



Governo do Distrito Federal
Controladoria-Geral do Distrito Federal
Subcontroladoria de Controle Interno

RELATÓRIO DE AUDITORIA
Nº 01/2023 - DATCS/SUBCI/CGDF

Unidade: Secretaria de Planejamento, Orçamento e Administração do Distrito Federal
Processo nº: 00480-00001969/2023-29
Assunto: Auditoria de Conformidade para avaliar os serviços da Central 156
Ordem de Serviço: 103/2021-SUBCI/CGDF de 16/08/2021
Nº SAEWEB: 0000022032

1. INTRODUÇÃO

A auditoria foi realizada no(a) Secretaria de Planejamento, Orçamento e Administração do Distrito Federal, durante o período de 30/08/2021 a 17/11/2021, objetivando avaliar a conformidade da contratação e da prestação de serviços nos exercícios de 2020 e 2021 para a implantação e fornecimento de solução global de call center, para atender os canais dos serviços da central de atendimento ao cidadão do Distrito Federal - Central 156.

A seguir são apresentados os processos analisados:

Processo	Credor	Objeto	Termos
00040-00005069/2019-07	Vanerven – Soluções em Tecnologia e Teleatendimento Eireli (10.462.672/0001-72)	Prestação de serviços continuados e sazonais, visando a implantação e o fornecimento de solução global de Contact Center, para atender os canais dos serviços da Central de Atendimento ao Cidadão do Distrito Federal – Central 156, envolvendo recursos materiais, tecnológicos e humanos, incluindo pesquisas qualitativas e quantitativas, aplicação de métodos, técnicas e padrões de interação e relacionamento com os usuários por meio de multicanais.	Contrato nº 40295/2019-SEEC Valor Total: R\$ 9.983.778,22
00040-00010973/2020-60	Vanerven – Soluções em Tecnologia e Teleatendimento Eireli (10.462.672/0001-72)	Pagamento de fatura 03/2020	Contrato nº 40295/2019-SEEC Valor Total: R\$ 480.433,23
00040-00014289/2020-59	Vanerven – Soluções em Tecnologia e Teleatendimento Eireli (10.462.672/0001-72)	Pagamento de fatura 04/2020	Contrato nº 40295/2019-SEEC Valor Total: R\$ 596.703,37



Processo	Credor	Objeto	Termos
00040-00016705/2020-51	Vanerven – Soluções em Tecnologia e Teleatendimento Eireli (10.462.672/0001-72)	Pagamento de fatura 05/2020	Contrato nº 40295/2019-SEEC Valor Total: R\$ 550.296,53
00040-00019311/2020-55	Vanerven – Soluções em Tecnologia e Teleatendimento Eireli (10.462.672/0001-72)	Pagamento de fatura 06/2020	Contrato nº 40295/2019-SEEC Valor Total: R\$ 688.563,76
00040-00021182/2020-65	Vanerven – Soluções em Tecnologia e Teleatendimento Eireli (10.462.672/0001-72)	Pagamento de fatura 07/2020	Contrato nº 40295/2019-SEEC Valor Total: R\$ 733.559,24
00040-00025009/2020-36	Vanerven – Soluções em Tecnologia e Teleatendimento Eireli (10.462.672/0001-72)	Pagamento de fatura 08/2020	Contrato nº 40295/2019-SEEC Valor Total: R\$ 647.658,97
00040-00028443/2020-78	Vanerven – Soluções em Tecnologia e Teleatendimento Eireli (10.462.672/0001-72)	Pagamento de fatura 09/2020	Contrato nº 40295/2019-SEEC Valor Total: R\$ 750.648,14
00040-00034106/2020-10	Vanerven – Soluções em Tecnologia e Teleatendimento Eireli (10.462.672/0001-72)	Pagamento de fatura 10/2020	Contrato nº 40295/2019-SEEC Valor Total: R\$ 743.515,18
00040-00000006/2021-71	Vanerven – Soluções em Tecnologia e Teleatendimento Eireli (10.462.672/0001-72)	Pagamento de fatura 12/2020	Contrato nº 40295/2019-SEEC Valor Total: R\$ 998.644,95
00040-00003762/2021-51	Vanerven – Soluções em Tecnologia e Teleatendimento Eireli (10.462.672/0001-72)	Pagamento de fatura 01/2021	Contrato nº 40295/2019-SEEC Valor Total: R\$ 1.222.287,67
00040-00007502/2021-55	Vanerven – Soluções em Tecnologia e Teleatendimento Eireli (10.462.672/0001-72)	Pagamento de fatura 02/2021	Contrato nº 40295/2019-SEEC Valor Total: R\$ 1.192.868,54
00040-00012051/2021-78	Vanerven – Soluções em Tecnologia e Teleatendimento Eireli (10.462.672/0001-72)	Pagamento de fatura 03/2021	Contrato nº 40295/2019-SEEC Valor Total: R\$ 1.324.534,41
00040-00038937/2020-61	Vanerven – Soluções em Tecnologia e Teleatendimento Eireli (10.462.672/0001-72)	Pagamento de fatura 11/2020	Contrato nº 40295/2019-SEEC Valor Total: R\$ 809.719,14
00040-00015910/2021-81	Vanerven – Soluções em Tecnologia e Teleatendimento Eireli (10.462.672/0001-72)	Pagamento de fatura 04/2021	Contrato nº 40295/2019-SEEC Valor Total: R\$ 1.194.420,33



Processo	Credor	Objeto	Termos
00040-00016681/2021-11	Vanerven – Soluções em Tecnologia e Teleatendimento Eireli (10.462.672/0001-72)	Pagamento de reajuste relativos aos meses janeiro, fevereiro e março de 2021.	Contrato nº 40295/2019-SEEC Valor Total: R\$ 162.870,75
00040-00016679/2021-42	Vanerven – Soluções em Tecnologia e Teleatendimento Eireli (10.462.672/0001-72)	Pagamento de reconhecimento de dívida relativo ao reajuste incidente aos meses de novembro e dezembro de 2020, publicado no DODF de 31/12/2021	Contrato nº 40295/2019-SEEC Valor Total: R\$ 75.938,84
00040-00019818/2021-90	Vanerven – Soluções em Tecnologia e Teleatendimento Eireli (10.462.672/0001-72)	Pagamento de fatura 05/2021	Contrato nº 40295/2019-SEEC Valor Total: R\$ 1.098.142,12
00040-00023382/2021-33	Vanerven – Soluções em Tecnologia e Teleatendimento Eireli (10.462.672/0001-72)	Pagamento de fatura 06/2021	Contrato nº 40295/2019-SEEC Valor Total: R\$ 930.407,19
00040-00027522/2021-42	Vanerven – Soluções em Tecnologia e Teleatendimento Eireli (10.462.672/0001-72)	Pagamento de fatura 07/2021	Contrato nº 40295/2019-SEEC Valor Total: R\$ 996.394,79
00040-00031970/2021-72	Vanerven – Soluções em Tecnologia e Teleatendimento Eireli (10.462.672/0001-72)	Pagamento de fatura 08/2021	Contrato nº 40295/2019-SEEC Valor Total: R\$ 1.057.614,84
00040-00035606/2021-50	Vanerven – Soluções em Tecnologia e Teleatendimento Eireli (10.462.672/0001-72)	Pagamento de fatura 09/2021	Contrato nº 40295/2019-SEEC Valor Total: R\$ 745.655,90
00040-00039571/2021-28	Vanerven – Soluções em Tecnologia e Teleatendimento Eireli (10.462.672/0001-72)	Pagamento de fatura 10/2021	Contrato nº 40295/2019-SEEC Valor Total: R\$ 664.035,33
00040-00044196/2021-38	Vanerven – Soluções em Tecnologia e Teleatendimento Eireli (10.462.672/0001-72)	Pagamento de fatura 11/2021	Contrato nº 40295/2019-SEEC Valor Total: R\$ 1.179.751,58
00040-00047113/2021-62	Vanerven – Soluções em Tecnologia e Teleatendimento Eireli (10.462.672/0001-72)	Pagamento de fatura 12/2021	Contrato nº 40295/2019-SEEC Valor Total: R\$ 1.048.082,54

2. RESULTADOS

2.1 Execução do Contrato ou Termo de Parceria



2.1.1. AUSÊNCIA DE ADEQUAÇÃO DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS PACTUADOS FRENTE A SITUAÇÃO EMERGENCIAL

Classificação da falha: Média

Trata-se da análise dos processos de pagamento dos anos 2020 e 2021 referentes ao Contrato nº 40295/2019-SEEC, cujo objeto é a prestação de serviços continuados e sazonais, visando a implantação e o fornecimento de solução global de Contact Center, para atender os canais dos serviços da Central de Atendimento ao Cidadão do Distrito Federal – Central 156, envolvendo recursos materiais, tecnológicos e humanos, incluindo pesquisas qualitativas e quantitativas, aplicação de métodos, técnicas e padrões de interação e relacionamento com os usuários por meio de multicanais, firmado com a empresa Vanerven – Soluções em Tecnologia e Teleatendimento Eireli, CNPJ 10.462.672/0001-72, no valor anual de R\$ 13.032.520,35.

Consta no item 9 do Termo de Referência - ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO - que os níveis de serviço começariam a ser cobrados da contratada a partir do 61º dia da contratação:

9.2. Os níveis de serviços relacionados ao desempenho operacional dos serviços de atendimento receptivo e ativo humano serão exigidos após 60 (sessenta) dias corridos da assinatura do contrato. Este período destina-se à estabilização dos serviços, sendo que a partir do 61º dia serão aplicadas as penalidades descritas. Caso a CONTRATADA não cumpra os índices dos níveis de serviços estabelecidos.

Ainda de acordo com o mesmo documento, alguns desses níveis de serviço pactuados teriam reflexo na remuneração da empresa contratada, conforme quadro a seguir:

Indicador	Medida	Meta
Atendimento Receptivo Humano		
Atendidas até 20 Segundos de Espera - Nível de Serviço (NS)	Mínimo	85%
Tempo Médio de Espera (TME)	Máximo	20 segundos
Tempo Médio de Atendimento – TMA 156	Máximo	310 segundos
Tempo Médio de Atendimento – TMA 160	Máximo	320 segundos
Tempo Médio de Atendimento – TMA 162	Máximo	490 segundos
Índice de Qualidade dos Atendimentos (IQA)	Mínimo	80%
Índice de Satisfação do Cidadão da Central (ISC)	Mínimo	85%
Rotatividade (TURNOVER)	Máximo	6%
Índice de Protocolos Registrados (IPRO)	Mínimo	100%
Índice de Atendimentos Registrados (IAR-Receptivo)	Maior ou igual	100%
Índice de Disponibilidade do Serviço (IDS)	Mínimo	99,5%



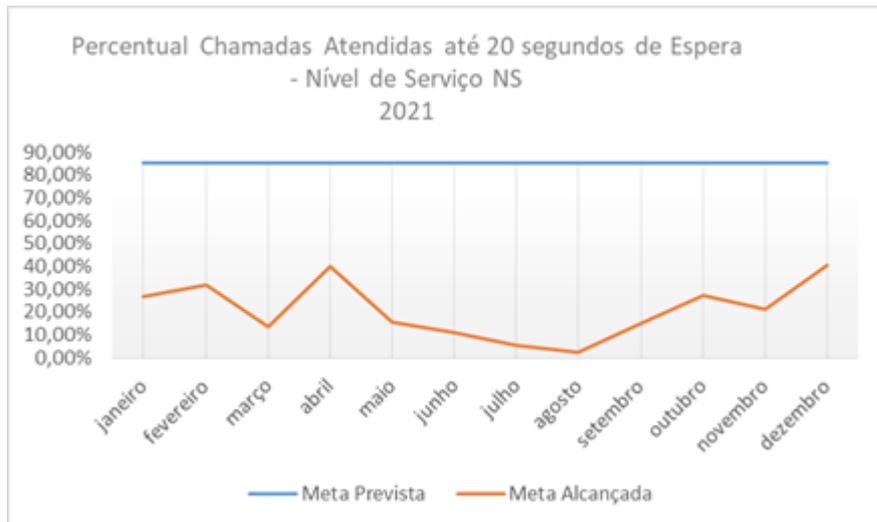
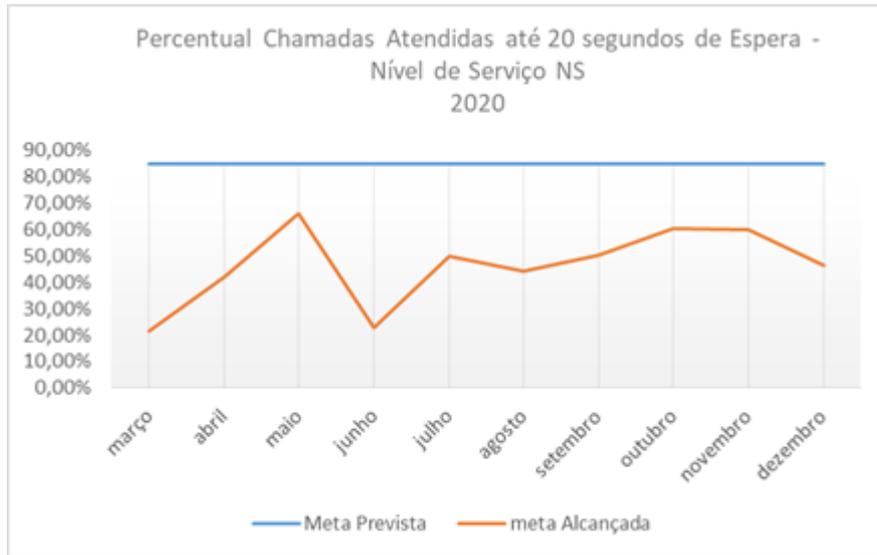
Consta ainda no item 10.1 do Termo de Referência a Tabela de Indicadores Sujeitos a Penalidades:

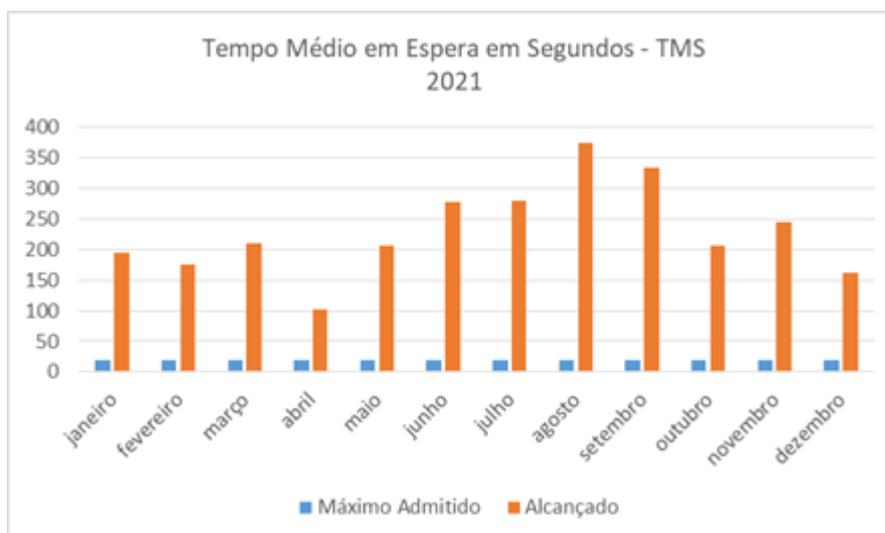
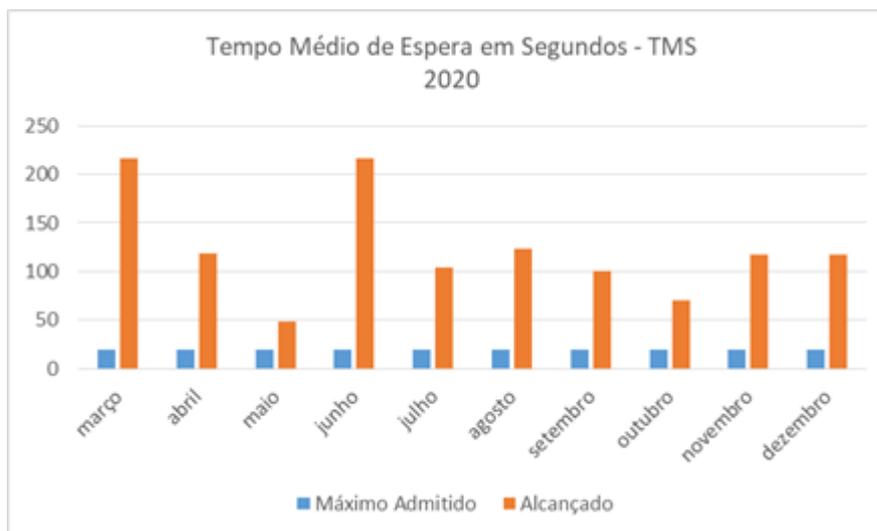
Atendimento Receptivo Humano				
Indicador	Meta	Impacto		
		Baixo	Médio	Alto
NS	85%	84,99% a 75%	74,99% a 65%	< 65%
TME	20s	21s a 23s	24s a 26s	> 26s
TMA 156	310s	311s a 340s	341s a 360s	>360s
TMA 160	320s	321s a 350s	351s a 370s	>370s
TMA 162	490s	491s a 520s	521s a 540s	>540s
IQA	85%	84,99% a 82%	82,99% a 80%	< 80%
ISC	85%	84,99% a 82%	81,99% a 80%	< 80%
TURNOVER	6%	6,1% a 6,99%	7% a 8,99%	>8,99%
IPRO	100%	99,99% a 97%	96,99% a 95%	< 95%
IDS	99,5%	99,4% a 97%	96,99% a 95%	< 95%
IAR Receptivo	100%	99,99% a 97%	96,99% a 95%	< 95%
IAR Ativo	100%	99,99% a 97%	96,99% a 95%	< 95%

Já no item 10.1.2 do Termo de Referência, consta o detalhamento de como se processaria a aplicação da penalização pelo descumprimento de algum nível de serviço pactuado:

- Baixo Impacto: incide multa de 1% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito;
- Médio Impacto: incide multa de 3% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito;
- Alto Impacto: incide multa de 5% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito.

Como o escopo de auditoria foi a avaliação da execução contratual no período compreendido entre março de 2020 a dezembro de 2021, foram analisados todos os processos de pagamento referentes a esse período, sendo constatado que nesses 21 (vinte e um) meses, 2 (dois) níveis de serviços pactuados - *Chamadas atendidas até 20 segundos de espera - Nível de Serviço (NS) e Tempo Médio de Espera (TME)* - SEMPRE foram descumpridos e a empresa nunca foi sancionada por esse descumprimento contratual. Os gráficos a seguir demonstram a constatação mês a mês:





Em que pese a contratada não ter alcançado esses 2 (dois) níveis de serviço pactuados no período analisado, a Comissão de Fiscalização e Acompanhamento acatou as justificativas trazidas pela empresa, as quais, sinteticamente, argumentavam que em virtude da Pandemia de COVID 19 houve uma mudança no perfil para busca de informações governamentais por parte do cidadão, que antes procurava pessoalmente os órgãos públicos e durante a pandemia foi obrigada a utilizar mais a Central 156. Acrescentou também que a pandemia afetou os colaboradores da contratada (aumento do número de afastamentos) e que as diretrizes da SES/DF e decisões judiciais obrigaram a contratada a aplicar medidas para proteger seus empregados, como por exemplo maior afastamento entre eles e o teletrabalho. Em vista dessa situação emergencial e imprevisível, a Comissão de Acompanhamento do Contrato opinou para que a exigência do alcance de todos os níveis de serviço contemplados no contrato fosse aplicada somente após 60 (sessenta) dias do término da vigência dos decretos distritais que



decretaram situação emergencial em virtude da Pandemia de Covid 19. A seguir serão transcritos trechos da manifestação da Comissão de Acompanhamento do Contrato quando do atesto dos serviços de abril/2021 justificando a não aplicação da glosa contratual:

Em análise das informações e relatórios apresentados pela Contratada, identificou-se que não foram alcançados todos os níveis de qualidade atendimento, constante do item 10, do projeto básico, que preconiza:

(...) " Os níveis de serviços relacionados ao desempenho operacional dos serviços de atendimento receptivo e ativo humano serão exigidos após 60 (sessenta) dias corridos da assinatura do contrato. Este período destina-se à estabilização dos serviços, sendo que a partir do 61º dia serão aplicadas as penalidades descritas. Caso a CONTRATADA não cumpra os índices dos níveis de serviços estabelecidos. (Acordo de Níveis de Atendimento - item 9,2, do Projeto Básico).

Nesta seara, identificou-se que a contratada não alcançou os níveis de serviços, a saber: Atendidas até 20 segundos de espera - Nível de Serviço (NS), Tempo Médio de Espera (TME) e Rotatividade (TURNOVER).

Neste norte, a Contratada, já para fatura de março, conforme consta do processo de pagamento 00040-00010973/2020-60, apresentou justificativas que foram acatadas, sendo também aplicadas em relação ao faturamento de abril (00040-00014289/2020-57), maio (00040-00016705/2020-51), junho (00040-00019311/2020-55), julho (00040-00021182/2020-65), agosto (00040-00025009/2020-36), setembro (00040-00028443/2020-78), outubro (00040-00034106/2020-10), novembro (00040-00038937/2020-61), dezembro (00040-00000006/2021-71), janeiro/2021 (00040-00003762/2021-51), fevereiro/2021 (00040-00007502/2021-55), março/2021 (00040-00012051/2021-78), e que, por força de situação idêntica, utiliza-se neste ato, com razões plausíveis para não incidência de aplicação de penalidade, senão vejamos:

"Considerando que a classificação da situação mundial do Novo Coronavírus como pandemia significa o risco potencial de a doença infecciosa atingir a população mundial de forma simultânea, não se limitando a locais que já tenham sido identificados como de transmissão interna,

Considerando a necessidade de reduzir as possibilidades de contágio do Novo Coronavírus causador da COVID – 19, preservando-se a saúde de servidores, colaboradores, prestadores de serviços e estagiários no âmbito empresarial,

Considerando o teor da Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, que estabelece medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do Coronavírus responsável pelo surto de 2019,

Considerando o teor do Decreto nº 40.583, de 1ª de abril de 2020, do Governo do Distrito Federal, que dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do Novo Coronavírus,

Considerando o teor da Decisão Judicial ID 0c36224 (anexo), da lavra do Dr. LUIZ HENRIQUE MARQUES DA ROCHA, titular da 21ª Vara do Trabalho de Brasília/DF, Considerando o teor do Ofício Nº 20/2020 - SEEC/SEGEA/SUCORP/CECC156, que determinou cumprimento de medidas preventivas, com vistas a minimizarmos os riscos de contaminação dentro da operação, resguardando a segurança e saúde dos seus colaboradores.

Considerando os inúmeros prejuízos mencionados em tela, inclusive a alteração de todo o escopo do atendimento e seus impactos nocivos à produtividade do atendimento. Demais disso, outros pontos que devem ser observados nas contratações em execução e que exigem avaliação e deferimento por parte da Administração para adoção de providências apropriadas, são os seguintes:



1. *Necessidade de pagamento das faturas mensais em valor correspondente à totalidade do valor contratado, em contrapartida, esta empresa se compromete a realização de contratação da totalidade dos recursos humanos previstos na Proposta de Preço, pois inclusive já disponibilizou a totalidade dos insumos diversos previstos, com exceção dos custos de SMS, que serão expurgados dos cálculos. Além disso, esta Contratada envidará todos os esforços em implementar um maior quantitativo de colaboradores em Teletrabalho e, assim, cumprir fielmente os decretos e decisões exaradas e a necessidade operacional, que atualmente carece de mais postos de atendimento.*

2. *Necessidade de isenção da cobrança dos Níveis de Serviço (SLA's), consequentemente sem a cominação de qualquer penalidade ou glosa pelo eventual não atingimento, prorrogando o período de carência prevista no item 9.2 do ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA, iniciando a cobrança dos indicadores somente após 60 (sessenta) dias, contados do término do Estado de Calamidade Pública."*

Ademais, no Relatório BOOK GERENCIAL - abril/2021 (61328027), a Contratada, em relação ao acordo dos níveis de serviços apresenta que:

"A partir de 11/03/2020, o Governo iniciou uma série de medidas para o combate e prevenção do Coronavírus e tivemos reflexos significativos na operação.

Ressaltamos também, que embora houve uma pequena melhora no Ativo, a precariedade do mailing que sofreu impacto da pandemia, pois piorou drasticamente, com o aumento significativo das restrições dos pacientes, afetando diretamente a produtividade operacional. Houve muita dificuldade para conseguirmos localizar pacientes elegíveis para realizar o atendimento.

Neste contexto, vale frisar que foi exarada a Decisão Judicial ID 0c36224 (anexo), da lavra do Dr. LUIZ HENRIQUE MARQUES DA ROCHA, titular da 21ª Vara do Trabalho de Brasília/DF, determinando o AUMENTO da distância entre os operadores (acarretando na diminuição do número total destes ou utilização maior de equipamentos e ambientes).

Atualmente, estamos utilizando todos os ambientes da empresa, ou seja, duplicamos a quantidade de centrais de atendimento, disponibilizando 4 (quatro) centrais de atendimento, comprometendo todo o dimensionamento da empresa para atender os momentos de picos de atendimentos. ANÁLISES e JUSTIFICATIVAS

Considerando o teor do Ofício N° 20/2020 - SEEC/SEGEA/SUCORP/CECC156, que determinou cumprimento de medidas preventivas, com vistas a minimizarmos os riscos de contaminação dentro da operação, resguardando a segurança e saúde dos seus colaboradores, adotamos diversas ações para enfrentamento do Novo Coronavírus causador da COVID – 19, inclusive o distanciamento de 1 metro e em seguida, após a exarada Decisão Judicial ID 0c36224, da lavra do Dr. LUIZ HENRIQUE MARQUES DA ROCHA, titular da 21ª Vara do Trabalho de Brasília/DF, determinando o AUMENTO da distância entre os operadores para 2 metros, tivemos que adotar diversas ações de imediato para cumprir a decisão e para isto, foi necessário realizar ajustes drásticos na operação, tais como revisão dos horários dos atendentes, deslocamento de parte dos atendentes para o home office e utilização de toda a infra estrutura da empresa disponível, conforme descrito nos ofícios fornecidos por esta CONTRATADA - CE N°. 0496/2020 VNS e CE N°. 0502/2020 VNS Ofício, desta forma, a operação está em desconformidade com o dimensionamento necessário, em prol do atendimento da decisão judicial, estando momentaneamente impedida de atuar para alcançar os indicadores e melhorar a performance operacional.

Atualmente estamos com 56 operadores em home office, cuja produtividade tem um impacto significativo, chegando a uma diferença de até 15% comparado aos operadores da Central de Atendimento.

Convém ressaltar que são inúmeros os prejuízos à produtividade da operação, como a alteração do escopo contratado, em decorrência do aumento significativo de ligações



de longo período - Denúncias e Reclamações referentes a Pandemia do COVID, onde o GDF também realizou divulgação do canal de Ouvidoria 162, para atendimento às diversas ações de auxílio social, combate e prevenção à pandemia.

Os impactos inexoráveis e incomensuráveis que afetam à estabilidade emocional dos recursos humanos, o sentimento de medo e angústia é propagador do caos no ambiente de trabalho, afetando sem precedentes a produtividade operacional, gerando inclusive transtornos de pânico individuais e coletivo.

Por fim, através do ofício 37/2020 enviado a esta Contratada em 05/06/2020, ficou estabelecido a prorrogação da carência contratual até o fim do estado de calamidade pública, conforme abaixo:

“Nesta toada, e considerando a solicitação de esclarecimento da lavra de Vossa Senhoria asseveramos que em relação a prorrogação do período de carência, previsto no item 9.2 do Anexo I do Termo de Referência, para iniciar a cobrança dos indicadores somente após 60 (sessenta) dias, contados do término do Estado de Calamidade Pública, em que pese a dívida suscitada, entendemos que não há falar em necessidade da demonstração do impacto na equação econômica do contrato, sendo que a aplicação do item 9.2, do anexo I, do Termo de Referência poderá ser prorrogado enquanto perdurar o estado de calamidade pública gerado pela COVID-19, e,ou, até quando esteja Vossa submetido da as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do Novo Coronavírus, mormente no que concerne ao teletrabalho.”

Repise-se que o Despacho (38575318), da Lavra do Coordenador da Central 156, acostado ao processo 00040-00011520/2020-51, em relação ao não atingimento dos níveis de serviços diz que ***“Quanto ao pedido de isenção da cobrança do Acordo de Nível de Serviço, não vislumbramos óbice no acatamento do pedido, tendo em vista que as adequações supracitadas foram determinadas pelos Entes Públicos, incluindo o próprio Distrito Federal e tem dificultado a gestão da Contratada. O Acordo de Nível de Serviço estabelecido não considerava a situação de estado de Calamidade Pública e de Emergência decretados, portanto, sendo incompatível com momento atual, contudo, solicitamos que seja submetido a Assessoria Jurídica desta Secretaria para ratificação ou retificação do entendimento.” (grifo nosso).***

Mencione-se que o processo 00040-00011520/2020-51, por força da Nota Técnica 39130359 foi enviado à Douta Assessoria Jurídico-Legislativa desta Pasta, para manifestação sobre o pedido de reequilíbrio financeiro, considerando para tal, o item 8.4, do Termo de referência, e ainda, sobre a possibilidade de prorrogação do período de carência, prevista no item 9.2 do ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA, iniciando a cobrança dos indicadores somente após 60 (sessenta) dias, contados do término do Estado de Calamidade Pública.

Por sua vez, a Douta AJL exarou o Despacho 44345605 e Ofício 6511 48468936, encaminhando o processo 00040-00011520/2020-51 à Procuradoria Geral do DF para manifestação e após o retorno dos autos haverá prosseguimento quanto o pedido de reequilíbrio econômico realizado pela contratada. Os autos retornaram a origem, e, em atendimento ao despacho PGCONS/PGDF (52716491), expediu-se o Ofício 4 (54223904) para informar a contratada que diante do posicionamento da Douta PGDF se faz necessário que a mesma aponte e comprove o real impacto da pandemia e das medidas administrativas no custo do serviço prestado para que se possa dar prosseguimento ao pleito de Vossa Senhoria, **no que concerne ao pedido de reequilíbrio econômico do contrato 40.295/2019.**

Nesta seara, e, considerando elementos cognitivos trazidos à pálio pela contratada, como também a situação de Calamidade Pública e Emergência provocada pelo pandemia do COVID-19, a Comissão Executora acata as razões apresentadas pela contratada no que concerne ao não atingimento dos níveis de atendimento, a saber: Atendidas até 20 segundos de espera - Nível de Serviço (NS), Tempo Médio de Espera (TME) e Rotatividade (TURNOVER),e, por ora, deixa de sugerir a aplicação

da penalidade de multa, nos termos previstos no item 9.2, do Projeto Básico, conforme preconizado nesta assentada, que vai subscrita por todos os membros da Comissão Executora, tendo como parâmetro as razões expendidas no ofício 37 (41889413), haja vista que a aplicação do item 9.2, do anexo I, do Termo de Referência poderá ser prorrogado enquanto perdurar o estado de calamidade pública gerado pela COVID-19, e, ou, até quando esteja a contratada submetida as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do Novo Coronavírus, mormente no que concerne ao teletrabalho.

Além disso, a Coordenação da Central 156, conjuntamente com a Comissão Executora tem acompanhado sistematicamente a prestação de serviço, com vistas o alcance dos níveis de serviço, o que tem sido dificultado pelas razões já apresentadas, como também pelo alto índice de ligações receptivas, que tem ocasionado uma longa fila de espera, interferindo nos níveis de serviços.

Ademais, repise-se, que a pandemia do Coronavírus trouxe uma intensificação da demanda, provocado pelo afastamento social e não atendimento presencial de vários órgãos do Distrito Federal, que atingem diretamente a população mais carente da sociedade Distrital, o que foge aos parâmetros dos índices de serviços impostos pelo Pregão Eletrônico PE 23/2019.

Registre-se que no pagamento de março e abril/2020 a Comissão Executora informou que a Contratada apresentou pedido de reequilíbrio econômico acostado ao ID 38956914, que conforme consta do processo 00040-00011520/2020-51, foi submetido à análise das autoridades competentes, tendo a Assessoria Jurídica Legislativa trazido à colação a Nota Técnica 8 (40208296), concluindo que:

"Em face do exposto, opina-se pela inviabilidade do pagamento total das mensalidades, tendo em vista que importa em adiantamento de pagamento, situação excepcional que, no presente caso, é vedada por falta de previsão legal e contratual.

Por outro lado, apesar de entender pela possibilidade, em tese, da aplicação subsidiária do item 8.4, do Anexo I, do Termo de Referência, como medida de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro enquanto perdurar o reconhecimento do Estado de Calamidade Pública, bem como pela prorrogação do período de carência, previsto no item 9.2 do Anexo I do Termo de Referência, para iniciar a cobrança dos indicadores somente após 60 (sessenta) dias, contados do término do Estado de Calamidade Pública, é indispensável, para esse fim, que o processo esteja devidamente instruído com a demonstração do impacto na equação econômica do contrato. É o entendimento que se submete."

Em resposta, a Comissão Executora expediu o ofício 37 (43648218), asseverando que "em relação a prorrogação do período de carência, previsto no item 9.2 do Anexo I do Termo de Referência, para iniciar a cobrança dos indicadores somente após 60 (sessenta) dias, contados do término do Estado de Calamidade Pública, em que pese a dúvida suscitada, entendemos que não há falar em necessidade da demonstração do impacto na equação econômica do contrato, sendo que a aplicação do item 9.2, do anexo I, do Termo de Referência poderá ser prorrogado enquanto perdurar o estado de calamidade pública gerado pela COVID-19, e, ou, até quando esteja Vossa submetida as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do Novo Coronavírus, mormente no que concerne ao teletrabalho."

Pelos trechos transcritos anteriormente, extrai-se que a Comissão de Acompanhamento Contratual, aparentemente, baseando-se no princípio da razoabilidade, e diante de uma situação de excepcionalidade - Pandemia de Covid 19 - postergou para o término



da situação emergencial em saúde a aplicação das glosas previstas em contrato por não atingimento parcial dos níveis de serviços pactuados em contrato, apresentando sempre as justificativas para isso. Contudo, a melhor conduta a ser adotada, seria a de formalizar em Termo Aditivo próprio essa excepcionalização dos níveis de serviço até o final da situação emergencial de saúde; ou mesmo, ter estipulado em termo aditivo indicadores menos exigentes para os níveis de serviço.

Em resposta ao apontamento de auditoria, a Secretaria de Planejamento, Orçamento e Administração do Distrito Federal - SEPLAD/DF - encaminhou o Ofício N° 1893 /2023 - SEPLAD/GAB, de 09/03/2023, bem como a Nota Técnica N.º 51/2023 - SEPLAD/GAB /UCI, de 09/03/2023, com as seguintes considerações:

A Secretaria Executiva de Contratos e Tecnologia da Informação, citando o Despacho - SEPLAD/SECONTI/SUCORP (107408849), emitido pela Subsecretaria de Gestão de Contratos Corporativos, se manifestou (Doc. n° 107507174), em síntese, nos seguintes termos:

[...] o contrato n.º 40.295/2019, firmado entre esta Secretaria, enquanto era nominada de Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC), e a empresa VANERVEN - SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA E TELEATENDIMENTO, foi **rescindido em 21 de novembro de 2022**, conforme TERMO DE RESCISÃO DO CONTRATO (99252518). Dessa forma, o acatamento a recomendação restou prejudicada em face a perda do objeto devido a rescisão, contudo, tal recomendação será observada em situações análogas futuras no âmbito desta Coordenação.

Considerando o teor da resposta da Unidade auditada, mantém-se a recomendação inicialmente emitida, para que em futuras ações de controle possa ser avaliada a aplicação da recomendação.

Causa

Em 2020 e 2021:

Falha administrativo em formalizar excepcionalização de parte dos níveis de serviços pactuados em Termo Aditivo próprio.

Consequência

Fragilidade na avaliação dos níveis de serviços prestados.

Recomendações

**Secretaria de Planejamento e Orçamento e Administração do Distrito Federal:**

R.1) Formalizar, em Termo Aditivo próprio, novos níveis de serviço condizentes com a situação emergencial eventualmente ocorrida, estipulando prazo de vigência para sua aplicação, sempre que situações comprovadamente excepcionais impedirem o atingimento de metas previamente pactuadas.

3. CONCLUSÃO

Em face dos exames realizados e considerando as demais informações, as constatações foram classificadas conforme apresentado a seguir:

DIMENSÃO	SUBITEM	CLASSIFICAÇÃO
Execução do Contrato ou Termo de Parceria	2.1.1.	Média

Brasília, 04/04/2023

Diretoria de Auditoria de Contratações e Serviços-DATCS



Documento assinado eletronicamente pela **Controladoria Geral do Distrito Federal**, em 04/04/2023, conforme art. 5º do Decreto Nº 39.149, de 26 de junho de 2018, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal Nº 121, quarta-feira, 27 de junho de 2018.



Para validar a autenticidade, acesse o endereço <https://saeweb.cg.df.gov.br/validacao> e informe o código de controle **8A5E6E68.A0FF9BD4.C9AE4467.AD98D659**