em homenagem ao princípio da segurança jurídica.

Na análise do acrescido, a Unidade Auditora concluiu que o Recurso da PFM não trouxe novos elementos, estando a instrução processual encerrada. Recomendou, ainda, o envio dos autos à Assessoria Jurídica para análise da tese de prescrição sobre glosas contratuais e ressarcimento de pagamento indevido.

Em regular tramitação, a Assessoria Jurídica, em sua manifestação, opinou pelo conhecimento do Recurso Ordinário interposto pela Procuradoria da Fazenda Municipal, por atender aos requisitos de admissibilidade. Quanto ao mérito, na esteira da Secretaria de Controle Externo, concluiu

que o Apelo não continha elementos aptos à reforma do v. Acórdão.

Quanto ao pedido de nova intimação formulado pela Contratada, não verificou a falha apontada, mormente porque a Intimação nº 379/2021 foi precisa na ciência do julgado e prazo para apresentação de recurso. Ainda sobre este pedido, reputou incabível receber a petição como Embargos de Declaração, visto não haver qualquer indicação de falta de clareza nos termos do Acórdão, seja por obscuridade, contradição, omissão ou erro material.

Em outro aspecto avaliado, a Assessoria Jurídica deste Tribunal considerou que a resposta de SMIT não havia sido satisfatória, diante de registros documentados de que a SECOM iniciou procedimentos para aplicar multas e penalidades (fls. 1384/1389, da peça 53). Ponderou, ainda, que o ressarcimento do dano ao erário causado por pagamentos indevidos está sujeito à prescrição, de acordo com decisão do STF (Tema 897), mas que a conclusão sobre a prescrição dos pagamentos indevidos não poderia ser formulada no momento, diante da existência de inquérito civil em andamento, sendo necessário aguardar informações adicionais acerca de eventual improbidade para avaliar a

prescrição com base na decisão do STF ou outras normas aplicáveis.

Na sequência, a Procuradoria da Fazenda Municipal propugnou pelo provimento de seu Recurso e alternativamente, caso não seja ele provido, que ao menos sejam aceitos os efeitos financeiros dos atos.

Em parecer final, a Secretaria Geral acompanhou as manifestações dos Órgãos Técnicos desta Casa.

Supervenientemente, após a entrada em vigor da Resolução nº 10/2023 do Tribunal de Contas, que regulamenta a prescrição das ações punitivas e ressarcitórias, remeti os autos à Assessoria Jurídica para manifestação neste sentido. Segundo o Parecer de Peça nº 78, foi constatado que o prazo prescricional ainda não se esgotou neste processo. A PFM não se opôs (Peça nº 81) e a Secretaria Geral endossou o parecer da Assessoria Jurídica.

É o relatório.

VOTO

Com base nas intervenções da SECOM e da SMIT nestes autos após a prolação do v. Acórdão, é possível presumir que elas não possuem caráter recursal, mas sim

antecipatório ao cumprimento do v. Acórdão. Isso sugere que as Pastas concordaram com o resultado do julgamento, o que implica reconhecimento da preclusão.

Dessa forma, considerando o momento processual atual, não é oportuno analisar as informações prestadas pelas Pastas. Contudo, é importante destacar que os Órgãos Técnicos desta Corte de Contas já apresentaram seus pareceres quanto ao seu conteúdo, o que será melhor apreciado na fase de Cumprimento de Acórdão.

Em relação à alegação de prescrição de multas contratuais e glosas apresentada pela Assessoria Jurídica da SMIT e pela Controladoria Geral do Município, ao que se infere, a prescrição suscitada está relacionada às sanções aplicadas à Contratada por eventuais ilícitos contratuais, no âmbito da atividade de fiscalização da Administração Pública em sua atuação junto à execução do Contrato, sendo assim, sob este aspecto, entendo prematura a análise dessa prescrição nesta fase processual, isto porque, o Ministério Público de São Paulo está investigando possíveis casos de improbidade administrativa relacionados ao Contrato em análise e, diante desta circunstância e considerando a tese fixada pelo Supremo Tribunal Federal no Tema 897 do Recurso Extraordinário 852.475/SP, que declara as ações de ressarcimento ao erário por ato doloso como imprescritíveis, não é apropriado discutir

a prescrição da pretensão de ressarcimento enquanto o inquérito estiver em andamento.

Além disso, no momento da emissão do V. Acórdão recorrido, já havia notícia apontada pela SCE, em seu parecer de fls. 1.384/1.389 (Peça nº 53), de dois processos administrativos relativos a glosas e cobranças de multas contratuais em andamento na Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia, num valor de face de R\$ 14.464.566,11 (PAs: 2014-0.092.767-2 e 2016.0.145.341-4), conforme detalhado no Item 7 do Relatório e Voto, Peça nº 14. Essa situação requer uma investigação mais detalhada desses processos administrativos para determinar se eles interromperam o prazo prescricional e para verificar se foram finalizados ou encaminhados, eventualmente, à esfera judicial². Essa análise também será mais apropriada na fase de cumprimento de Acórdão.

No tocante à atuação deste Tribunal de Contas, com amparo nas manifestações dos Órgãos Técnicos, não acolho a prescrição das pretensões punitiva e ressarcitória no âmbito deste Processo, levando em conta que o lapso

² Resolução nº 10/2023 – TCMSP - Art. 11. A ocorrência de prescrição será aferida, de ofício ou por provocação do interessado, em qualquer fase do processo, ressalvado o disposto no parágrafo único.

Parágrafo único. No caso de dívidas sujeitas à cobrança judicial, o Tribunal de Contas do Município de São Paulo não se manifestará sobre a prescrição, caso já tenha sido remetida a documentação pertinente aos órgãos ou entidades executores.

prescricional quinquenal não se operou, naquilo que dispõe a Resolução nº 10/2023.

Ainda em sede de preliminares, o pedido da Contratada para devolução de prazo recursal não pode ser acolhido. A Intimação nº 379/2021 foi clara ao informar sobre o julgamento e o prazo para apresentar recurso. Caso discordasse do Acórdão, caberia à Contratada apresentar o recurso adequado no momento processual apropriado, o que não foi feito. Além disso, a Contratada não identificou qualquer omissão, contradição ou obscuridade no julgado, o que impede a aplicação do princípio da fungibilidade recursal para tratar sua petição como Embargos de Declaração.

Por fim, quanto ao Recurso Ordinário da Procuradoria da Fazenda Municipal, verifico que ele atende aos requisitos regimentais de admissibilidade.

Inferre-se deste Recurso, que a fundamentação recursal Fazendária se limita a argumentar que os atos praticados foram íntegros, válidos e eficazes e que não há elementos conclusivos que demonstrem que os pagamentos feitos à Contratada ocorreram de forma indevida. Diante disso,

no mérito, a Recorrente não trouxe elementos aptos a alterar o v. Acórdão proferido, o qual deve ser mantido na íntegra.

Por fim, a expectativa de prejuízo ao erário apontada pela Unidade Auditora no acompanhamento desta Execução Contratual impede a aceitação dos efeitos financeiros propugnados pela Recorrente.

Isto posto, não conheço do Requerimento de devolução de prazo da Contratada pelos motivos antes declinados. Quanto à prescrição suscitada pela SMIT e CGM, entendo que não seja este o momento processual oportuno para a sua avaliação. Não acolho a prescrição da pretensão punitiva e ressarcitória em relação à atividade desta Corte de Contas, uma vez que não se operou o lapso prescricional quinquenal. Quanto ao Recurso Ordinário apresentado pela Procuradoria da Fazenda Municipal, dele conheço, uma vez que atende aos requisitos regimentais de admissibilidade. No mérito, aduzindo como razão de decidir as manifestações dos Órgãos Técnicos desta Casa, NEGO-LHES provimento, mantendo-se na íntegra o v. Acórdão e, conseqüentemente, não aceito os efeitos financeiros.

Determino à SECOM que, no prazo de 30 dias, independentemente do trânsito em julgado desta Decisão, traga aos autos a cópia integral dos processos administrativos mencionados no bojo desta decisão, ressalvando, para fins de



GABINETE DO CONSELHEIRO VICE-PRESIDENTE ROBERTO BRAGUIM

eventual apuração de responsabilidade funcional, que tal pedido já fora feito neste processo (Ofício expedido em 30/08/2016, fl. 1.392 – Peça nº 53), porém, injustificadamente, não atendido.

Oficie-se o Departamento de Polícia de Proteção à Cidadania – DPPC, o Ministério Público do Estado de São Paulo, a Presidência da Câmara do Município de São Paulo e a Controladoria Geral do Município de São Paulo acerca do resultado deste julgamento.

É como voto

TCM, 05 de agosto de 2024.

ROBERTO TANZI
BRAGUIM:0399998
1873

Assinado de forma digital por
ROBERTO TANZI
BRAGUIM:03999981873
Dados: 2024.08.05 16:23:09
-03'00'

ROBERTO BRAGUIM
Conselheiro Vice-Presidente

EMC/RB



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

do processo nº

de

114

(a)

À
Equipe de Controle do Processo Legislativo - SGP-22

Trata-se de Ofício proveniente do Tribunal de Contas do Município de São Paulo, por intermédio do qual comunica que foi prolatado Acórdão na Sessão Ordinária Não Presencial nº 57 da Corte em 21/08/2024, cuja Ata foi publicada no DOC de 10/10/2024, páginas 409-414.

Encaminho o expediente em referência, para que seja cadastrado e enviado, para informação, à douta Comissão de Administração Pública.

São Paulo, 17 de outubro de 2024.

Latent

Raimundo Batista

Secretário Geral Parlamentar Adjunto