

À

**Secretaria de Estado do Planejamento e Gestão do Estado de Minas Gerais
Exmo. Senhora Secretária Renata Maria Paes de Vilhena**

Assunto: Contribuição e Sugestões à Consulta Pública Parceria Público-Privada para a Implantação, Manutenção, Operação e Gestão de Unidades de Atendimento Integrado – UAI

Exma. Secretária,

Atendendo ao chamamento para Consulta Pública, referente à concessão administrativa para a implantação, gestão, operação e manutenção das Unidades de Atendimento Integrado (UAI), em Municípios de Minas Gerais, apresentamos, em anexo, novas contribuições da empresa Shopping do Cidadão para o aprimoramento das disposições editalícias.

Solicitamos gentilmente que o documento seja aceito, protocolado e anexado no processo que originou a Consulta Pública, para que após analisadas façam parte do documento a ser publicado no certame.

São Paulo, 11 de outubro de 2012.



**Plínio Ripari
Diretor**

SHOPPING DO CIDADÃO SERVIÇOS E INFORMÁTICA LTDA

CNPJ: 07.917.303/0001-12

Endereço: Calçada Arcturo, 12 – Centro de Apoio II – sala 22 – parte 1
Santana de Parnaíba – SP – CEP 06541-070

e-mail: plinio.ripari@shopcidadao.com.br

Telefone: (11) 3506-1100 / Fax: (11) 3506-1114

SUGESTÕES À MINUTA DO EDITAL

1. Atestados de Qualificação Técnica

Neste tópico do edital, sugerimos a inclusão de atestados para comprovar que o futuro concorrente realizou projetos executivos, executou no mínimo 30 multiserviços e disponibilizou espaço para a consecução de serviços semelhantes aos serviços UAI. Isso traria maior conforto ao Poder Concedente para escolher o Concorrente melhor preparado para a prestação dos serviços objeto da licitação, bem como por estarmos falando de uma Licitação do “tipo técnica e preço”, a licitação teria que a princípio dar ênfase na premissa da parte técnica ser avaliada de forma diferencial para o certame.

Assim sendo, apresentamos como sugestão de exigência dos atestados:

- atestado técnico-profissional de experiência anterior da CONCORRENTE em gestão, gerenciamento ou administração em atendimento de multiserviços públicos, com no mínimo 30 serviços diferentes num único espaço físico, com no mínimo 2.500 (dois mil e quinhentos) atendimentos presenciais diários, fornecido por Pessoa Jurídica de Direito Público ou Privado, devidamente registrado no CRA, para comprovação de experiência anterior na gestão, no gerenciamento ou administração em atendimento de multiserviços públicos, admitindo-se, no máximo, 2 (dois) atestados por CONCORRENTE;
- atestado técnico-profissional para comprovação de experiência anterior da CONCORRENTE, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, devidamente registrado no CRA, em serviços compatíveis com o objeto desta licitação, em contrato semelhante no que se refere à gestão, gerenciamento ou administração de serviços de implantação e operação de Central de Atendimento ao Cidadão, englobando

obrigatoriamente a disponibilização de espaço, o desenvolvimento de projeto executivo, bem como a efetiva realização dos seguintes itens: lay-out, comunicação visual, sistema de gerenciamento de atendimento e sistema de teleinformática, de unidade destinada ao atendimento público com área mínima de 2.500 m² (dois mil e quinhentos metros quadrados), admitindo-se, no máximo, 2 (dois) atestados por CONCORRENTE;

2. Da Proposta Técnica

Estabelece a minuta de Edital, item 14 e subitens seguintes, a forma de apresentação da Proposta Técnica para a participação no certame. A exigência única e exclusiva da Proposta Técnica se refere na proposição de um percentual como IMPACTO NA REMUNERAÇÃO DA CONCESSIONÁRIA (IRC).

Desta forma, assim estabelece o item 14.4:

“(…)

14.4. O PROPONENTE deverá apresentar PROPOSTA TÉCNICA contendo o valor de IMPACTO NA REMUNERAÇÃO DA CONCESSIONÁRIA (IRC) que julgue adequado conforme sua previsão de demanda por atendimento durante o prazo da CONCESSÃO e da aplicação dos ÍNDICES DE DESEMPENHO E QUALIDADE (IDQ) no MECANISMO DE PAGAMENTO, descritos no ANEXO III deste EDITAL.”

Pela diretriz na apresentação da Proposta Técnica concluímos que não há critério técnico de avaliação da proposta conforme a luz da legislação licitatória, uma vez que para a avaliação da proposta técnica deveria se observar a exigência de critérios pertinentes e adequados ao objeto a ser licitado. Da forma exposta o único critério da proposta técnica é intrinsecamente ligado à remuneração da Concessionária, isto é, atrelada a Proposta Comercial a ser apresentada para a concorrência. Este critério é inadequado para a Proposta Técnica e não condizente com a modalidade de concorrência tipo “técnica e preço”.

A lei 8.666/93 estabelece no artigo 46, § 1º e 2º, a respeito da proposta técnica:

“(...)

Art. 46. Os tipos de licitação "melhor técnica" ou "técnica e preço" serão utilizados exclusivamente para serviços de natureza predominantemente intelectual, em especial na elaboração de projetos, cálculos, fiscalização, supervisão e gerenciamento e de engenharia consultiva em geral e, em particular, para a elaboração de estudos técnicos preliminares e projetos básicos e executivos, ressalvado o disposto no § 4º do artigo anterior. (Redação dada pela Lei nº 8.883, de 1994)

§ 1º Nas licitações do tipo "melhor técnica" será adotado o seguinte procedimento claramente explicitado no instrumento convocatório, o qual fixará o preço máximo que a Administração se propõe a pagar:

I - serão abertos os envelopes contendo as **propostas técnicas** exclusivamente dos licitantes previamente qualificados e feita então a avaliação e classificação destas **propostas de acordo com os critérios pertinentes e adequados ao objeto licitado, definidos com clareza e objetividade no instrumento convocatório e que considerem a capacitação e a experiência do proponente, a qualidade técnica da proposta, compreendendo metodologia, organização, tecnologias e recursos materiais a serem utilizados nos trabalhos, e a qualificação das equipes técnicas a serem mobilizadas para a sua execução;**

(...)

§ 2º Nas licitações do tipo "técnica e preço" será adotado, **adicionalmente ao inciso I do parágrafo anterior,** o seguinte procedimento claramente explicitado no instrumento convocatório:

I - será feita a avaliação e a valorização das propostas de preços, de acordo com critérios objetivos preestabelecidos no instrumento convocatório;

II - a classificação dos proponentes far-se-á de acordo com a média ponderada das valorizações das propostas técnicas e de preço, de acordo com os pesos preestabelecidos no instrumento convocatório.” (grifos nosso)

Como podemos observar, pela literalidade do §2º retro, nas licitações do tipo “técnica e preço” obrigatoriamente deve observar a exigência do inciso I do §1º do citado artigo, notadamente na exigência de critérios técnicos – capacidade e experiência, metodologia, organização, e qualificação da proposta – que qualificarão a Concorrente no certame.

A previsão legal anteriormente mencionada acertadamente foi prevista no edital da inovadora Parceria Público-Privada em Central de Atendimento ao Cidadão, notadamente para a implantação e gestão de 6 (seis) Unidades de Atendimento Integrado – UAI. Neste edital da concorrência SEPLAG nº 0001/2010 foi exigido: relatórios; comprovação de equipe; experiência de implantação; experiência de operação, gestão e manutenção; cronograma; metodologia; gestão de pessoas; dentre outros.

Pelo exposto, tendo como parâmetro o edital da concorrência pública SEPLAG nº 0001/2010, sugerimos que a proposta técnica seja revisada para a apresentação de critérios técnicos adequados ao objeto a ser licitado, qual seja, a implantação, operação e gestão das unidades UAI, abdicando da forma atualmente apresentada pelo Edital por ser contrária a lei de licitações.

3. Índices de Qualificação Econômico-Financeira

No que tange aos índices de qualificação econômico-financeira, a minuta de Edital resumidamente prevê:

- **ILG:** igual ou superior a 0;
- **ILC:** igual ou superior a 0;
- **IE:** igual ou superior a 0;



- Não atendendo os índices acima deverá comprovar, alternativamente, a existência de patrimônio líquido ou de capital social no valor de 10% (dez por cento) do valor estimado do contrato.
- Para consórcio o patrimônio líquido será acrescido de 30% dos valores exigidos para o proponente, com o somatório dos valores de cada consorciado na proporção de sua respectiva participação.

Entendemos que o índice igual a zero não faz sentido, mesmo porque não qualifica o futuro concorrente uma vez que praticamente todos os concorrentes possuem o índice acima de zero. Se não qualifica não há que se falar em exigência. Desta sorte poderia o Poder Concedente habilitar uma empresa que possui-se 10% de patrimônio líquido ou capital social do valor estimado do contrato em detrimento de não ser na atualidade sadia, ou seja ilíquida, do ponto de vista econômico-financeiro.

Desta forma sugerimos que os índices exigidos sejam iguais ou superiores a 1,0 e não existisse a alternativa de apresentar porcentagem do patrimônio líquido ou capital social. A forma sugerida é a tendência das concorrências realizadas ou em consulta pública anteriores a esta, para serviços com objeto semelhante ao previsto.

4. Proporcionalidade de pontuação da Nota Final

De acordo com a minuta do Edital, para o julgamento das Propostas considerar-se-á que as Notas Técnica e Comercial terão, respectivamente, peso de 50% para a composição da Nota Final.

Neste sentido, por tratar-se de Licitação do tipo “técnica e preço”, e justamente em razão da necessidade de dar-se maior ênfase à qualificação técnica das Proponentes, sugerimos a proporção de 60% para a Nota Técnica e de 40% para a Nota Comercial.

Ademais, novamente alertamos para o risco de julgar o certame com ênfase no preço, haja vista que empresas “inidôneas” podem, com o intuito de vencer a Licitação, ofertar um valor relativamente baixo e, logo após o início da prestação dos serviços, requerer o reequilíbrio do Contrato.

5. Sede da Concessionária

A minuta de Edital apresenta que a sede da Concessionária deve ser em Belo Horizonte ou no segundo município mais populoso da UAI, considerando o lote adjudicado. Entendemos que o Poder Concedente ingressar na esfera empresarial da futura Concessionária, limitando suas definições estratégicas que poderia repercutir na apresentação da proposta comercial.

Desta forma, sugerimos a reforma da previsão do Edital para prever que a sede da Concessionária possa se dar em município pertencente à região metropolitana de Belo Horizonte.

SUGESTÕES À MINUTA DO CONTRATO

6. Das Receitas Alternativas

Na minuta do Contrato (Subcláusula 12.4), está previsto que o Poder Concedente fará jus ao recebimento de 20% (vinte por cento) de participação nas receitas alternativas. Pela experiência que temos em prestação de serviços públicos, entendemos que a porcentagem é alta e poderia inviabilizar a captação de serviços privados de caráter útil ao cidadão.

Diante disso sugerimos a revisão da redação dessa subcláusula, no sentido de que o Poder Concedente faça jus entre 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) das receitas alternativas, o que viabilizaria a exploração de atividades comerciais a um preço justo e coerente com o mercado para o consumidor.

7. Da capacidade operacional dos Órgãos Parceiros

Na minuta de contrato no item 20.5.1 assim dispõe:

“20.5.1. A prestação dos SERVIÇOS UAI será limitada conforme a capacidade operacional dos ÓRGÃOS PARCEIROS.”

Entendemos que esta previsão é contraditória com a projeção de demanda e receita a ser apresentada pela futura Concessionária, uma vez que na prática pode ocorrer limitação de sistema, operação ou outra interferência do órgão parceiro que não esteja diretamente ligada a atuação da Concessionária. Esta por sua vez realiza investimentos de custeio e operação e neste ponto não poderia arcar exclusivamente com fatos que não lhe sejam imputáveis.

Nesta visão, entendemos que o Poder Concedente deveria ingressar para solucionar o passivo que acometeria a prestação dos serviços pela Concessionária, oportunando, inclusive, sugerir o reequilíbrio econômico-

financeiro para o período que existir a limitação na capacidade operacional do órgão parceiro.

8. Resultado inferior dos Indicadores de Desempenho

A minuta de contrato assim dispõe:

“ 40.31 A obtenção pela CONCESSIONÁRIA, em qualquer dos indicadores de desempenho de que trata o ANEXO III, de resultado inferior a 25% (vinte e cinco por cento) do valor total possível do indicador, acarretará:

- a) multa de 0,005% (cinco milésimos por cento) do VALOR DO CONTRATO;*
- b) multa de 0,05% (cinco centésimos por cento) do VALOR DO CONTRATO, na hipótese em que a obtenção de resultado inferior ao limite disposto na subcláusula 40.31 se der em 2 (dois) ou mais indicadores ou se der por 2 (dois) meses consecutivos, ainda que em indicador(es) distinto(s);*
- c) caducidade do CONTRATO, na hipótese em que a obtenção de resultado inferior ao limite disposto na subcláusula 40.31 se der por 6 (seis) meses consecutivos, ainda que em indicador(es) distinto(s).*

Sugerimos, para melhor interpretação de cláusula, informar que a hipótese de aplicação de multa somente se daria quando por culpa exclusiva da Concessionária. Na hipótese do Poder Concedente contribuir para a apresentação de resultado inferior a 25% a exigibilidade da multa não seria determinada à Concessionária.

SUGESTÕES À MINUTA DE PAGAMENTO DA CONCESSIONÁRIA E SISTEMAS DE INCENTIVOS – PACS

9. Cálculo do Coeficiente de Eficiência – COEF

No anexo III, subitem 1.5.4 é previsto:

“1.5.4. O COEF será obtido por meio da seguinte expressão, sendo função do nível de resposta às pesquisas de satisfação:

$$\text{COEF: } \frac{(\text{PR} * 0,5) * \text{PGS} + \text{PTME} * 0,4 + \text{PQS} * 0,1}{(\text{PR} * 0,5) + 0,4 + 0,1}$$

Neste sentido, para obtenção de nota máxima do COEF, a fórmula em questão determina que o percentual de respostas das pesquisas de satisfação (PR) seja, de uma certa forma, obrigatória a resposta por 100% dos cidadãos atendidos.

Contudo, entendemos que esta proporcionalidade de respostas poderia sofrer variações devido a abstenção do cidadão em acionar a pesquisa após a conclusão do atendimento, decorrente de diversos fatores íntimos do cidadão.

Desta forma, pela recusa personalíssima do cidadão em responder a pesquisa, não poderia o Poder Concedente imbuir à Concessionária como única e exclusivamente responsável pelo ato do cidadão, sendo que certamente isso refletirá na obtenção do valor do COEF e consequentemente na percepção da contraprestação pecuniária.

Diante disso, sugerimos a alteração da fórmula como apresentado a seguir:

$$\text{COEF} = \text{PGS} * 0,5 + \text{TE} * 0,4 + \text{QS} * 0,1$$

SUGESTÕES À MINUTA DO SISTEMA DE IMPLANTAÇÃO, GESTÃO, MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO DAS UAIS (SIGMO)

10. Acompanhamento, Monitoramento e Controle dos ATENDIMENTOS

A minuta do Anexo IV prevê no item 9.4.2 que o Sistema de Gerenciamento do ATENDIMENTO - SGA será fornecido pela CONCESSIONÁRIA, por meio de contrato próprio, sendo que a mesma cederá ao PODER CONCEDENTE as atividades de configuração e solicitação de manutenção junto ao fornecedor do sistema, que garantam acesso ao módulo de configurações, supervisão, guichê e emissor de senhas em todas as unidades.

Neste passo, a redação nos leva a concluir que somente o Poder Concedente possuirá as atividades de configuração e supervisão no sistema, considerando a Concessionária ceder todas as atividades relacionadas ao sistema de atendimento. Deduzimos que o intuito do Poder Concedente em receber a cessão das atividades de configuração seria para obter controle e fiscalização sobre a Concessionária referente ao sistema de atendimento.

Entendemos que esta previsão interfere no gerenciamento do sistema pela Concessionária, engessando a sua capacidade imediata em atender a demanda da unidade, uma vez que estaria refém de configuração pelo Poder Concedente.

Além disso, o perfil de não configurador a ser definido para o Poder Concedente daria liberdade no controle e fiscalização das atividades desenvolvidas pela Concessionária no sistema de atendimento.

Noutro passo, caso fosse compartilhada as atividades de configuração, poderiam incorrer no ingerenciamento do sistema, pela existência de 2 perfis de configurador.

Desta forma, sugerimos que o perfil do Poder Concedente não seja o de configurador e sim o de supervisor e emissor de relatórios para a observação dos parâmetros e padrões definidos pelo Poder Concedente para a implantação e manutenção do sistema de atendimento.

11. Definição pelo imóvel

O anexo IV, item 3 define os critérios para a escolha do imóvel. Neste tópico não é apresentado a opção pela Concessionária em permanecer no imóvel atual em que se encontram as unidade UAI, bem como não há especificação se existem imóveis públicos que serão cedidos para a prestação dos serviços UAI.

Entendemos que a possibilidade de permanência no imóvel de uso atual da UAI, bem como o apontamento se o imóvel é privado ou público são informações essenciais que deveriam constar no Edital para subsidiar a proposta comercial das Concorrentes.

Desta forma, sugerimos que sejam informadas as situações dos imóveis atuais da UAI, com a possibilidade de continuidade no imóvel por ora instalada a unidade.

Estas são as nossas contribuições que por ora apresentamos para o aperfeiçoamento do edital e anexos.



(FIM)