ACO-UTR-480/2025

Processo	-	TC/006629/2016
Recorrentes	-	Procuradoria da Fazenda Municipal e Call Tecnologia e Serviços Ltda.
Objeto	-	Recursos interpostos em face do Acórdão de 21/07/2021 – Secretaria Municipal de Gestão (atual Secretaria do Governo Municipal) e Consórcio (Call Tecnologia e Serviços Ltda. e Humanpower Tecnologia para Gestão Empresarial Ltda. ME) – Acompanhamento – Execução contratual – Verificar se o Contrato 07/SMG/2016, cujo objeto é a implantação, operação, manutenção e gestão de solução integrada de atendimento ao cidadão – Solução de Atendimento 156, contemplando todos os recursos logísticos, materiais, humanos e tecnológicos necessários à prestação dos serviços de atendimento e relacionamento, está em conformidade com as normas legais pertinentes e com as cláusulas estipuladas no ajuste

65ª Sessão Ordinária Não Presencial

RECURSOS. SGM. CONTRATO. IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E GESTÃO. SOLUÇÃO INTEGRADA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO. ATENDIMENTO 156. 1. Constatado alguns avanços, como funcionalidades do novo Sistema, integração do Sistema Integrado (SIGRC) com outros 10 sistemas, via Prodam, e prestação efetiva dos serviços de teleatendimento da Central 156, remanesceram deficiências que comprometeram a efetiva implantação dos processos, que dificultaram o pleno atendimento dos prazos e metas contratuais. CONHECIDOS. NEGADO PROVIMENTO. Votação unânime.

A C Ó R D Ã O

Vistos e relatados estes autos, ora em grau de recurso, dos quais é Relator o Conselheiro ROBERTO BRAGUIM.

ACORDAM os Conselheiros do Tribunal de Contas do Município de São Paulo, à unanimidade, de conformidade com o relatório e voto do Relator, em conhecer dos recursos interpostos, visto que estão presentes os pressupostos de admissibilidade, delineados no art. 147 do RITCMSP.

ACORDAM, à unanimidade, em conhecer da documentação apresentada pela Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT) como Recurso Ordinário, por invocação do princípio da fungibilidade recursal e em atenção ao disposto nos arts. 277 e 283, parágrafo único, do Novo Código de Processo Civil, que atenuam a rigidez da forma.

ACORDAM, ainda, à unanimidade, em não reconhecer a incidência da prescrição das pretensões sancionatórias e ressarcitórias, tendo em vista que não houve o transcurso do prazo superior a 5 (cinco) anos, tampouco a paralisação dos autos por mais de 3 (três) anos, em atenção ao contido na Resolução 10/2023/TCMSP.

ACORDAM, à unanimidade, quanto ao mérito, em negar-lhes provimento, mantendo-se inalterado o Acórdão recorrido, por seus próprios e jurídicos fundamentos.

ACORDAM, afinal, à unanimidade, em determinar o envio de cópia deste Acórdão ao Ministério Público do Estado de São Paulo, em atendimento à solicitação contida nos autos.

Participaram do julgamento os Conselheiros RICARDO TORRES – Revisor, JOÃO ANTONIO e EDUARDO TUMA.

São Paulo, 21 de maio de 2025.

DOMINGOS DISSEI – Presidente
ROBERTO BRAGUIM – Relator

/affo

Assinado digitalmente por ROBERTO TANZI BRAGUIM
Data: 25/07/2025 13:31:59 -03:00
Signature powered by e-TCM Tribunal de Contas do Município de São Paulo

Assinado digitalmente por DOMINGOS ODONE DISSEI
Data: 31/07/2025 16:22:44 -03:00
Signature powered by e-TCM Tribunal de Contas do Município de São Paulo

Item 1) e-TCM nº 6629/2016

Interessados: Secretaria Municipal de Gestão (SMG), Consórcio formado pelas empresas Call Tecnologia e Serviços Ltda. e Humanpower Tecnologia para Gestão Empresarial Ltda.-ME., Ministério Público do Estado de São Paulo (MPSP), Procuradoria da Fazenda Municipal (PFM), Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT), Secretaria Municipal de Modernização, Gestão e Desburocratização (*extinta).

Objeto: **Recursos Ordinários - Execução do Contrato nº 07/SMG/2016** - serviços técnicos especializados para a implantação, operação, manutenção e gestão de solução integrada de atendimento ao cidadão exclusivo à PMSP ("Solução de Atendimento 156"), contemplando todos os recursos logísticos, materiais humanos e tecnológicos necessários à prestação dos serviços de atendimento e relacionamento da PMSP.

Responsáveis: Edson Aparecido dos Santos, Bruno Marcello de Oliveira Lima, André Schifnagel Avrichir, Patrícia Andrea Camera, Jorge Gustavo Pinna Rodrigues, Daniela Sampaio de Carvalho, Julia Albino, Bruna Pizzolato Gonçalves, Maria Cristina Lucchesi, Waldyr Grimaldi, Fabiano Sobral, Fernando Antonio de Oliveira Batistuzzo e Valter Correia da Silva.

Relator: Conselheiro **ROBERTO BRAGUIM**

RELATÓRIO

Trata-se, nesta fase processual, da análise dos **Recursos Ordinários** interpostos pela **Procuradoria da Fazenda Municipal - PFM (peça 43)** e por **Call Tecnologia e Serviços Ltda. (peça 107),** e da documentação apresentada pela **Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia – SMIT (peças 55/56)**, em face v. Acórdão prolatado pelo E. Pleno, na 3.162ª Sessão Ordinária, que, à unanimidade, **julgou irregular a Execução do Contrato nº 07/SMG/2016**, nos períodos analisados, expediu determinações à Pasta visando ao aperfeiçoamento do controle da Execução do Ajuste e aceitou os efeitos financeiros decorrentes, condicionando tal aceitação à comprovação do valor apurado, de R$ 1.131.780,00 (um milhão, cento e trinta e um mil e setecentos e oitenta reais), relacionado às penalidades que deveriam ser aplicadas à Contratada, na forma apontada pela Auditoria (**peça 32**).

Em suas razões recursais, o **Órgão Fazendário** sustenta que os atos analisados poderiam ser acolhidos, ainda que pontos restassem controvertidos, visto que a Pasta discorda do cálculo do valor das penalidades, que já teriam sido aplicadas segundo os parâmetros por ela calculados, salientando que não houve

inadimplência em relação ao prazo entrega dos produtos e que, tampouco, existiria previsão contratual específica para a multa indicada pela Auditoria. Por derradeiro, requer seja provido o Recurso, para que seja julgada regular a Execução do Ajuste nos períodos examinados e para que os efeitos financeiros sejam aceitos de forma incondicional, isto é, independentemente da cobrança das penalidades calculadas pela Auditoria **(peça 43)**.

Por sua vez, a **Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia,** em sua documentação, apresenta considerações iniciais sobre a prestação dos serviços e o desenvolvimento da execução dos produtos, no sentido de que foram entregues e que os apontamentos da Auditoria demonstrariam divergências metodológicas e de entendimento do projeto. Sobre a multa indicada no v. Acórdão, alega que os produtos foram efetivamente entregues no prazo, de modo que a penalidade deixou de ser aplicada pela inexistência de qualquer infração por parte da **Contratada**, além da falta de previsão contratual quanto à extrapolação do prazo ou de estabelecimento de penalidade específica, ainda que se entenda pela existência de infração. Também sustenta ser desproporcional a multa apontada pela Equipe Auditora, visto que, ainda que se adotasse o entendimento de que os produtos não foram efetivamente entregues, seria forçoso admitir, ao menos, que

alguma parte do serviço o foi efetivamente entregue, visto que a Administração apontou tão somente a necessidade de melhorias. Adverte ser desproporcional a fixação da multa de 20% (vinte por cento) do produto, tendo em vista que o serviço foi entregue. E, ao final, informa que os produtos "Relatórios Mensais de Acompanhamento do Projeto" e "Relatórios Mensais de Gestão de Perfomance" foram objeto de multa por baixa qualidade, conforme publicado no DOC em 08/11/2017, tendo sido descontada a referida sanção do pagamento de dezembro (**peças 55/56).**

Em seu Recurso, a **Contratada** alega que as irregularidades apontadas seriam falhas na fiscalização da Execução do Contrato, além de entender que não houve ilegalidades na execução da despesa pública, pois não houve prejuízo ao erário tampouco má prestação dos serviços contratados, tendo sido demonstrado a efetiva realização de suas entregas no seu devido tempo e modo e que as pequenas desconformidades apontadas não configurariam hipótese de aplicação de multa, já que poderiam ser corrigidas, por recomendações deste Tribunal à Pasta. Acrescenta que, no presente caso, a penalidade, tal como lançada, geraria incontestáveis prejuízos à **Recorrente**, que efetivamente prestou os serviços de teleatendimento. Ao final, requer seja acolhido o Recurso para afastar a penalidade de multa, mesmo que indireta, a ser

aplicada pela Municipalidade à **Recorrente**, haja vista a efetiva prestação de serviços e ausência de prejuízo ao erário, conforme entendimento da Corte em caso semelhante. Subsidiariamente, considerando que as supostas falhas decorreram de fiscalização contratual, requer que eventual penalidade seja convertida em advertência (**peça 107**).

Os demais Interessados, apesar de devidamente intimados, deixaram transcorrer *in albis* o prazo para eventual apresentação de recurso (**peça 106**), conforme certificado à **peça 118** dos autos.

De início, a **Subsecretaria de Controle Externo (SCE)**, concluiu que os Recursos apresentados não trouxeram elementos capazes de modificar as irregularidades que conduziram o v. Acórdão guerreado **(peça 124).**

De sua parte, a **Assessoria Jurídica (AJ)** opinou pelo conhecimento dos Recursos, eis que atendidos os requisitos regimentais de admissibilidade. Quanto à aplicação da Resolução TCMSP nº 10/2023, pontuou a não ocorrência de prazo superior a 5 anos entre os marcos de referência, de maneira que não se verificou a incidência do instituto da prescrição das pretensões punitiva e de ressarcimento

disciplinadas pela mencionada Resolução[1]**.** No mérito, opinou pelo não provimento de ambos os Apelos, por não terem sido apresentados novos elementos nos autos capazes de alterar a r. Decisão. E, especificamente, sobre o pedido subsidiário da Fazenda Pública – de reconhecimento dos efeitos financeiros de forma incondicional – concluiu pela manutenção da condicionante descrita no v. Acordão, concernente à comprovação do valor apurado de R$ 1.131.780,00 (um milhão, cento e trinta e um mil, setecentos e oitenta reais), relacionado às penalidades que devem ser aplicadas à **Contratada**, na forma apontada pela Auditoria **(peças 126/127).**

Na sequência, a **PFM** apenas reiterou os termos de seu Recurso (**peça 130**).

Por fim, a **Secretaria Geral** (**SG**) acompanhou os Órgãos Técnicos e opinou pelo conhecimento do Recursos Ordinários interpostos, por preencherem os requisitos regimentais de admissibilidade e serem tempestivos, e, no mérito, pelo seu

[1] Conforme parecer de AJ, os marcos iniciais são 13/01/2017 (fl. 314 – peça 26) e 03/02/2018 (fl. 802 – peça 27). Por sua vez, os marcos interruptivos, no caso dos autos são os seguintes: 1º) data da efetiva ciência da parte/responsável, que no caso, ocorreu em 20/02/2017 (fl. 327 – peça 26) e 06/03/2018 (fl. 804 – peça 27), à luz do previsto no artigo 5º, I, da Resolução TCMSP nº 10/2023 e art. 3º, inciso I, da Ordem Interna nº 07/2023) 2º) data da 1ª manifestação da auditoria, após ciência e oportunidade de defesa, isto é, 12/07/2019 (fl. 961vº – peça 28), nos termos do inciso II, do artigo 5º, combinado com o inciso I, do artigo 6º da Resolução TCMSP nº 10/2023 e art. 3º, inciso II, da Ordem Interna nº 07/2023. 3º) data da decisão condenatória recorrível 21/07/2021 (peça 32), consoante o inciso IV, do artigo 5º da Resolução TCMSP nº 10/2023 do TCMSP.

não provimento, mantendo-se o v. Acórdão recorrido **(peças 132/133).**

É o relatório.

VOTO

Em julgamento os **Recursos Ordinários** interpostos pela **Procuradoria da Fazenda Municipal -PFM (peça 43)** e por **Call Tecnologia e Serviços Ltda. (peça 107),** em face v. Acórdão prolatado pelo E. Pleno que, na 3.162ª Sessão Ordinária, à unanimidade, **julgou irregular a Execução do Contrato nº 07/SMG/2016**, expediu determinações à Pasta e aceitou os efeitos financeiros decorrentes, condicionando tal aceitação à comprovação do valor apurado de R$ 1.131.780,00 (um milhão, cento e trinta e um mil e setecentos e oitenta reais), relacionado às penalidades que devem ser aplicadas à **Contratada (peça 32).**

Consigno que o objeto do **Contrato nº 07/SMG/2016** consistia em contratar serviços técnicos especializados para a implantação, operação, manutenção e gestão de solução integrada de atendimento ao cidadão ("Solução de Atendimento 156"), contemplando todos os recursos logísticos, materiais humanos e tecnológicos necessários à prestação dos

serviços de atendimento e relacionamento da Municipalidade. O Acompanhamento da Execução abarcou, primeiramente, um período inicial, de maio a dezembro de 2016, e, depois, novo ciclo foi solicitado, pelo então Relator, abrangendo o período de janeiro a outubro de 2017.

Conheço dos Recursos interpostos, ante a presença dos pressupostos de admissibilidade, delineados no artigo 147 do Regimento Interno deste Tribunal.

A respeito da documentação apresentada pela **Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT)**, ainda que não tenha sido apresentada como Recurso, entendo que, invocando o princípio da fungibilidade recursal e em atenção ao disposto nos arts. 277 e 283, parágrafo único, do Novo CPC[2], que atenuam a rigidez da forma, a petição poderá ser recebida como Recurso Ordinário.

De outro lado, em sede preliminar, no caso em tela, não há que se reconhecer a incidência da prescrição das pretensões sancionatórias e ressarcitórias, pois não houve o transcurso do

[2] Art. 277. Quando a lei prescrever determinada forma, o juiz considerará válido o ato se, realizado de outro modo, lhe alcançar a finalidade.
Art. 283. O erro de forma do processo acarreta unicamente a anulação dos atos que não possam ser aproveitados, devendo ser praticados os que forem necessários a fim de se observarem as prescrições legais.
Parágrafo único. Dar-se-á o aproveitamento dos atos praticados desde que não resulte prejuízo à defesa de qualquer parte.

prazo superior a 5 (cinco) anos, tampouco a paralisação dos autos por mais de 3 (três) anos, em atenção ao contido na Resolução nº 10/2023/TCMSP, conforme apontado por **AJ** e **SG.**

No tocante ao mérito, embora as **Recorrentes** defendam a relevação das falhas detectadas na Execução do Ajuste, a Equipe Auditora desta Casa apontou, no primeiro ciclo de análise, irregularidades no atraso na apresentação do plano de migração; o não cumprimento do prazo de entrega final do novo Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (SIGRC) e do prazo para sua transição completa, bem como a extemporaneidade da entrega de vários produtos estabelecidos contratualmente, que, a meu ver, configuraram a má prestação dos serviços contratados.

Aliás, nos termos do Voto do Relator da matéria, em primeiro grau, essa contratação buscou um novo modelo de gestão dos serviços de comunicação, promovendo a modernização da Central de Atendimento da Administração Municipal e a integração dos inúmeros canais de atendimento telefônico da Prefeitura (**peça 32**). Contudo, ainda que tenha havido alguns avanços observados, no segundo ciclo de análise, tais como funcionalidades do novo Sistema, integração do Sistema Integrado (SIGRC) com outros 10 (dez) sistemas, via Prodam,

e prestação efetiva dos serviços de teleatendimento da Central 156, remanesceram deficiências que comprometeram a efetiva implantação dos processos, que dificultaram o pleno atendimento dos prazos e metas contratuais. Assim, apesar das defesas apresentadas, a **Contratada**, a **PFM** e a **SMIT** não conseguiram, ao longo da instrução processual e nas razões recursais, afastar tais irregularidades, diante das evidências constantes dos autos e das manifestações dos Órgãos Técnicos.

Por todo exposto, alicerçado nas conclusões das áreas técnicas, **CONHEÇO** dos Recursos Ordinários interpostos, nos termos já assinalados, e, no mérito, **NEGO-LHES PROVIMENTO**, mantendo inalterada a r. Decisão recorrida por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Encaminhe-se cópia do Acórdão ao Ministério Público do Estado de São Paulo, em atendimento à solicitação contida nestes autos.

É como voto.

TCM, 05 de maio de 2025.

ROBERTO TANZI BRAGUIM:03999981873

Assinado de forma digital por ROBERTO TANZI BRAGUIM:03999981873
Dados: 2025.05.05 10:46:09 -03'00'

ROBERTO BRAGUIM

Conselheiro Corregedor

FR/RB

Tribunal de Contas
DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

II – ACÓRDÃO

ACO-UTR-307/2023

Processo	-	TC/006629/2016
Embargante	-	Call Tecnologia e Serviços Ltda.
Objeto	-	Embargos de Declaração opostos contra o V. Acórdão de 21/07/2021 – Secretaria Municipal de Gestão (atual Secretaria do Governo Municipal)/Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia – Consórcio Call Tecnologia e Serviços Ltda. e Humanpower Tecnologia para Gestão Empresarial Ltda. – ME – Acompanhamento – Execução contratual – Verificar se o Contrato 07/SMG/2016, cujo objeto é a implantação, operação, manutenção e gestão de solução integrada de atendimento ao cidadão – Solução de Atendimento 156, contemplando todos os recursos logísticos, materiais, humanos e tecnológicos necessários à prestação dos serviços de atendimento e relacionamento, está em conformidade com as normas legais pertinentes e com as cláusulas estipuladas no ajuste

3.287ª Sessão Ordinária

EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. SGM. SMIT. Implantação, operação e gestão de solução integrada de atendimento ao cidadão. Atendimento 156. Opostos em face da decisão que julgou irregular a execução do contrato. 1. Não se prestam os Embargos de Declaração a renovar discussões acerca de provas, teses jurídicas, de jurisprudência ou quaisquer questões de mérito já devidamente apreciadas. CONHECIDOS. REJEITADOS. Votação unânime.

A C Ó R D Ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos, ora em sede de embargos de declaração, dos quais é Relator o Conselheiro RICARDO TORRES.

ACORDAM os Conselheiros do Tribunal de Contas do Município de São Paulo, à unanimidade, de conformidade com o relatório e voto do Relator, em conhecer dos embargos opostos, visto que estão presentes os requisitos de admissibilidade, e, no mérito, em rejeitá-los.

ACORDAM, à unanimidade, em determinar o envio de cópia do relatório e voto do Relator e deste Acórdão à Origem, na pessoa do Senhor Secretário de Governo, à embargante e aos demais interessados que figuram no feito, bem como o posterior envio dos autos à designação de Relator, para o processamento dos recursos ordinários interpostos, na forma do art. 141, § 2º do RITCMSP.

Participaram do julgamento os Conselheiros DOMINGOS DISSEI – Revisor, ROBERTO BRAGUIM e JOÃO ANTONIO.

Presente o Procurador-Chefe da Fazenda CARLOS JOSÉ GALVÃO.

Plenário Conselheiro Paulo Planet Buarque, 9 de agosto de 2023.

EDUARDO TUMA – Presidente
RICARDO TORRES – Relator

/cv

Tribunal de Contas
DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

I – RELATÓRIO E VOTO DO CONSELHEIRO RICARDO TORRES – RELATOR

Processo:	**TC/006629/2016**
Origem:	Secretaria Municipal de Modernização, Gestão e Desburocratização
Interessadas:	Call Tecnologia e Serviços Ltda. e Humanpower Tecnologia para Gestão Empresarial LTDA – ME
Objeto:	Embargos de Declaração opostos pela empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda., em face de Acórdão que, em sede de Acompanhamento de Execução Contratual, julgou irregular o Contrato nº 07/SMG/2016, cujo objeto é a contratação de serviços técnicos especializados para a implantação, operação, manutenção e gestão de solução integrada de atendimento ao cidadão exclusivo à PMSP ("Solução de Atendimento 156")

Embargos de Declaração. Acompanhamento de Execução. Contrato 07/SMG/2016. "Solução de Atendimento 156". 1. CONHEÇO dos Embargos de Declaração, posto que preenchidos os requisitos regimentais de admissibilidade. **2.** No mérito, NEGO PROVIMENTO, visto que a Embargante não trouxe elementos capazes de alterar o entendimento exarado no r. Acórdão recorrido.

Egrégio Plenário,

Trago a julgamento os Embargos de Declaração (peça 49) opostos pela empresa Call Tecnologia e Serviços LTDA., em face do v. Acórdão acostado à peça 32, cujo excerto se encontra transcrito abaixo:

> **ACORDAM** os Conselheiros do Tribunal de Contas do Município de São Paulo, à unanimidade, de conformidade com o relatório e voto do Relator, em julgar irregular a execução do contrato, nos períodos examinados, e, considerando: que foi atestado nos autos que houve a homologação de todas as funcionalidades do novo Sistema; que já se encontrava integrado com outros 10 (dez) sistemas, via Prodam; que todos os produtos foram entregues e que a operação da Central teve início em 24/07/2016; em aceitar os efeitos financeiros decorrentes, condicionando tal aceitação, contudo, à comprovação do valor apurado de R$ 1.131.780,00 (um milhão, cento e trinta e um mil e setecentos e oitenta reais), relacionado às penalidades que devem ser aplicadas à contratada, na forma apontado pela Auditoria.
> **ACORDAM**, à unanimidade, em determinar à Secretaria do Governo Municipal que:
> **1.** adote as medidas necessárias visando ao aperfeiçoamento do controle da execução do ajuste, no que toca aos procedimentos de ateste de serviços, que devem ser feitos exclusivamente por servidor designado formalmente

como fiscal do contrato, bem como visando à devida instrução do processo administrativo com informações suficientes para compreensão dos eventuais problemas detectados;
2. encaminhe a esta Corte, em 30 (trinta) dias, esclarecimentos sobre as substituições implementadas no objeto contratado, tendo por base os Modelos de Priorização originais contidos nos produtos P4 e P5, bem como informe esta Corte sobre as medidas adotadas visando à cobrança dos valores glosados relacionadas às multas contratuais, nos termos indicados pela Auditoria (itens 4.13, 4.15, 4.16, 4.17, 4.18, 4.19 e 4.20).
ACORDAM, à unanimidade, em determinar à Subsecretaria de Fiscalização e Controle que realize novo período de análise da execução do contrato, caso viável antes da realização da Auditoria Transversal prevista para tal finalidade no Plano Anual de Fiscalização de 2022.
ACORDAM, à unanimidade, em determinar o encaminhamento de cópia deste Acórdão ao Ministério Público do Estado de São Paulo, em homenagem ao ofício encartado à fl. 900, arquivando-se os autos após os trâmites regimentais.

Pugna a Embargante pela reforma do r. Acórdão, alegando que os termos exarados no Julgado em tela estão eivados de suposta **contradição**, por entender que *de um lado possibilita o prosseguimento da execução do contrato objeto da licitação, registrando que os pequenos atrasos foram ocasionados pela própria municipalidade, enquanto de outro conclui pela aplicação de penalidade sobre entregas que supostamente não teriam sido cumpridas, apesar de terem sido efetivamente entregues pela contratada, recebidos e validados pela municipalidade e, principalmente, sem qualquer prejuízo ao erário ou à coletividade, eis que a própria auditoria reconheceu não ter havido reflexos na prestação dos serviços de teleatendimento da Central SP156*.

Requereu o conhecimento e provimento dos Embargos, como forma de sanar a contradição apontada, dedicando-lhes, ainda, o efeito modificativo, no sentido de afastar a responsabilidade da empresa Embargante por descumprimentos que não ocorreram, mantendo-se assim a coerência com a narrativa dos fatos apurados, com a exclusão da hipótese de aplicação de penalidade de multa à Embargante.

Opinou a Assessoria Jurídica de Controle Externo – AJCE, no Parecer acostado à peça 60, pelo conhecimento dos Embargos e, no mérito, pela sua rejeição, visto que a Embargante busca nova análise de mérito por meio obtenção de efeitos infringentes e não, propriamente, à correção de eventual vício caracterizado pela omissão, obscuridade, contradição ou erro material.

Manifestaram-se, na mesma linha da AJCE, a Procuradoria da Fazenda Municipal (peça 68) e a Secretaria-Geral desta Corte (peça 71).

É o relatório.

Tribunal de Contas
DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

V O T O

1. CONHEÇO dos Embargos de Declaração que foram opostos em face do Acórdão acostado à peça 32, vez que cumpridos os requisitos de admissibilidade dispostos no art. 144 do Regimento Interno desta Corte.

2. Passo ao julgamento de mérito, que surge a partir da alegação da Contratada de suposta **contradição** no âmbito do Acórdão Recorrido que, de um lado, teria imputado à Administração a responsabilidade pelas irregularidades contratuais e, de outra monta, teria aplicado penalidade pecuniária à Contratada.

3. Entretanto, vislumbro que a Embargante pretende, em verdade, obter nova análise de mérito a partir da oposição de embargos de Declaração com atribuição de efeitos infringentes, o que não é adequado para esta via recursal. É o que passo a demonstrar a seguir.

4. A formulação do voto conducente, que resultou no Acórdão pugnado, teve como base os 2 (dois) períodos auditados pela Coordenadoria III desta Corte (fls. 294/313 e 760/802 do processo físico – fls. 3/41 da Peça 26 e fls. 277/361 da Peça 27), sendo acompanhado por deliberação unânime dos demais Conselheiros.

5. O voto teve como base as constatações da Auditoria que, com relação aos apontamentos iniciais, entendeu por superado aquele relacionado à falta de publicação da alteração dos integrantes da equipe de fiscalização.

6. Quanto ao atraso na indicação dos fiscais do contrato, de apenas 10 dias da assinatura do ajuste, o apontamento relacionado à aceitação de produto por pessoa não formalmente designada como fiscal do contrato e o fato do procedimento de ateste da Secretaria não se encontrar instruído com informações suficientes para compreensão dos eventuais problemas detectados, tais questões, aliadas as demais irregularidades, não se mostraram passíveis de superação.

7. Importante destacar que todas as demais anotações da Auditoria, nesse período inicial do ajuste, estavam relacionadas ao descumprimento de prazos fixados no contrato: atraso na apresentação do plano de migração; de migração dos dados do sistema então vigente para o novo; o não cumprimento do prazo de entrega final do novo Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (SIGRC) e do prazo para sua transição completa, bem como a extemporaneidade da entrega de vários dos produtos estabelecidos contratualmente.

8. Com efeito, registro que as irregularidades identificadas na execução contratual não implicaram na aplicação direta de sanções à Contratada. O que houve, na realidade,

foi a submissão, ao órgão legitimado, dos critérios para a reparação devida, até porque este E. Tribunal não é o responsável por instaurar processos disciplinares e ingressar com os mecanismos legais necessários ao ressarcimento.

9. No que concerne ao segundo ciclo de análise[1], face aos achados de auditoria relativos ao primeiro período, não houve a constatação de relevantes avanços relativos à execução do ajuste.

10. Sendo assim, não há, com base no exposto, qualquer vício interno ao Acórdão recorrido que configure contradição, nos termos pugnados pela Embargante. É dizer, os termos do aresto embargado se encontram claros e baseados em apontamentos da Auditoria.

11. Quando regularmente utilizados, os Embargos de Declaração se destinam a sanar obscuridades, a esclarecer contradições e a suprir omissões (art. 1.022 do CPC) que porventura tenham sido verificadas *interna corporis* no acórdão aguerrido.

12. Descabido é o emprego dessa via recursal com a finalidade de instaurar, indevidamente, nova análise de mérito em detrimento daquela já exarada por esta Corte. Portanto, não se prestam os Embargos de Declaração a renovar discussões acerca de provas, teses jurídicas, de jurisprudência ou quaisquer questões de mérito já devidamente apreciadas no Acórdão pugnado.

13. Na mesma linha, foge ao parâmetro de cabimento dos Aclaratórios a pretensão de reexame das provas dos autos, em sede de embargos, sob a alegação de contradição entre os fundamentos da decisão embargada e os fatos e provas constantes nos autos.

14. Ensina a Doutrina processualista que os "*embargos de declaração são o recurso que têm como objetivo o esclarecimento ou a integração da decisão recorrida, tornando-a mais clara, mais coesa e mais completa*[2]".

15. Quanto à hipótese de contradição arguida pela Embargante, no sentido de macular a coesão do Acórdão recorrido, preleciona a Doutrina[3] supracitada que a questão diz respeito "*à intelecção da decisão, aquilo que ela quis dizer, mas que não ficou suficiente claro, devido até mesmo a afirmações inconciliáveis entre si. A obscuridade e a contradição são vícios que devem ser encontrados na própria decisão, sendo descabido pretender confrontar a decisão com elementos a ela externos*".

---

[1] Neste segundo ciclo, a partir de questionamentos formulados pela Relatoria voltados à análise dos resultados alcançados, verificou-se que o objetivo principal do contrato foi buscar um novo modelo de gestão dos serviços de comunicação, promovendo a modernização da central de atendimento da Administração Municipal e a integração dos inúmeros canais de atendimento telefônico da Prefeitura, objetivando a superação das diversas deficiências constatadas anteriormente e a melhoria de resultado no atendimento do munícipe.

[2] BUENO, Cássio Scarpinella. Manual de Direito Processual Civil. 9ª edição. Editora Saraiva. 2023. Página 248.

[3] *Idem.*

16. Nos termos da Jurisprudência sedimentada no âmbito do Superior Tribunal de Justiça - STJ, verifica-se que a contradição é compreendida no seguinte sentido:

> A contradição que dá ensejo aos embargos de declaração é a interna, isto é, aquela que ocorre entre as premissas ou entre estas e a conclusão do julgado."
> (STJ, AgInt no AREsp 268.789/SP, Rel.ª Min.ª Maria Isabel Gallotti, 4ª Turma, jul. 17.11.2016, DJe 29.11.2016)

17. Nessa toada, em complemento ao Precedente acima colacionado, entendo por oportuno trazer à baila o seguinte entendimento da Corte Superior:

> Não merecem acolhimento os embargos de declaração opostos sem a indicação de obscuridade, contradição, omissão ou erro material (CPC/2015, arts. 1.022 e 1.023), sendo inadmissível a sua oposição para rediscutir questões tratadas e devidamente fundamentadas no aresto embargado, já que não são cabíveis para provocar novo julgamento da lide. (STJ, EDcl no AgRg no AREsp 667.361/RJ, Rel. Min. Raul Araújo, 4ª Turma, jul. 02.06.2016, DJe 17.06.2016). **No mesmo sentido:** STJ, EDcl no AgInt no AREsp 1327625/PA, Rel. Min. Raul Araújo, 4ª Turma, jul. 24.08.2020, DJe 15.09.2020; STJ, EDcl no AgInt no AREsp 1757195/CE, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti, 4ª Turma, jul. 14.09.2020, DJe 18.09.2020)

18. No campo do controle externo a cargo das Cortes de Contas, considerando a proeminência jurisprudencial do Tribunal de Contas da União – TCU, registro como relevantes, às nuances do caso em tela, os seguintes Precedentes:

> A contradição apta a ser sanada pela oposição dos embargos declaratórios é a que se estabelece entre os termos da própria decisão e não a que porventura exista entre as razões de decidir e os fatos alegados, a doutrina, a jurisprudência ou a interpretação do ordenamento jurídico que o recorrente entenda adequada.
> (TCU. Acórdão 291/2015. Plenário. Rel. Walton Alencar Rodrigues. Sessão de 22/02/2015).
> Não caracteriza o vício de contradição para fins de embargos eventuais divergências entre o entendimento da unidade instrutora, transcrito no relatório, e a decisão do TCU. Esse vício refere-se tão somente às contradições resultantes de incompatibilidades entre as proposições verificadas na fundamentação (voto) ou, ainda, as incompatibilidades verificadas entre a fundamentação (voto) e o acórdão (dispositivo). (TCU. Acórdão 361/2020. Plenário. Rel. Bruno Dantas. Sessão de 19/02/2020).
> A contradição passível de ser saneada pela via dos embargos de declaração

> é aquela verificada entre a deliberação e/ou a ementa e os argumentos que lhes serviram de embasamento. Eventual discordância em relação ao suporte fático ou ao parâmetro jurídico utilizados para a decisão do julgado trata-se de discussão de suposto erro *in judicando*, que não é objeto dessa espécie recursal.
> (TCU. Acórdão 1354/2020. Plenário. Rel. Benjamin Zymler. Sessão de 03/06/2015).

19. Com base em todo o exposto, pelos fundamentos apresentados e consoante opinado pelas áreas técnicas desta Corte, **JULGO REJEITADOS** os Embargos de Declaração opostos em face do Acórdão acostado à peça 32.

INTIME-SE a Origem, na pessoa do Sr. Secretário de Governo, a Embargante e demais interessados que figuram no feito, com cópia deste voto e do Acórdão resultante.

Após, sigam os autos à designação de Relator para o processamento dos Recursos Ordinários interpostos no presente feito, na forma do art. 141, § 2º do Regimento Interno desta Corte.

Plenário Conselheiro **PAULO PLANET BUARQUE**, 09 de agosto de 2023.

RICARDO TORRES
Conselheiro

TC 6.629/2016

ACOMPANHAMENTO. EXECUÇÃO. CONTRATO. SGM. Implantação, operação e gestão de solução integrada de atendimento ao cidadão. Solução de atendimento 156. IRREGULAR. EFEITOS FINANCEIROS ACEITOS, condicionado, contudo, a comprovação das glosas e multas aplicadas. DETERMINAÇÃO. 1. Adote as medidas necessárias visando ao aperfeiçoamento do controle da execução do ajuste. 2. Encaminhe esclarecimentos sobre as substituições implementadas no objeto contratado, e informe sobre as medidas adotadas visando à cobrança dos valores glosados relacionadas às multas contratuais. Votação unânime.

3.162ª Sessão Ordinária

A C Ó R D Ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos, dos quais é Relator o Conselheiro MAURÍCIO FARIA.

ACORDAM os Conselheiros do Tribunal de Contas do Município de São Paulo, à unanimidade, de conformidade com o relatório e voto do Relator, em julgar irregular a execução do contrato, nos períodos examinados, e, considerando: que foi atestado nos autos que houve a homologação de todas as funcionalidades do novo Sistema; que já se encontrava integrado com outros 10 (dez) sistemas, via Prodam; que todos os produtos foram entregues e que a operação da Central teve início em 24/07/2016; em aceitar os efeitos financeiros decorrentes, condicionando tal aceitação, contudo, à comprovação do valor apurado de R$ 1.131.780,00 (um milhão, cento e trinta e um mil e setecentos e oitenta reais), relacionado às penalidades que devem ser aplicadas à contratada, na forma apontada pela Auditoria.

ACORDAM, à unanimidade, em determinar à Secretaria do Governo Municipal que:

1) adote as medidas necessárias visando ao aperfeiçoamento do controle da execução do ajuste, no que toca aos procedimentos de ateste de serviços, que devem ser feitos exclusivamente por servidor designado formalmente como fiscal do contrato, bem como visando à devida instrução do processo administrativo com informações suficientes para compreensão dos eventuais problemas detectados;adote as medidas necessárias visando ao aperfeiçoamento do controle da execução do ajuste, no que toca aos procedimentos de ateste de serviços, que devem ser feitos exclusivamente por servidor designado

formalmente como fiscal do contrato, bem como visando à devida instrução do processo administrativo com informações suficientes para compreensão dos eventuais problemas detectados;

2) encaminhe a esta Corte, **em 30 (trinta) dias**, esclarecimentos sobre as substituições implementadas no objeto contratado, tendo por base os Modelos de Priorização originais contidos nos produtos P4 e P5, bem como informe esta Corte sobre as medidas adotadas visando à cobrança dos valores glosados relacionadas às multas contratuais, nos termos indicados pela Auditoria (itens 4.13, 4.15, 4.16, 4.17, 4.18, 4.19 e 4.20).

ACORDAM, à unanimidade, em determinar à **Subsecretaria de Fiscalização e Controle** que realize novo período de análise da execução do contrato, caso viável antes da realização da Auditoria Transversal prevista para tal finalidade no Plano Anual de Fiscalização de 2022.

ACORDAM, à unanimidade, em determinar o encaminhamento de cópia deste Acórdão ao Ministério Público do Estado de São Paulo, em homenagem ao ofício encartado à fl. 900, arquivando-se os autos após os trâmites regimentais.

Participaram do julgamento os Conselheiros DOMINGOS DISSEI – Revisor, ROBERTO BRAGUIM e EDUARDO TUMA.

Presente o Procurador-Chefe da Fazenda ROBINSON SAKIYAMA BARREIRINHAS..

Plenário Conselheiro Paulo Planet Buarque, 21 de julho de 2021.

JOÃO ANTONIO
Presidente

MAURÍCIO FARIA
Relator

RELATÓRIO

Cuidam os autos do Acompanhamento de Execução do Contrato nº 007/SMG/16, firmado entre a Secretaria Municipal de Gestão (SMG) e o consórcio formado pela Call Tecnologia e Serviços Ltda. e pela Humanpower Tecnologia para Gestão Empresarial Ltda., tendo por objeto a contratação de serviços técnicos especializados para a implantação, operação, manutenção e gestão de solução integrada de atendimento ao cidadão exclusivo à Prefeitura

Municipal de São Paulo (Solução de Atendimento 156).

O contrato em exame foi formalizado em 23.05.2016, com valor estimado de R$ 147.464.000,00 para 24 meses.

Em seu Relatório inicial (peça 01), a Auditoria entendeu que, dos serviços medidos e pagos no período de 24.05.2016 a 23.10.2016, no valor de R$ 10.396.834,22, R$ 870.600,00 se encontravam irregularmente liquidados e pagos (itens 3.11.2 e 3.11.3). Ademais, anotaram que:

4.1. A designação dos fiscais do contrato a partir de 03.06.2016 desrespeitou a determinação do caput do art. 6º do decreto, por não ter sido prévia ao ajuste (item 3.2);

4.2. Não ocorreu a oficialização da alteração dos integrantes da comissão de fiscalização do contrato, o que implica que o ateste de diversos dos produtos foi irregular (item 3.2);

4.3. O plano de migração dos dados e da arquitetura de dados do sistema vigente para o SIGRC, previsto na cláusula 4.1.7.1 para ser entregue nos primeiros trinta dias do serviço, não foi entregue (item 3.5);

4.4. Não encontramos no Plano de Contingência o endereço do local de contingência, o que seria importante para execução do plano no caso de uma emergência (item 3.5.b);

4.5. O prazo para entrega da solução SIGRC foi desrespeitado (item 3.6);

4.6. O prazo para transição completa do novo SIGRC foi desrespeitado (item 3.7);

4.7. O procedimento de ateste da Secretaria não está instruído com as informações necessárias para que se compreenda os problemas detectados nos produtos entregues (item 3.10.1.a);

4.8. Os produtos P13, P23, P24, P27, P28, P29, P30, P31, P32, P33, P34, P35, P36, P37, P38, P39, P40, P41, P42, P43 não foram entregues pela contratada (itens 3.10.3, 3.10.4, 3.10.5 e 3.10.6);

4.9. Os produtos P11, P14, P15, P17, P18, P21, P22 foram entregues pela contratada, analisados e não aceitos pela Prefeitura, estando atualmente em atraso, já que as versões corrigidas não foram apresentadas (itens 3.10.2 e 3.10.3);

4.10. Os produtos P5, P6, P7, P8, P9, P10, já aceitos pela SMG, foram entregues com atraso (item 3.10.2);

4.11. Os produtos P19 e P20 foram aceitos por servidor não regularmente designado como fiscal do contrato (item 3.10.3);

4.12. Os produtos P25 e P26 foram irregularmente liquidados e pagos (item 3.10.5);

4.13. Para as irregularidades observadas quanto aos produtos não entregues ou entregues com atraso, cabe penalidade de R$ 1.131.780,00, sem prejuízo das demais apurações que devem ser efetuadas pela SMG.

A Assessoria Jurídica de Controle Externo, diante das constatações da Auditoria, sugeriu a intimação dos responsáveis e da contratada, nos termos do artigo 116, caput e §§ 1º e 3º, do Regimento Interno desta E. Corte de Contas (peças 03/04).

Após as justificativas apresentadas pela Origem[1], a cujos termos me reporto, foram os autos novamente encaminhados à Auditoria que elaborou o segundo Relatório de Acompanhamento de Execução Contratual, abrangendo novo período de 01/01/2017 a 31/10/2017(peça 6). Em relação aos apontamentos iniciais consignados nos itens 4.1 a 4.13, a Auditoria manteve seu posicionamento inicial, à exceção do item 4.4, que restou superado. Ademais, foram também constatadas novas irregularidades, na forma abaixo consignada:

4.15. Descumprimento dos itens 7.2.6.6, 7.2.6.6.1, 7.2.6.6.2 e 7.2.6.6.3 do Termo de Referência (fl. 44) referente às pesquisas trimestrais, cabendo aplicação de penalidades no valor de R$ 98.238,67, conforme exposto no Quadro 14 deste relatório (itens 3.4.3 e 3.4.8);

4.16. Não atingimento do índice de satisfação referente aos meses de janeiro, fevereiro, março e agosto de 2017 (item 13.5.5 do Termo de Referência, fl. 64v) cabendo aplicação de penalidade no valor de R$ 43.661,63, conforme exposto no Quadro 15 deste relatório (itens 3.4.5 e 3.4.8);

4.17. Os produtos P44 a P51, P54, P55, P57 a P63 e P65 a P69 foram entregues com atraso, cabendo aplicação de penalidade no valor de R$ 774.746,94, conforme exposto no Quadro 13 deste relatório (itens 3.4.6 e 3.4.8);

4.18. Os produtos P73 e P75 a P78 não foram entregues, cabendo aplicação de penalidade no valor de R$ 181.955,40, conforme exposto no Quadro 13 deste relatório (itens 3.4.6 e 3.4.8);

4.19. Os produtos P33, P44, P46, P48, P50 e P58 foram entregues com atraso, o que permitiu que a contratada os faturasse com o valor contratual já reajustado, quando deveriam ter sido faturados com base no valor originalmente contratado (sem reajuste) e, dessa forma, deverá ser efetuada a glosa dessa diferença no valor de R$ 39.177,00, conforme exposto no Quadro 13 deste relatório (itens 3.4.6 e 3.4.8);

4.20. Para as irregularidades apontadas acima (itens 4.1 a 4.13) cabe penalidade total de R$ 1.137.779,64, sem prejuízo das demais apurações que devem ser efetuadas pela SMIT;

4.21. Visto que os processos de pagamentos são atestados pelos fiscais do contrato e que o índice de satisfação é um dos fatores para a remuneração dos serviços, consideramos que o processo de fiscalização

[1] Secretário Municipal de Gestão, Sr. Valter Correa (fl. 344); Coordenadora Geral de Administração e Finanças de SMG (fls. 350/351), Call Tecnologia e Serviços Ltda. (fl. 383/385), Sr. André Schifnagel Avrichir, coordenador da Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão – CAC/SMIT (antiga Cacisp) e dos fiscais de contrato, Sr. Jorge Gustavo Pinna Rodrigues e Sra. Bruna Pizzolato Gonçalves. (fl.540/569) (os demais intimados não se manifestaram) SMIT (fls. 804/806, 883/888, 890/893, 899 e 910), Sr. Paulo Antônio Spencer Uebel (fl. 817), Casp/SMIT (fl. 819/836v), Assessoria Jurídica / SMIT (fl. 837/844), Fernando Antonio de Oliveira Batistuzzo (fl. 896), Maria Fernanda Lucchesi (fl. 897), Jorge Gustavo Pinna Rodrigues (fl. 898), Julia Albino (fl. 905) Bruna Pizzolato Gonçalves (fl. 906), Valter Correia da Silva (fls. 907/909) e Patrícia Andréa Camera (fls. 918/923).

precisa ser aprimorado, visando à adequada remuneração dos serviços contratados, bem como possíveis penalidades à contratada por descumprimento de exigências do edital e do contrato (item 3.4.7);

4.22. Tendo em vista a ausência de ateste definitivo do recebimento de determinados produtos, bem como a ausência de sua versão final e até mesmo o pagamento de alguns produtos sem efetivamente terem sido recebidos e atestados pelos fiscais, consideramos que o processo de fiscalização precisa ser aprimorado, visando ao adequado pagamento dos serviços contratados, bem como possíveis penalidades à contratada por descumprimento de exigências do edital e do contrato (itens 3.4.6 e 3.4.7);

4.23. Em razão da ausência de determinados documentos exigidos pelo contrato administrativo, quando do processamento dos pagamentos, consideramos que o processo de fiscalização precisa ser aprimorado, visando a regular apresentação da documentação exigida no contrato, bem como a possíveis penalidades à contratada (item 3.4.7);

4.24. Considerando o entendimento deste Tribunal quanto à aplicação do centro da meta para reajuste das contratações no Município de São Paulo, concluímos que a concessão do reajuste mostra-se prejudicial ao erário municipal (item 3.4.2).

Quanto aos questionamentos acrescidos por esta Relatoria, manifestou-se a Auditoria nos seguintes termos:

a) Qual o resultado efetivo do primeiro serviço reprocessado, tendo por base os Modelos de Priorização já entregues pela contratada (produtos P4 e P5)? Concluímos que não houve processamento dos serviços priorizados para a Onda 1/ ano 1 de acordo com os Modelos de Priorização (produtos P4 e P5) e, portanto, perdeu-se a efetividade dos mapeamentos realizados, uma vez que as melhorias previstas não foram implementadas pelos órgãos responsáveis (item 3.3.a).

b) Ainda considerando a priorização dos serviços a serem reestruturados (item 7.2.3.3 do Termo de Referência), quantas "Ondas" já foram implantadas e qual a efetividade dos resultados alcançados? Concluímos que os resultados esperados dos mapeamentos de processos não são efetivos, haja vista que durante a execução das primeiras quatro "Ondas" previstas no contrato, nenhuma delas foi efetivamente implantada pelos órgãos municipais (item 3.3.b) Além disso, constatamos que, ao longo da execução contratual, houve alteração na lista dos processos que foram inicialmente priorizados em alinhamento com os Produtos P4 e P5. De acordo com a análise da documentação disponibilizada no SEI e com base nas respostas da SMIT a questionamentos feitos pela Auditoria (fls. 582/588), constatamos que a alteração efetuada pela SMIT/PMSP levou à exclusão de serviços de grande relevância para a municipalidade, tais como os serviços "Falha em semáforos", "Limpeza de via pública" e "Limpeza de galeria, ramal e bueiros". Por outro lado, houve a inclusão de serviços como "Solicitação de transporte escolar gratuito – TEG", "Solicitação/Alteração de senha Web" e "Solicitação de vistas de processos arquivados". Houve também a diminuição do

alcance do serviço de "Bilhete Único", restringindo-o apenas a "Expedição de bilhete único especial – Pessoa com deficiência".

c) O Sistema Integrado (SIGRC) implantado dá atendimento a todas as funcionalidades previstas no Termo de Referência quanto às características técnicas, operacionais, workflow, etc.? Mostra-se compatível com as especificações dos serviços definidos em contrato? Tendo como base os testes realizados pela Auditoria, bem como considerando o resultado da homologação das 32 funcionalidades do sistema realizada pela SMIT (Produto P18), o sistema SIGRC, até onde foi possível analisarmos, atende às funcionalidades previstas no Termo de Referência e mostra-se compatível com as especificações dos serviços definidos no contrato (item 3.3.c).

d) Está existindo a necessária integração do Sistema Integrado (SIGRC) com a Prodam? A Auditoria constatou que atualmente o SIGRC está integrado com outros 10 (dez) sistemas através do barramento SOA localizado na Prodam, possibilitando assim a transferência de informações do SIGRC para os sistemas legados da PMSP e vice-versa (item 3.3.d).

Novas justificativas foram acrescidas aos autos acerca do Relatório complementar elaborado pela Auditoria.

Em manifestação final sobre a documentação acrescida (peça 15), a Auditoria considerou parcialmente superados os itens 2.15, 2.16, 2.17; e sanadas as irregularidades apontadas nos itens 2.2, 2.13 c) e 2.13 d). Sem prejuízo, reafirmou a intempestividade da entrega de diversos produtos, situação essa que, além do prejuízo financeiro devido a não aplicação das penalidades contratuais, a situação causou também prejuízo social, tendo em vista o potencial que a presente contratação poderia impactar no atendimento ao munícipe. Anotou que a contratada entregou produtos de maneira provisória apenas para cumprimento dos prazos contratuais, com relatos da Origem informando dificuldades em fazer com que a Contratada atendesse as solicitações quanto aos produtos apresentados de maneira insatisfatória. Ademais, informou que Origem penalizou a contratada em alguns dos produtos entregues pela baixa qualidade, sem que tenha havido comprovação documental.

A Assessoria Jurídica de controle Externo, na esteira do parecer precedente, opinou pelo não acolhimento da execução do Contrato nº 007/SMG/2016 (Peças 17/18).

A Procuradoria da Fazenda Municipal requereu o acolhimento da execução contratual e, diante da inexistência da comprovação de prejuízo ou dano ao erário, ou diante da inexistência de dolo, culpa, má-fé ou erro grosseiro por parte dos responsáveis, requereu subsidiariamente reconhecimento dos efeitos jurídicos, financeiros e patrimoniais dos atos realizados, em homenagem ao princípio da segurança jurídica, sem aplicação de sanção aos agentes públicos, nos termos dos arts. 22 e 28 da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro.

(peça 21).

Encerrando a instrução processual, a Secretaria Geral opinou pelo não acolhimento da execução do Contrato nº 007/SMG/2016, nos períodos abrangidos, sem prejuízo das determinações. Quanto ao pedido da PFM visando o reconhecimento dos efeitos financeiros decorrentes dos atos realizados, tendo em vista que as infringências não foram infirmadas pelas defesas apresentadas nos autos, deixou a critério do Egrégio Plenário a aceitação ou não de tais efeitos (peças 23/24).

É o Relatório.

VOTO

Trago a julgamento a Execução do Contrato nº 007/SMG/16, firmado entre a Secretaria Municipal de Gestão (SMG) e o consórcio formado pelas empresas Call Tecnologia e Serviços Ltda. e Humanpower Tecnologia para Gestão Empresarial Ltda., tendo por objeto a contratação de serviços técnicos especializados para a implantação, operação, manutenção e gestão de solução integrada de atendimento ao cidadão exclusivo à Prefeitura Municipal de São Paulo (Solução de Atendimento 156).

A análise formal do referido Contrato nº 007/SMG/16, firmado em 23.05.2016, e a respectiva licitação foram julgados regulares em 22/08/2018, na 2.999ª Sessão Ordinária (**TCs 3249/2015, 5088/2015 e 5612/2016**).

Em 01.01.17 ocorreu a transferência da Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão (CAC) da Secretaria Municipal de Gestão (SMG) para a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT), onde permanece a gestão dos serviços até os dias de hoje.

O acompanhamento ora em exame abarcou, primeiramente, um período inicial da execução do Contrato (de maio a outubro de 2016), e, depois, novo ciclo foi solicitado por esta Relatoria abrangendo o período de janeiro a outubro de 2017.

Dos apontamentos iniciais[2], a Auditoria entendeu por

[2] 4.1. A designação dos fiscais do contrato a partir de 03.06.2016 desrespeitou a determinação do caput do art. 6º do decreto, por não ter sido prévia ao ajuste (item 3.2); 4.2. Não ocorreu a oficialização da alteração dos integrantes da comissão de fiscalização do contrato, o que implica que o ateste de diversos dos produtos foi irregular (item 3.2); 4.3. O plano de migração dos dados e da arquitetura de dados do sistema vigente para o SIGRC, previsto na cláusula 4.1.7.1 para ser entregue nos primeiros trinta dias do serviço, não foi entregue (item 3.5); 4.4. Não encontramos no Plano de Contingência o endereço do local de contingência, o que seria importante para execução do plano no caso de uma emergência (item 3.5.b); 4.5. O prazo para entrega da solução SIGRC foi desrespeitado (item 3.6); 4.6. O prazo para transição completa do novo SIGRC foi desrespeitado (item 3.7); 4.7. O procedimento de ateste da Secretaria não está instruído com as informações necessárias para que se compreenda os problemas detectados nos produtos entregues (item 3.10.1.a); 4.8. Os

superado aquele relacionado à falta de publicação da alteração dos integrantes da equipe de fiscalização, tendo presente a ausência de exigência pelo Decreto 54.873/2014.

Quanto ao atraso na indicação dos fiscais do contrato, de apenas 10 dias da assinatura do ajuste, o apontamento relacionado à aceitação de produto por pessoa não formalmente designada como fiscal do contrato e ao fato do procedimento de ateste da Secretaria não se encontrar instruído com informações suficientes para compreensão dos eventuais problemas detectados, tais questões, aliadas as demais irregularidades, não se mostram passíveis de superação.

Todas as demais anotações da Auditoria, nesse período inicial do ajuste, encontram-se relacionadas ao descumprimento de prazos fixados no contrato: atraso na apresentação do plano de migração; de migração dos dados do sistema então vigente para o novo; o não cumprimento do prazo de entrega final do novo Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (SIGRC) e do prazo para sua transição completa, bem como a extemporaneidade da entrega de vários dos produtos estabelecidos contratualmente.

Ainda que se entenda que o contrato não foi claro em relação aos referidos prazos de entrega dos produtos, sem distinção precisa entre as fases de entrega provisória para análise, prazo de aceite por parte da Origem, bem como de entrega definitiva, ou que tal demora pudesse ser tida como inerente a um período inicial de execução do contrato, fato é que o cenário encontrado no segundo período de acompanhamento trouxe também constatações que comprometem a regularidade da execução, permanecendo o cenário de reiterados atrasos na entrega dos produtos e a não entrega satisfatória de outros.

Sobre o segundo ciclo de análise, a partir de questionamentos formulados por esta Relatoria voltados à análise dos resultados alcançados, anoto que o objetivo principal do contrato foi justamente buscar um novo modelo de gestão dos serviços de comunicação, promovendo a modernização da central de atendimento da Administração Municipal e a integração dos inúmeros canais de atendimento telefônico da Prefeitura, visando a superação das diversas deficiências constatadas anteriormente e a melhoria de resultado no atendimento do munícipe.

Nesse aspecto, todavia, não houve grandes avanços no segundo período analisado.

---

produtos P13, P23, P24, P27, P28, P29, P30, P31, P32, P33, P34, P35, P36, P37, P38, P39, P40, P41, P42, P43 não foram entregues pela contratada (itens 3.10.3, 3.10.4, 3.10.5 e 3.10.6); 4.9. Os produtos P11, P14, P15, P17, P18, P21, P22 foram entregues pela contratada, analisados e não aceitos pela Prefeitura, estando atualmente em atraso, já que as versões corrigidas não foram apresentadas (itens 3.10.2 e 3.10.3); 4.10. Os produtos P5, P6, P7, P8, P9, P10, já aceitos pela SMG, foram entregues com atraso (item 3.10.2); 4.11. Os produtos P19 e P20 foram aceitos por servidor não regularmente designado como fiscal do contrato (item 3.10.3); 4.12. Os produtos P25 e P26 foram irregularmente liquidados e pagos (item 3.10.5); 4.13. Para as irregularidades observadas quanto aos produtos não entregues ou entregues com atraso, cabe penalidade de R$ 1.131.780,00, sem prejuízo das demais apurações que devem ser efetuadas pela SMG.

De um lado, constatou positivamente a Auditoria que houve a homologação das 32 funcionalidades do novo Sistema, a partir das especificações dos serviços definidos em contrato, e que o Sistema Integrado (SIGRC) já se encontrava integrado com outros 10 (dez) sistemas, via Prodam. Ademais, constatou-se: que a prestação efetiva dos serviços de tele atendimento da central 156, nesse período, não foram afetados; que todos os produtos foram entregues; que a operação da Central teve início em 24.07.2016 e a transição da operação para o novo Sistema ocorreu em 28.10.2016; que foi a própria fiscalização quem entendeu por adiar a implantação efetiva do novo Sistema por mais um mês, visando o prévio treinamento dos funcionários para a sua operação.

Todavia, outras deficiências foram observadas, especialmente no que toca a efetiva implantação dos processos.

Conforme informado pela própria Origem, a implantação do novo modelo encontrou resistência da máquina administrativa, o que dificultou o pleno atendimento dos prazos e metas contratuais, causando, inclusive, alterações no escopo contratual.

Nesse sentido, a partir dos Modelos de Priorização entregues pela Contratada (produtos P4 e P5), constatou-se a perda da efetividade dos mapeamentos realizados, uma vez que as melhorias previstas não foram implementadas pelos órgãos municipais responsáveis, inviabilizando o processamento dos serviços previstos para as primeiras quatro "Ondas".

Tal situação ocasionou alterações contratuais, autorizadas pela Origem, voltadas à exclusão da integração de serviços relevantes para a municipalidade, tais como: os serviços "Falha em semáforos"; "Limpeza de via pública"; "Limpeza de galeria, ramal e bueiros"; e a diminuição do alcance do serviço de "Bilhete Único", restringindo-o apenas a "Expedição de bilhete único especial – Pessoa com deficiência". Houve em seu lugar a inclusão, por exemplo, de serviços como "Solicitação de transporte escolar gratuito – TEG", "Solicitação/Alteração de senha Web" e "Solicitação de vistas de processos arquivados".

Nesses termos, apesar das melhorias notadas e da implantação de outros processos, em substituição, há críticas quanto à eficiência da alteração realizada, em prejuízo da prestação de serviços de extrema relevância à municipalidade, além de prejudicar a própria elaboração dos produtos P4 e P5, entregues pela Contratada, que previa a priorização de processos a partir de critérios técnicos específicos.

Também merece referência o não atingimento do índice de satisfação referente aos meses apontados pela Auditoria (item 4.16 do Relatório – p. 801). O não atendimento dos indicadores resulta em penalidade específica prevista em contrato. De forma adicional, segundo informações da própria Origem, há a necessidade de aplicação de penalidade nos casos de produtos entregues com

baixa qualidade e outros, inclusive, recusados, sem, contudo, que a Auditoria tenha conseguido aferir a efetiva cobrança das multas, por falta de evidências nos processos administrativos quanto à realização da glosa.

Há, pois, deficiência na fiscalização do contrato, na medida em que, diante das falhas constatadas não se comprovou a aplicação de penalidades à contratada, nem a sua ponderação para fins de pagamento dos serviços, tendo presente que o índice de satisfação é um dos fatores para a remuneração dos serviços.

Constatou-se, também, a concessão indevida de reajuste contratual sem aplicação da sistemática do centro da meta, descumprindo-se o disposto no Decreto Municipal 57.580/2017.

Enfim, diante do exposto, resta evidenciado que as questões anotadas pela Auditoria, mostram-se materialmente relevantes, posto que inerentes à regular prestação dos serviços de atendimento ao cidadão, impondo o julgamento pela irregularidade da execução contratual nos períodos examinados.

Diante do exposto, JULGO IRREGULAR A EXECUÇÃO DO CONTRATO, NOS PERÍODOS EXAMINADOS. Considerando que foi atestado nos autos que houve a homologação de todas as funcionalidades do novo Sistema; que já se encontrava integrado com outros 10 (dez) sistemas, via Prodam; que todos os produtos foram entregues e que a operação da Central teve início em 24.07.2016, ACEITO OS EFEITOS FINANCEIROS DECORRENTES, condicionado à comprovação do valor apurado pela Auditoria de R$ 1.131.780,00, relacionado às penalidades que devem ser aplicadas à contratada, na forma apontado pela Auditoria. Sem prejuízo, DETERMINO à Origem que:

1. Adote as medidas necessárias visando o aperfeiçoamento do controle da execução do ajuste, no que toca aos procedimentos de ateste de serviços, que devem ser feitos exclusivamente por servidor designado formalmente como fiscal do contrato, bem como visando a devida instrução do processo administrativo com informações suficientes para compreensão dos eventuais problemas detectados.

2. Encaminhe a esta Corte, em 30 dias, esclarecimentos sobre as substituições implementadas no objeto contratado, tendo por base os Modelos de Priorização originais contidos nos produtos P4 e P5, bem como informe esta Corte sobre as medidas adotadas visando à cobrança dos valores glosados relacionadas às multas contratuais, nos termos indicados pela Auditoria (itens 4.13, 4.15, 4.16, 4.17, 4.18, 4.19 e 4.20).

DETERMINO à Subsecretaria de Fiscalização e Controle que realize novo período de análise da execução do contrato, caso viável antes da realização da Auditoria Transversal prevista para tal finalidade no Plano Anual de Fiscalização de 2022.

Esclareço, por oportuno, que já foi determinada a instauração de novo processo visando ao acompanhamento do Pregão 08/SMIT/2021, publicado em 08.07.2021, dada a similaridade da matéria.

Encaminhe-se cópia do julgado ao Ministério Público do Estado de São Paulo, em homenagem ao ofício encartado à fl. 900.

Após os trâmites regimentais, arquivem-se os autos.