



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

ATA DE AUDIÊNCIA PÚBLICA Nº 02/2021
PROCESSO SEI Nº 150001/6109/2021

Ata da Audiência Pública, convocada pela Secretaria de Estado da Casa Civil, com a finalidade de colher sugestões e prestar esclarecimentos a possíveis dúvidas, referentes à Concorrência Pública, cujo objeto é a **CONTRATAÇÃO DE PRESTAÇÃO INTEGRADA DE SERVIÇOS DE GESTÃO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO, INCLUINDO PLATAFORMA DE SERVIÇOS DIGITAIS, ENVOLVENDO A IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO MANUTENÇÃO, DISPONIBILIZAÇÃO E ADEQUAÇÃO DE ESPAÇOS DAS UNIDADES POUPA TEMPO/RJ.**

Às catorze horas, do dia quinze de setembro do ano de dois mil e vinte e um, no Auditório da Secretaria de Estado da Casa Civil, foi realizada Audiência Pública sob a condução do mediador, Pregoeiro desta Secretaria, servidor Carlos Henrique dos Santos, ID: 2712715-0, e da servidora Cristina Flores Silva, ID: 2691944-3, que irá secretariar os trabalhos. O Pregoeiro deu início à sessão, apresentando os componentes da mesa, às 9 (nove) empresas interessadas e representadas na Audiência, bem como ao representante do Governo do Paraná, presente como ouvinte, de acordo com a lista de presença. Presentes à mesa: o Subsecretário de Administração da Secretaria de Estado da Casa Civil, Dr. Fábio Tadeu Nicolosi Serrão; e o Assessor de Tecnologia da presidência do PRODERJ, Sr. Mauricio Pradal. Declarado aberto os trabalhos, o mediador esclareceu que a finalidade da presente Audiência Pública foi dar cumprimento ao disposto no artigo 39, da Lei 8.666/93, informando ainda que, as manifestações orais seriam limitadas a 3 (três) minutos, por empresa cadastrada. Informou ainda que as perguntas, poderiam, facultativamente, se dar por escrito, e posteriormente encaminhadas, para resposta, ao Subsecretário de Administração, Dr. Fábio Tadeu Nicolosi Serrão, responsável pela elaboração do Termo de Referência. Orientou que, em havendo necessidade, seria realizado um intervalo de, no máximo, 30 (trinta) minutos, para agrupamento e elaboração das respostas formuladas durante a

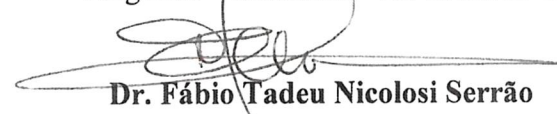


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

sessão. Esclareceu que dúvidas, e ou perguntas, não respondidas durante a Audiência Pública, devido a limitação de tempo, poderão ser encaminhadas, via e-mail licitacao@casacivil.rj.gov.br, até as 23:59 desta data. Todas as respostas, e ou esclarecimentos, serão publicados no site www.rj.gov.br, assim como a íntegra da Ata final. Em continuidade foi realizada pelo Subsecretário de Administração Dr. Fábio Serrão, a apresentação geral dos termos da contratação, com as principais diretrizes e dados. Após, foi aberto aos presentes cadastrados tempo para que fizessem suas manifestações orais, cuja transcrição das perguntas e respostas fazem parte de documento Anexo a esta Ata, bem como as perguntas e respostas formuladas por escrito. As questões foram respondidas a contento. Por último, foi informado aos presentes que a decisão do que seria aprovado, ou rejeitado, com possíveis adequações ao Termo de Referência seria tornado público e divulgado, por meio do site www.rj.gov.br. O mediador cumprimentou a todos agradecendo a presença e participação, dando por encerrada a audiência pública. Nada mais havendo a tratar foi lavrada a presente ata, anexando-se a lista de presença desta Audiência Pública que encerrou-se às 14:55 horas. Eu, Cristina Flores Silva, ID: 2691944-3, Secretária da sessão, que digitei e subscrevo.


Carlos Henrique dos Santos

Pregoeiro – Mediador – Id: 2712715-0


Dr. Fábio Tadeu Nicolosi Serrão

Subsecretário Geral de Administração

Expositor - Id: 5113638-4


Cristina Flores Silva

Secretária da Sessão - Id: 2691944-3

RESPOSTAS AS CONTRIBUIÇÕES RECEBIDAS AUDIÊNCIA PÚBLICA

PRESTAÇÃO INTEGRADA DE SERVIÇOS DE GESTÃO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO, INCLUINDO PLATAFORMA DE SERVIÇOS DIGITAIS, ENVOLVENDO IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO, COM DISPONIBILIZAÇÃO E ADEQUAÇÃO DE ESPAÇO DE UNIDADES DO PROGRAMA RIO POUPA TEMPO RJ

Apresentamos, a seguir, as perguntas orais, e respostas, quando cabível, realizadas pelas empresas que participaram da audiência pública do programa Poupa Tempo RJ, realizada no dia 15 de setembro de 2021.

Empresa: Instituto Brasileiro de Administração e Apoio Universitário do RJ

Sugestão: que fossem disponibilizados os Apêndices ao Instrumento Convocatório porque boa parte das informações necessárias à formulação de proposta encontra-se nestes documentos.

Empresa: Toronto Administração e Gestão Ltda

Dúvida: Por que o objeto da contratação foi considerado em apenas um item, o que possibilitará que apenas um licitante saia vencedor, em detrimento da opção de vinte lotes, de acordo com o quantitativo de Núcleos a serem implantados? A interrupção da prestação dos serviços será muito mais nociva ao Estado por estar nas mãos de um único fornecedor.

Resposta: Vários estados, à exemplo de São Paulo optaram por realizar licitação de mesmo objeto, por lotes, porque detêm a tecnologia. O Estado do RJ não detém a tecnologia. Portanto optou por gerenciar um único contrato que envolvesse recursos humanos, estrutura e tecnologia.

Empresa: Quipux Innovva

Sem considerações

Empresa: Lotus Empreendimentos

Sem considerações

Empresa: Shopping Cidadão

Dúvida: qual será o prazo de publicação do edital, à partir da audiência pública?

Resposta: Serão avaliadas as possíveis alterações no TR, a partir da audiência pública, seguida da avaliação por parte da Assessoria Jurídica e PGE, e finalizar com a publicação.

Empresa: BRBPO

Sem dúvidas

Empresa: Personal Service Recursos Humanos e Ass .Empresarial

Sem questionamentos

Apresentamos, em continuidade, as respostas as contribuições protocoladas pelas empresas que participaram da audiência pública do programa Poupa Tempo RJ, realizada no dia 15 de setembro de 2021.

Contribuições da 3P Brasil – Consultoria e Projetos de Estruturação de Parcerias Públicos-Privadas e Participações Ltda.

Contribuição 1: Sugere estudar a possibilidade de se fracionar o objeto em lotes de unidades, juntando umas mais e outras menos interessantes em cada um dele, como forma de fomentar a competitividade e garantir um bom grau de isonomia, uma vez que:

- ✓ O programa Poupa Tempo se limita a fornecimento de mão de obra com fornecimento de materiais;
- ✓ Serviços de atendimento presencial seriam acessórios da plataforma digital;
- ✓ A Nova lei de licitações (Lei 14.133/21) apresenta o parcelamento como 1ª hipótese a ser atingida;

Resposta 1: Anterior à sugestão apresentada pela empresa, esta secretaria promoveu estudo interno que melhor atendesse a evolução do programa de atendimento ao cidadão. Tal estudo é parte integrante do processo interno que ainda está em curso e oportunamente estará franqueado para consulta quando da publicação do Edital pela Administração Pública.

Decorrente da análise técnica identificamos que o parcelamento do objeto perderia a integralidade qualitativa do programa, uma vez que o objetivo primordial será de uniformizar a forma de relacionamento com o cidadão por meio do Programa Poupa Tempo RJ, o que inclui

a plataforma única de serviços digitais, sobretudo na ótica da pandemia, necessitando de atendimento remoto e virtual.

Além disso, o programa Poupa Tempo não se limita a fornecimento de mão de obra e alguns insumos materiais. A sua evolução envolverá, além de uma gama de atividades gerenciais, controle de atendimento, interatividade com os sistemas dos órgãos, manutenção da infraestrutura, parque tecnológico, limpeza, segurança, dentre outros, a inserção de plataforma única de serviços que será acessória ao atendimento presencial, seja na no atendimento inicial do serviço e finalizado na unidade ou pela solução exclusivamente digital com interação humana ou virtual.

Eventual fracionamento do objeto implicaria em soluções distintas a serem contratadas de cada licitante, tornando o custo de contratar a solução de tecnologia, por exemplo, replicado para cada parte fracionada, além de implicar em custo adicional com a integração dos diversos sistemas com o sistema do Estado.

Da mesma forma, eventual fracionamento operacional poderia implicar em replicar os custos de uma reestruturação dos procedimentos das unidades, bem como em custos adicionais para integrar os diversos procedimentos de cada contrato.

Assim, sob a ótica dos custos que serão transferidos à Contratada, verifica-se que o parcelamento do objeto implicaria necessariamente em perda do ganho de escala frente a contratação única.

Noutro aspecto, a consecução do processo não foi baseada na nova lei de licitações e sim na lei 8.666/93, sendo que nos termos da nova lei, não se pode mesclar regras entre as 2 leis, sendo adotada uma ou outra. Não obstante a introdução ao tema pela empresa, a lei 8.666/93 discorre sobre a possibilidade do parcelamento do objeto, conforme previsto no artigo 23, §1º, sendo que a forma de não parcelamento foi devidamente observada no estudo que compõe o processo.

Contribuição 2: Sugere a possibilidade de dividir o objeto em 3 lotes, sendo: Lote 1 – Plataforma, Lote 2 – Unidades Região Metropolitana e 3 – Unidades Interior. Entende que a divisão de lote permitiria todas as unidades entrarem em funcionamento até 6 meses após assinatura do contrato, sendo sugerido a subcontratação da plataforma de serviços digitais.

Resposta 2: A segregação do objeto em lotes e na forma sugerida inviabilizaria a evolução do programa pois na hipótese do Lote da Plataforma Digital se tornar deserto o pilar do atendimento remoto/virtual se esvaziaria, não atendendo as necessidades da população. Por seu lado, o que poderia também ocorrer em lotes mais viáveis financeiramente em detrimento de outros que poderiam não haver interessados.

Por sua vez, a realização da licitação como apresentada no termo de referência permitirá Administração Pública maior controle nas etapas de implantação, operação e gestão das unidades, pois haverá apenas um cronograma, ainda que de várias unidades, um único padrão de projeto da parte tecnológica e operacional para avaliar, dentre outros aspectos.

Sob este prisma, foi avaliado eventual risco de se contratar apenas uma empresa para o programa Poupa Tempo RJ. Como resultado, verificou-se que a concentração de gestão e fiscalização mitiga qualquer risco, uma vez que o Estado terá um controle muito maior sobre os problemas eventualmente existentes do que se houvesse vários contratos.

Sobre a sugestão de se subcontratar a plataforma digital de serviços, o mesmo não guarda relação com a forma de evolução do programa, que se insere nos serviços digitais e atendimentos remotos/virtuais, sendo primordialmente composto no objeto da contratação. Para atender o objeto, o futuro edital permitirá a constituição de empresas em consórcio e somatório de atestados para atendimentos dos requisitos de habilitação do edital, sendo compatíveis com a contratação a que se destina.

Contribuição 3: Sugere a revisão na qualificação técnica apresentada sob a ótica de:

- ✓ O atestado que exige projeto executivo relaciona para a construção de imóveis e não agrega expertise ao Licitante pois o serviço poderá ser subcontratado e os projetos seriam previamente aprovados pelo Contratante. Nesse ponto afirma pelo direcionamento da futura licitação para grupo de empresas.
- ✓ O atestado de sistema de software é idêntico ao da licitação da PPP Vapt Vupt GO e a exigência de 300 posições fere a competitividade;
- ✓ A visita técnica traria ônus ao licitante, sugerindo apenas o fornecimento de declaração de conhecimento dos termos da futura contratação;

- ✓ Apresentar previamente os imóveis, dependendo de terceiros, frustra a relevância do certame, que é contratar empresa qualificada.

Resposta 3: O processo que envolve a futura licitação prevê a evolução dos serviços de atendimento ao cidadão no Estado do Rio de Janeiro e não se limita as exigências praticadas em processos de licitação anteriores ao presente, o que vem ocorrendo desde o ano de 2008.

Para evolução dos serviços de atendimento houve a necessidade de ultrapassar a barreira geográfica e buscar os modelos praticados em outros Estado sobre o aspecto de qualificação técnica em editais de centrais de atendimento ao cidadão. Nesse sentido, avaliamos os editais anteriores do programa Poupa Tempo RJ, bem como as exigências técnicas em editais similares nos Estado do Ceará, Distrito Federal, Espírito Santo, Goiás, Mato Grosso, Minas Gerais e São Paulo.

Tais instrumentos possuem similaridade de exigência técnica e nem por isso ferem o caráter da de competitividade perante os Licitantes. Embora citado que a qualificação técnica possui exigência semelhante a edital no Estado de Goiás, deixa de observar que algumas exigências desse Estado foram semelhantemente observadas em Editais no Estado de Minas Gerais ou Ceará, o que comprova a intercambialidade de exigências em licitações semelhantes e não exclusivamente para o programa Poupa Tempo RJ.

Embora seja mencionada que as exigências do futuro edital para as unidades Poupa Tempo RJ sejam restritivas para a competitividade, têm-se que nos editais anteriores nos Estados pesquisados há comprovação de participação de várias empresas nas licitações de centrais de atendimento ao cidadão, o que comprova pela qualificação técnica estar condizente com o quanto praticado no mercado.

Dessa forma é errônea a interpretação da empresa sobre direcionamento da licitação, colocando em dúvida a lisura do processo. A participação de licitantes em outras licitações não condiciona o vencedor no processo perante esta Secretaria, sendo que a determinação da homologação do certame será dentro dos critérios objetivos de qualificação a serem previstos no Edital.

Em outro aspecto a contribuição da empresa sobre o atestado que envolve a experiência em “Projeto Executivo”, para melhor esclarecer os futuros licitantes, revisaremos o Termo de Referência para deixar mais objetivo que não existe projeto básico para a construção de imóvel, como interpretado pela empresa. A exigência de qualificação sob “projeto executivo” é fundamental para a implantação das unidades e padronização do programa. A futura

Contratada deve possuir expertise para a execução dos serviços contratados sob a ótica de implantação executiva do projeto e não efetivamente construir imóveis para as unidades.

Por isso da necessidade de visita às atuais unidades para que o potencial licitante venha a conhecer as atuais unidades pois, considerando a composição do objeto possuir várias frentes de prestação de serviços (Imóveis, adequação do espaço, mobiliário, comunicação visual, RH, uniforme, dentre outras) a visita técnica pode resolver possíveis dúvidas de implantação das unidades que não forem questionadas na fase de publicação do edital.

Por sua vez, a exigência dos Atestados observou o percentual aceitável pelos tribunais superiores para não limitar a participação de concorrentes.

Sobre a apresentação dos imóveis na licitação, essa forma de exigência é adotada no Estado do Rio de Janeiro desde o ano de 2008 e não interfere na concorrência pois não há necessidade de apresentação na licitação de contrato prévio de locação, para não onerar o Licitante. A exigência é para que o Estado conheça os locais no momento do certame para não prejudicar o cidadão ou estar fora dos conceitos de acessibilidade e estrutura necessária para o projeto Poupa Tempo RJ.

Contribuições do Instituto Brasileiro de Administração Pública e Apoio Universitário do Rio de Janeiro

A empresa apresentou contribuições sobre os temas acima dispostos (sugestão de parcelamento do objeto / divisão em lotes e Qualificação técnica é restritiva) incluindo as seguintes contribuições:

Contribuição 1: O não fracionamento do objeto tornará o futuro contrato oneroso, gerando insegurança de licitantes. Maior suscetibilidade de interromper a operação com fornecedor único.

Resposta 1: O objetivo da contratação, além da inclusão da plataforma digital de serviços, é de adequação e implantação de 20 unidades, em até 12 (doze) meses, para atendimento aos serviços demandados pelos cidadãos. Como já explanado nas respostas à 3P Brasil, não cabe o fracionamento do objeto e divisão em lotes pela iminente perda de sinergia dos serviços a serem contratados. O contrato oneroso não impacta na participação de licitantes no certame, que podem ocorrer em consórcio de empresas. Por outro lado, a interrupção dos serviços na

fase de contrato não interage com o critério do edital de lote único ou divisão em lotes, mas por questões econômicas do Estado.

Contribuição 2: Dificuldade do Licitante identificar 20 Imóveis para o programa. Sugestão de avaliar imóveis públicos.

Resposta 2: Como já explicitado, o modelo de exigência é adotado no Estado do Rio de Janeiro desde o ano de 2008 e não interfere na concorrência pois não há necessidade de apresentação, durante o processo de licitação, de contrato prévio de locação, não onerando assim o Licitante. Além disso, o Estado necessita conhecer os locais no momento do certame para não prejudicar o cidadão ou estar fora dos conceitos de acessibilidade e estrutura necessária para o projeto.

Sobre os Imóveis Públicos avaliamos as possíveis disponibilidades nas localidades, sendo que os disponíveis não atendiam o critério do programa Poupa Tempo RJ.

Contribuição 3: Na divisão do objeto em lotes, cada Licitante vencedor poderia apresentar a plataforma de serviços e existir intercambio entre os sistemas;

Resposta 3: A possibilidade torna o contrato economicamente mais oneroso pois o Estado pagaria por quantas plataformas fossem a divisão em lotes e ainda haveria a necessidade de centralização de informações em uma única plataforma de atendimento ao cidadão. Nesse aspecto a sugestão inviabilizaria o projeto, a gestão e a economicidade do contrato.

Contribuição 4: A Exigência da qualificação técnica é superior ao objeto que se destina, considerando que é exigida gestão simultânea de 200 pessoas em 4 unidades distintas o que equivaleria a ter uma unidade com mais de 1.000 funcionários, o que não existe no Brasil em termo de Central de Atendimento ao Cidadão, além da exigência de ter implantado 4 unidades com no mínimo 2.000m², sendo que o programa possui 7 unidades nessa metragem.

Resposta 4: Há interpretação equivocada da empresa. A exigência dos atestados observou o percentual aceitável pelos tribunais superiores para não limitar a participação de concorrentes. Ao definir 20 unidades Poupa Tempo RJ foi observado o percentual necessário para a qualificação técnica para não restringir a concorrência e não perder a qualificação para

a execução dos serviços. Dessa forma, ao se exigir a gestão de 200 pessoas em no mínimo 4 unidades de forma simultânea, admitindo-se somatório de atestados, estar-se-ia buscando no mínimo licitante que detenha expertise em gerenciar pessoas em 20 unidades. Essa exigência não restringe a competitividade.

Por outro lado, embora a empresa informe que há 7 unidades com no mínimo 2.000m² o projeto publicado prevê 9 unidades. Considerando o somatório de todas as unidades, a exigência da qualificação de implantação e gestão de 4 unidades com no mínimo 2000m² é perfeitamente aceitável para a qualificação técnica.

Não se trata de restrição de participação de empresas. O mercado de Central de Atendimento ao Cidadão possui várias empresas com qualificação técnica capazes de participar do projeto Poupa Tempo RJ, vide exemplo os diversos editais com grande participação de empresas, como ocorreu no pregão SP 008/2020, com mais de 15 empresas participando da licitação.

Contribuição 5: A Prova de Conceito (POC) não deveria ter caráter eliminatório e sim ser desenvolvido no decorrer do contrato;

Resposta 5: R: A POC é etapa necessária para o atendimento dos requisitos objetivos e mínimos do sistema a ser fornecido para a plataforma digital. Seu caráter deve ser eliminatório para não existir critérios desiguais perante os concorrentes, sendo, portanto, plenamente aceitável sua previsão.

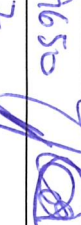
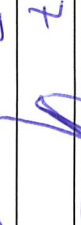
Contribuição 6: A medição do resultado dos serviços deveria prever uma carência para sua aplicação

Resposta 6: O Termo de Referência, página 50, item 22.12 estabelece o período de 90 (noventa) dias de carência do início da operação de cada unidade para sua aplicação, como forma de ajuste operacional do atendimento.

LISTA DE PRESENÇA

CONTRATAÇÃO DE PRESTAÇÃO INTEGRADA DE SERVIÇOS DE GESTÃO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO, INCLUINDO PLATAFORMA DE SERVIÇOS DIGITAIS, ENVOLVENDO A IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO MANUTENÇÃO, DISPONIBILIZAÇÃO E ESPAÇO, ADEQUAÇÃO DE UNIDADES POUPA TEMPO/RJ

LOCAL: AUDITÓRIO DA SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
DATA: 15 DE SETEMBRO DE 2021

EMPRESA	REPRESENTANTE	E-MAIL	TELEFONE	ASSINATURA
INSTITUTO BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO E APOIO UNIVERSITÁRIO DO RJ - CNPJ : 01.679362/0001-13	JOSÉ LUIZ FERREIRA CUNHA - RG 2146803	jlcoelho@IBAF-RJ.ORG.BR	98153-1434	
	CARLOS FERNANDO MOUTINHO - OAB/RJ 156994	fernando.moutinho@IBAF-RJ.ORG.BR	3806-1000	
	RIZIO FRANCISCO VIEIRA BARBOSA - RG 01-10587	rizio.moutinho@IBAF-RJ.ORG.BR	761538875	
TORONTO ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO LTDA - CNPJ: 10.286.308/0001-07	VÂNIA SOUZA BRUNO - OAB/RJ 183951	vaniasouza@toronto.com.br	99888-5524	
	CÉSAR ALCAIO - RG 112.722.334.0 MD-DF	cesar.alcaio@toronto.com.br	99888-5524	
	CARLOS VAINADO - RG 16.496.258	carlos.vainado@toronto.com.br	99888-5524	
3P BRASIL - CONSULTORIA E PROJETOS DE ESTRUTURAÇÃO DE PARCEIRIAS PÚBLICO-PRIVADAS E PARTICIPAÇÕES - CNPJ: 01.259.348/0001-60	ROBSON DOS SANTOS SOUZA - RG 33.226.918-8	robson.souza@3pbrasil.com.br	11-99611-1947	
	THIAGO MORINA GONÇALVES E SOUZA - RG 28.685.557	thiago.morina@3pbrasil.com.br	11-99639937	
	QUIPUX INNOVVA - CNPJ:	thiago.morina@3pbrasil.com.br	11-99639937	
detus ICT empreendimentos	Wellington Luiz de Freitas	wellington.luz@detus.com.br	21-971668339	
	Thiago Valentin Victor	thiago.victor@detus.com.br	21-9932386499	
	Ronaldo Javilla Duarte Junior	ronaldo.javilla@detus.com.br	21-96732-2189	
Shopping Cidades	Francisco Geyenge	francisco.geyenge@shoppingcidades.com.br	11-99856151	
Bibbo				

[illegible]