



PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
SECRETARIA DE POLÍTICAS PARA AS MULHERES

Setor de Clubes Esportivo Sul, Trecho 02 - Lote 22, Ed. Tancredo Neves 1º andar CEP: 70200-002
Telefones: (061) 3313-7053 / 3313-7048
Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180

NOTA TÉCNICA 0025/ 2014 – SPM/SEV

Processo nº: 00036.000532/2014-43

OBJETO: Análise da proposta comercial e da documentação técnica da empresa Grenit Serviços e Desenvolvimento de Softwares Ltda para prestação de serviços de Solução Global para implantação, operação, manutenção e gestão de Infraestrutura de Telecomunicações incluindo os Telesserviços Receptivo e Ativo na forma Humana e Eletrônica.

1. Introdução

No dia 16/09/2014 foi encaminhado a Secretaria de Enfrentamento a Violência contra as Mulheres o processo nº 00036.000532/2014-43 contendo o Despacho nº 233/2014 da Diretoria de Administração Interna da Secretaria de Política para as Mulheres da Presidência da República (SPM/PR), fls. 2397, o qual aponta necessidade de análise e parecer quanto aos aspectos da proposta comercial e documentação de habilitação da empresa Grenit Serviços e Desenvolvimento de Softwares Ltda, CNPJ 06.936.483/0001-17.

2. Objetivo

O objetivo da presente Nota Técnica é apresentar a análise da conformidade da proposta e dos documentos de habilitação ao exigido no Edital e no Termo de Referência e, em caso de não atendimento ao exigido, serão informadas e justificadas tecnicamente as razões.

3. Análise

3.1. Da Proposta Comercial

O Edital referente ao Pregão Eletrônico nº 01/2014 – SPM prevê as seguintes exigências quanto a proposta comercial:

9.3 A proposta de preços será apresentada de forma clara e objetiva, em conformidade com o instrumento convocatório, devendo conter todos os elementos que influenciam no valor final da

contratação, devendo ser preenchida conforme **Modelo de Proposta de Preços – Anexo II** deste edital (**Proposta Comercial**), e deverá, ainda, conter:

9.3.1 Descrição clara e completa do objeto, observada a descrição/especificação constante do **Termo de Referência – Anexo I** e seus **Apêndices**, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado.

9.3.2 Preços unitários, mensal e global de todos os subitens, expressos em R\$ (reais), com aproximação de até duas casas decimais, não sendo admitida proposta contemplando parcialmente os subitens, sob pena de desclassificação se houver algum subitem sem cotação.

9.3.2.1 Os custos decorrentes da execução contratual deverão ser demonstrados por meio de **Planilhas de Custos e Formação de Preços**, detalhadas da mão-de-obra, encargos, insumos, tributos, ferramentas/equipamentos, materiais e outras despesas relativas aos serviços a serem executados, conforme modelo no **Apêndice I do Anexo II** deste edital.

9.3.2.2 Além da Planilha constante do **Anexo II** deste edital, deverão ser apresentadas as planilhas unitárias por categoria profissional e as planilhas acessórias contidas no Apêndice I do Anexo II do edital; e

9.3.2.3 Juntamente com a **Planilha de Custos e Formação de Preços** deverá ser indicado a Convenção, Acordo ou Dissídio Coletivo de Trabalho, Sindicatos, que regem as categorias profissionais vinculadas à execução do serviço, que foram consideradas para a elaboração da Planilha de Custos e Formação de Preços, bem como as respectivas datas bases e vigências, com base no Código Brasileiro de Ocupações – CBO.

9.3.3 Prazo de validade de, no mínimo, **60 (sessenta) dias**, a contar da data de sua apresentação.

9.3.4 Declaração expressa de estarem incluídos no preço cotado todos os impostos, taxas, fretes, seguros, bem como quaisquer outras despesas, diretas e indiretas, incidentes sobre o objeto deste pregão, nada mais sendo lícito pleitear a esse título.

9.3.5 Declaração de estar ciente e concorda com o teor contido no Acordo de Sigilo e Confidencialidade - Apêndice VI do Anexo I do edital e no Termo de Confidencialidade e Autorização de Acesso - Apêndice III do Anexo I do edital. (Item 25.3.6 do Termo de Referência – Anexo I do edital)

9.3.6 Razão social, endereço completo e CNPJ da licitante, referência ao número do edital do pregão, na forma eletrônica, bem como o número de sua conta corrente, o nome do banco e a respectiva agência onde deseja receber seus créditos.

9.3.7 Meios de comunicação disponíveis para contato, como por exemplo, telefone, fac-símile e endereço eletrônico.

9.3.8 Qualificação do preposto autorizado a firmar o contrato, ou seja, nome completo, CPF, carteira de identidade e nacionalidade.

Quanto ao item 9.3 do Edital, verificou-se descumprimento do exigido visto que a proposta apresentada pela empresa não foi preenchida segundo o Modelo de Proposta de Preços constante no Anexo II do Edital, uma vez que foram desconsiderados nos valores apresentados o percentual referente à **depreciação** para os itens de Mobiliário, Equipamentos, Infraestrutura de TI, Hospedagem de Sistema de Atendimento, o que prejudicaria a análise do cálculo final da proposta.

Quanto ao item 9.3.1 do Edital, verificou-se descumprimento visto que a empresa não preencheu sua proposta seguindo o Modelo de Planilha exigido e constante no Apêndice do Edital.

Sobre o item 9.3.2 do Edital, verificou-se descumprimento pois foram observados valores unitários, principalmente para os itens de Instalações Físicas, Mobiliário, Equipamentos, Infraestrutura de TI, Hospedagem de Sistema de Atendimento, muito diferentes dos valores estimados na licitação, o que gera dúvida sobre o valor real dos itens descritos, uma vez que não foram demonstradas as memórias de cálculo para esses itens, vide comparativo abaixo entre a proposta da empresa e o valor estimado pela SPM:



Instalações Físicas*				
Item 3.1.12 do Anexo I - Especificação dos Serviços e da Infraestrutura				
Item	Descrição	Qtde Estimada	Valor Unit. Mensal - Grenit (R\$)	Valor Unit. Mensal - SPM (R\$)
1	Sítio de operação - ambiente físico adequado à dimensão da operação, que abrigará as atividades de Teletendimento e Retaguarda (Back Office), atendendo a NR-17 do Ministério do Trabalho e Emprego. O sítio deverá conter um espaço livre de no mínimo 30 m² para a realização da ginástica laboral das funcionárias. O sítio será de circulação exclusiva das/os funcionárias da operação e demais funcionárias/os da empresa que tenham relação direta com a manutenção do serviço.	1	R\$ 60.000,00	R\$ 121.500,00
2	Sala de Teletendimento Humano - onde ficarão instaladas as atendentes e supervisoras de atendimento. Deverá conter estações de trabalho mobiliadas em boas condições de uso. As estações de trabalho deverão ser instaladas separadamente em boxes, com tratamento acústico.	1	R\$ 5.000,00	R\$ 162.000,00
3	Sala para equipe de monitoras - isolada acusticamente, que permita contato visual com a operação, equipada com estações de trabalho.	1	R\$ 4.000,00	R\$ 8.475,00
4	Sala de Retaguarda I (Back Office) - onde ficarão instaladas as Agentes de Retaguarda, Supervisoras de Retaguarda e Coordenadoras de Retaguardaisolada acusticamente.	1	R\$ 4.000,00	R\$ 87.000,00
5	Sala de Retaguarda II (Back Office) - onde ficarão instaladas as Coordenadoras de Treinamento e Conteúdo, as/os Analistas de Planejamento e Controle e as Psicólogas, isolada acusticamente.	1	R\$ 4.000,00	R\$ 8.685,00
6	Sala para Coordenadoras de Operação - isolada acusticamente, que permita contato visual com a operação.	1	R\$ 2.000,00	R\$ 1.440,00
7	Sala de treinamento - capacidade para no mínimo 50 (cinquenta) cadeiras tipo universitária em boas condições de uso, dimensionada para atender as necessidades de dinâmicas de grupo.	1	R\$ 6.000,00	R\$ 16.000,00
8	Salas de treinamento - capacidade para no mínimo 25 (vinte e cinco) cadeiras e mesas para computador em boas condições de uso.	2	R\$ 3.000,00	R\$ 8.000,00
9	Sala de descompressão Espaço exclusivo para as funcionárias alocadas na operação do Ligue 180, sem possibilidade de compartilhamento com outras operações da Contratada, deverá ter acesso à área de ar livre.	1	R\$ 8.000,00	R\$ 81.000,00
10	Sala para o Apoio psicológico em grupo - dimensionada para atender as necessidades de dinâmicas de grupo.	1	R\$ 2.500,00	R\$ 7.375,00
11	Salas para Feedback e atendimento psicológico individual - medindo no mínimo 04 (quatro) m², com isolamento acústico, dimensionadas na proporção de 01 sala para cada 40 (quarenta) atendentes alocadas no serviço.	10	R\$ 2.000,00	R\$ 680,00
12	Sala para Coordenação da Contratante.	1	R\$ 2.000,00	R\$ 2.580,00
13	Sala para Gerente Geral da Contratada.	1	R\$ 2.000,00	R\$ 1.290,00
14	Sala para reunião exclusiva - com capacidade para mesa com 10 (dez) cadeiras.	1	R\$ -	R\$ 5.100,00
15	Centro de Processamento de Dados - ambiente devidamente dimensionado para receber equipamentos de suporte técnico operacional.	1	R\$ 8.000,00	R\$ 2.675,00

Os itens identificados em amarelo referem-se aos valores mensais da empresa que se mostraram acima do valor estimado na cotação de preços para o contrato. Os outros itens apresentam valores menores. Cabe destacar que os valores apresentados para os itens 1, 2, 4, 7, 9 ficaram muito aquém do estimado, o que gera a necessidade de maiores esclarecimentos dos valores



apresentados dado que será necessária a instalação da infraestrutura na cidade de Brasília, local diferente da sede da empresa que está em São Paulo.

Além disso, verificou-se que o item 14 das Instalações Físicas (sala para reunião exclusiva – com capacidade para mesa com 10 (dez) cadeiras) não foi cotado.

Mobiliário				
Item	Descrição	Qtde Estimada	R\$ Valor Unit. Mensal Grenit	R\$ Valor Unit. Mensal SPM
1	Posição de Atendimento (PA): conjunto de mobiliário inbox, com tratamento acústico, em conformidade com as exigências da NR-17 do MTE.	570	R\$ 33,33	R\$ 227,33
2	Cadeiras	768	R\$ 6,67	R\$ 73,90
3	Mesa de trabalho individual com gaveteiro	130	R\$ 41,67	R\$ 230,03
4	Mesa de reunião para 10 lugares	1	R\$ 66,67	R\$ 315,97
5	Cadeiras tipo universitária	65	R\$ 16,67	R\$ 84,76
6	Mesas para computador	50	R\$ 41,67	R\$ 226,35
7	Quadro branco	5	R\$ 6,67	R\$ 33,33
8	Mesa para refeição	8	R\$ 83,33	R\$ 408,77
9	Cadeira para refeição	38	R\$ 11,67	R\$ 54,81
10	Sofás de 3 lugares	4	R\$ 83,33	R\$ 422,22

O item Forno micro-ondas, identificado em amarelo na tabela abaixo, foi cotado pela empresa com valor mensal acima do valor que havia sido estimado para o contrato.

Equipamentos				
Item	Descrição	Qtde Estimada	R\$ Valor Mensal Unit. Grenit	R\$ Valor Mensal Unit. SPM
1	Forno micro-ondas	9	R\$ 33,33	R\$ 32,83
2	Geladeira	6	R\$ 83,33	R\$ 91,05
3	Aparelho de TV	2	R\$ 33,33	R\$ 144,36
4	Headseats	1.028	R\$ 8,33	R\$ 11,06

Infraestrutura de Sistema				
Item	Descrição	Qtde Estimada	R\$ Valor Mensal Unit. Grenit	R\$ Valor Mensal Unit. SPM
1	Microcomputadores	746	R\$ 133,33	R\$ 276,67
2	Monitores de vídeo	746	R\$ 20,00	R\$ 61,93
3	Teclados	746	R\$ 1,67	R\$ 6,13
4	Mouses ópticos	746	R\$ 1,67	R\$ 4,25
5	Projeter	5	R\$ 100,00	R\$ 463,89
6	Impressora	6	R\$ 133,33	R\$ 625,00
7	Aparelho de fax	5	R\$ 13,33	R\$ 56,51
8	Plataforma de Telecom (PABX-IP/DAC/CTI/Gravação Digital/ Discador)	1	R\$ 416.666,67	R\$ 1.801.656,00
9	Sistema de Vídeo e/ou Chamadas para Atendimento de Deficiente Auditivo	1	R\$ 6.666,67	R\$ 24.888,00



10	Sistema Tratamento Múltiplos Canais - FAX / SMS / E-MAIL/CHAT	1	R\$ 250.000,00	R\$ 753.597,00
11	Módulo de Gestão de Processos do Contrato e da Gestão Operacional	1	R\$ 66.666,67	R\$ 297.540,00

Hospedagem - Sistema de Atendimento								
Item	Descrição	Qtde. Estimada	Núcleos	RAID	Placa de Rede		R\$ Valor Mensal Unit. Grenit	R\$ Valor Mensal Unit. SPM
					Qtde	Velocidade (Mbps)		
1	Servidor de aplicação	2	8	0	2	1.000	R\$ 4.166,67	R\$ 11.400,00
2	Servidor Web	2	8	0	2	1.000	R\$ 2.500,00	R\$ 7.980,56
3	Servidor Banco de dados	2	8	1	2	1.000	R\$ 5.000,00	R\$ 24.500,00

Ressalta-se que os itens referentes à Porta de URA, descritos na tabela abaixo, foram cotados pela empresa com valores consideravelmente superiores que fora estimado para a contratação via pesquisa de mercado.

Porta de URA						
Item	Descrição	Unid.	Qtde	R\$ Valor Unit. Grenit	R\$ Valor Unit. SPM	
1	Servidores de URA	vb/mês	480	R\$ 200,00	R\$ 79,67	
2	Software de URA – Portal de Voz	vb/mês	480	R\$ 150,00	R\$ 57,50	
3	Módulo ASR	vb/mês	480	R\$ 120,00	R\$ 44,43	
4	Módulo TTS	vb/mês	480	R\$ 120,00	R\$ 41,67	
5	Módulo SA	vb/mês	480	R\$ 120,00	R\$ 38,40	
6	Outros (discriminar)			R\$ -	R\$ -	

Quanto ao item referente aos Links de Comunicação, verificou-se um preço muito acima do valor estimado, vide comparação das tabelas abaixo:

Valor SPM

Links de Comunicação	Valor mensal (R\$)	Total de Links	Custo Total	Precentual para Rateo	Total anual de Aprovisionamento	Total Mensal de Aprovisionamento	Total de Colaboradores	Total mensal por Colaborador
	R\$ 6.500,00	4	R\$ 26.000,00	100%	R\$ 26.000,00	R\$ 2.166,67	1.028	R\$ 2,11

Valor Grenit

Links de Comunicação				
Item 1.1.1 do Anexo I - Especificação dos Serviços e da Infraestrutura				
Item	Descrição	Qtde Estimada	Valor Unitário Mensal (R\$)	Valor Total Mensal (R\$)
1	Links	4	R\$ 10.000,00	R\$ 40.000,00
Total Mensal				R\$ 40.000,00
Total de Colaborador				1028
Valor por Colaborador				R\$ 38,91

No que se refere aos itens 9.3.2.1 e 9.3.2.2 do Edital é preciso que a empresa adeque a proposta enviada ao Modelo de Planilha apresentado no Apêndice.

O item 9.3.2.3 do Edital também foi descumprido. Isso porque a empresa apresentou nas fls. 2331 referência à Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) 2014-2014 do Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do Distrito Federal. Porém verificou-se que para os itens afastamento maternidade, ausência por doença, ausências legais e ausência por acidente de trabalho não foram utilizados os percentuais na CCT que a empresa disse tomar como base, sem qualquer justificativa ou apresentação da fonte utilizada. Além disso, os valores para Férias e Abono de Férias, bem como para Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado não seguiram o indicado no Modelo de Planilha baseado na IN 02/2008, conforme abaixo:

Provisionamento fixado pela IN nº 02/2008 e suas alterações

Item	%
Férias e Abono de Férias	12,10%
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	5,00%

Ademais, não foram identificadas as respectivas datas bases e vigências relativas às categorias profissionais, com base no Código Brasileiro de Ocupações (CBO).

Para finalizar a análise do item 9.3.2.3, nos documentos apresentados não foram verificadas as referências adotadas para o percentual adotado para Aviso Prévio Indenizado, Aviso Prévio Trabalhado e Seguro Acidente de Trabalho.

Quanto ao item 9.3.3 do Edital verificou-se que este foi atendido, conforme consta nas fls. 2331, item 7 (Prazo de Validade da Proposta) – 90 (noventa) dias, contados da data de apresentação da proposta.

Sobre o item 9.3.4 do Edital, a empresa declarou expressamente estarem incluídos no preço cotado todos os impostos, taxas, fretes, seguros, bem como quaisquer outras despesas, diretas e indiretas, incidentes sobre o objeto deste pregão, sendo, portanto, atendido esse item, conforme consta nas fls. 2331.

Já o item 9.3.5 do Edital não foi atendido pois não foi encontrada declaração da empresa de estar ciente e de que concorda com o teor contido no Acordo de Sigilo e Confidencialidade - Apêndice VI do Anexo I do edital e no Termo de Confidencialidade e Autorização de Acesso - Apêndice III do Anexo I do edital. (Item 25.3.6 do Termo de Referência – Anexo I do edital). Não sendo, portanto, atendido esse item.

Quanto ao item 9.3.6 do Edital, foram identificadas nas fls. 2330 a 2332 informações referentes à razão social, endereço completo e CNPJ da licitante, referência ao número do edital do pregão, na forma eletrônica, bem como o número de sua conta corrente, o nome do banco e a respectiva agência onde deseja receber seus créditos.

Referente ao item 9.3.7 do Edital, foram apresentados pela empresa os meios de comunicação disponíveis para contato, como por exemplo, telefone e endereço eletrônico.

Sobre o item 9.3.8 do Edital, foram identificadas as informações sobre o preposto nas fls. 2331: nome completo, CPF, carteira de identidade e nacionalidade.

3.2 Da Avaliação dos Atestados de Capacidade Técnica

Para a avaliação dos atestados de capacidade técnica serão apresentadas as informações em forma de tabela para melhor exposição da análise.

Para essa análise técnica da proposta serão avaliados os pontos do Edital abaixo elencados:

10.4.3.1 Atestado de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em papel timbrado do cliente comprovando parcela de relevância referente à gestão de recursos humanos e materiais na prestação de serviços continuados, de acordo com o disposto no Art. 30 da lei 8.666/93. A prestação de serviços atestada deverá abranger a operação e gestão de Central de Atendimento/Call Center com abrangência nacional, com atendimento de pelo menos 400.000 (quatrocentas mil) ligações receptivas/mês, correspondendo, aproximadamente, a operação de 18.060 (dezoito mil e sessenta) hPA's/ mês, 25% (vinte e cinco por cento) do quantitativo total de hPA's, envolvendo terceirização completa de recursos humanos, recursos materiais e infraestrutura de telefonia (PABX/DAC/URA), nas dependências da Contratada, utilizando gestão dos serviços baseada em Acordo de Níveis de Serviços relativo aos serviços da Central de Atendimento.

10.4.3.2 Atestado de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em papel timbrado do cliente comprovando parcela de relevância referente à implantação e manutenção de sistema de telecomunicações na prestação de serviços continuados, de acordo com o disposto no Art. 30 da lei 8.666/93. A prestação de serviços atestada deverá abranger Implantação e Manutenção de Plataforma de Telecomunicações para operações de teletendimento por tratar-se de parcela relevante do serviço a ser contratado, incluindo:

- a) PABX/DAC em tecnologia Voip (Voz sobre IP) com no mínimo 200 (duzentas) Posições de Atendimento (PA's) simultâneas;
- b) Unidade de Resposta Auditável (URA) com processamento de transações integradas a Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados utilizando tecnologia de Reconhecimento e Síntese de Voz (ASR - Automatic Speech Recognition) e Conversão de Texto em Voz TTS (Text-To-Speech), com no mínimo 100 (cem) portas simultâneas;
- c) Gravação Digital de chamados telefônicos e de imagens com sincronização de voz e navegação de tela de atendimento;
- d) Integração de Sistemas de Informação tipo CRM ou CzRM e base de dados com plataforma de telefonia utilizando tecnologia CTI (Computer Telephony Integration).

10.4.3.3 O(s) atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnico-operacional deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente. (Incluído pela Instrução Normativa nº 6, de 23 de dezembro de 2013)

10.4.3.4 O(s) atestado(s) e/ou declaração(ões) de capacidade técnica deve(m) comprovar que a **licitante** prestou serviços de terceirização compatíveis em quantidade com o objeto licitado por período não inferior a 3 (três) anos. (Incluído pela Instrução Normativa nº 6, de 23 de dezembro de 2013)

10.4.3.4.1 Para a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos prevista no subitem acima, será aceito o somatório de atestados.

(...)

10.4.3.6 Somente serão aceitos atestados de capacidade técnica expedidos após a conclusão do respectivo contrato ou decorrido no mínimo 1 (um) ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior. (Incluído pela Instrução Normativa nº 6, de 23 de dezembro de 2013)

10.4.3.7 Os atestados ou declarações de capacidade técnica apresentados pelos licitantes devem comprovar aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto de que trata o processo licitatório.

10.4.3.7.1 Não serão aceitos atestados referentes a operações de televendas, pesquisas e campanhas de telemarketing ativo, uma vez que o serviço a ser contratado tem natureza diversa e mais complexa do que as de operações de telemarketing para vendas, para pesquisa de mercado e para campanhas. Tal exigência é imprescindível para garantir a eficácia do serviço prestado, uma vez que o serviço a ser contratado é caracterizado como de utilidade pública e lida com o recebimento de casos de violência contra mulher, com o registro e encaminhamento de denúncias a órgãos de segurança pública de todo o país. Para que o serviço prestado pelo Ligue 180 atinja seu fim pretendido, é preciso fornecer, prioritariamente, uma escuta acolhedora e qualifica a quem procura pelo serviço, para que o atendimento proporcione um contexto seguro e acolhedor às mulheres em situação e violência para o registro de denúncias. Esse contexto exige expertise diferencial das atendentes para dar espaço de fala à demandante e, ao mesmo tempo, perceber a hora adequada de intervenção para prestar as informações e instruções necessárias ao enfrentamento a violência relatada. Ademais, enquanto disque denúncia, o serviço lida com informações sensíveis, que requerem tratamento diferenciado e requisitos de segurança. Portanto, tais elementos caracterizam o serviço a ser contratado como de natureza diversa e mais complexa do que as de operações de telemarketing para vendas, para pesquisa de mercado e para campanhas, que não são compatíveis com o objeto licitado, já que o serviço a ser futuramente contratado não versará sobre a venda de quaisquer produtos ou similares; (Item 25.3.3 do Termo de Referência – Anexo I do edital)

10.4.3.7.2 Não serão aceitos como compatíveis para atendimento apresentação de capacidade técnico/profissional por meio de acervos técnicos em nome dos responsáveis técnicos da empresa em substituição aos atestados de serviços prestados efetivamente pela empresa participante do certame, a fim de verificar a capacidade da empresa de executar os serviços, o que não é suficiente atestar quando se apresenta apenas a capacidade técnica de seus profissionais. (Item 25.3.4 do Termo de Referência – Anexo I do edital).

Importante ressaltar que foram apresentados pela empresa Grenit Serviços e Desenvolvimento de Softwares Ltda 04 (quatro) atestados:

- a) Atestado do Banco do Brasil emitido pela Diretoria de Logística do Banco do Brasil, referente ao Contrato nº 2007796000183, datado de 24 de maio de 2010, cujo contrato teve início em 22/09/2007.
- b) Atestado do Ministério do Trabalho emitido pela Coordenação Geral de Recursos Logísticos, referente ao Contrato nº 67/2010, datado de 31 de outubro de 2011.
- c) Atestado do Centro Integrado de Operações de Defesa Social (CIODS) do estado de Pernambuco emitido pela Gerência Geral do CIODS, datado de 12 de abril de 2012.
- d) Atestado do Canal das Compras emitido pelo responsável técnico da empresa, datado de 19 de agosto de 2014.

Os Atestados apresentados não foram suficientes para analisar adequadamente se a empresa atendia os requisitos do certame, sendo assim, foi solicitada a Coordenação de Licitação e Contrato da Presidência da República, por meio do Memo nº 779/2014/SPM, que solicitasse a empresa Grenit Serviços e Desenvolvimento de Softwares Ltda os contratos referentes aos atestados apresentados, para melhor avaliação técnica da licitante:

- a) Contrato de Prestação de Serviços 2007/9600 – 0183 do Banco do Brasil e aditivos nº 10 e 11 do contrato.
- b) Contrato nº 67/2010 do Ministério do Trabalho e Emprego e seu primeiro termo aditivo.
- c) Contrato nº 147/2011 da Secretaria de Defesa Social e o primeiro e segundo termos aditivos.
- d) Contrato de Prestação de Serviço s/n do Canal das Compras Soluções Comerciais Ltda.

Após análise, verificou-se a necessidade de mais informações sobre a empresa. Sendo assim, foi realizada diligência, aos quatro órgãos que apresentaram atestados da empresa Grenit

Serviços e Desenvolvimento de Softwares Ltda, referente aos contratos supramencionados. O pedido de diligência foi encaminhado no dia 26/09/2014, por meio dos seguintes Ofícios, que seguem anexados a essa Nota Técnica:

- a) Ofício nº 075/2014/ASLIC/COLIC/DILOG, dirigido ao Banco do Brasil;
- b) Ofício nº 076/2014/ASLIC/COLIC/DILOG, dirigido ao Ministério do Trabalho e Emprego;
- c) Ofício nº 077/2014/ASLIC/COLIC/DILOG, dirigido ao Canal das Compras;
- d) Ofício nº 078/2014/ASLIC/COLIC/DILOG, dirigido à Secretaria de Defesa Social do Estado de Pernambuco.

A partir da análise dos documentos supracitados a equipe técnica elaborou a seguinte análise dos atestados apresentados, quanto ao atendimento ou não atendimentos do edital:

ITEM DO EDITAL	REQUISITO	ATESTADO APRESENTADO			
		BANCO DO BRASIL	MINISTÉRIO DO TRABALHO	SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL - PE	CANAL DAS COMPRAS
10.4.3.1	10.4.3.1 Atestado de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em papel timbrado do cliente comprovando parcela de relevância referente à gestão de recursos humanos e materiais na prestação de serviços continuados, de acordo com o disposto no Art. 30 da lei 8.666/93. A prestação de serviços atestada deverá abranger a operação e gestão de Central de Atendimento/Call Center com abrangência nacional, (...)	ATENDE – O Atestado e o Contrato abrangem a operação e gestão de Central de Atendimento/ Call Center, mas não há, em ambos os documentos, registro se a abrangência do serviço é nacional. Porém, em diligência realizada ao órgão, foi nos informado que o serviço prestado era de abrangência nacional.	ATENDE – O Contrato apresentado abrange a operação e gestão de Central de Atendimento/ Call Center, contendo registro de que o serviço é de abrangência nacional – item 5.3.8.1.3 do contrato.	NÃO ATENDE – O Atestado e o Contrato abrangem a operação e gestão de Central de Atendimento/ Call Center, mas não contém registro se a abrangência do serviço é nacional. Contudo, as centrais telefônicas de atendimento a ocorrências policiais e de bombeiros (tais como 190 e 193), objeto do contrato apresentado, são de abrangência estadual, pois a Segurança Pública é de competência dos Estados. Desse modo, o serviço atestado é de abrangência restrita ao estado de Pernambuco e não atende a exigência de abrangência nacional.	NÃO ATENDE – O Contrato e a diligência informam o fornecimento e a prestação de serviços de suporte técnico da infraestrutura de telefonia (PABX/DAC/URA), para ser utilizada nas dependências da Contratante e não da Contratada, o que é incompatível com exigência prevista no Edital. Além disso o atestado e o contrato não abrangem a operação e gestão de Central de Atendimento / Call Center.
	A prestação de serviços atestada deverá abranger a operação e gestão de Central de Atendimento/Call Center (...), com atendimento de pelo menos 400.000 (quatrocentas mil)	ATENDE – O Atestado e o Contrato não informam a quantidade de ligações receptivas atendidas/mês. Porém, em diligência	ATENDE – O Atestado e o Contrato não informam a quantidade de ligações receptivas atendidas/mês. Porém, em diligência realizada ao órgão, foi	NÃO ATENDE – O Anexo III do pregão eletrônico nº 18/2011 referente ao Contrato nº 147/2011 informa que a capacidade de atendimento deve ser	NÃO ATENDE – O Atestado, o Contrato e a diligência não abrangem a operação e gestão de Central de Atendimento/Call Center, por isso tal

10.4.3.2	<p>ligações receptivas/mês, correspondendo, aproximadamente, a operação de 18.060 (dezoito mil e sessenta) hPA's/ mês, 25% (vinte e cinco por cento) do quantitativo total de hPA's, (...)</p>	<p>realizada ao órgão, foi nos informado que foram realizadas, em média, 662.000 (seiscentas e duas mil) ligações receptivas/ mês.</p>	<p>nos informado que foram realizadas, em média, 147.824 (cento e quarenta e sete mil, oitocentas e vinte e quatro) ligações receptivas/ mês.</p>	<p>de 500.000 (quinhentas mil) ligações receptivas atendidas/mês. Porém, em diligência realizada ao órgão, foi-nos informado que eram recepcionadas, em média, 195.000 (cento e noventa e cinco mil) ligações/mês.</p>	<p>informação não foi disponibilizada.</p>
	<p>A prestação de serviços atestada deverá abranger a operação e gestão de Central de Atendimento/Call Center (...) envolvendo terceirização completa de recursos humanos, recursos materiais e (...)</p>	<p>ATENDE – O Atestado e o Contrato informam a terceirização completa de recursos humanos e materiais.</p>	<p>ATENDE – O Atestado e o Contrato informam a terceirização completa de recursos humanos e materiais.</p>	<p>NÃO ATENDE – O atestado não informa a terceirização completa envolvendo recursos materiais, informa apenas a disponibilização de recursos humanos.</p>	<p>NÃO ATENDE – O Atestado, o Contrato e a diligência não preveem a terceirização completa de recursos humanos e materiais, mas sim, a tecnologia de Telefonia.</p>
10.4.3.2	<p>(...)A prestação de serviços atestada deverá abranger a operação e gestão de Central de Atendimento/Call Center (...) infraestrutura de telefonia (PABX/DAC/URA), nas dependências da Contratada utilizando gestão dos serviços baseada em Acordo de Níveis de Serviços relativo aos serviços da Central de Atendimento.</p>	<p>NÃO ATENDE – Toda a infraestrutura de telefonia foi fornecida pelo Banco do Brasil, conforme item 1.3 referente ao requisito de tecnologia previsto no Documento nº 1 do contrato nº 2007/9600-0183 (p.34).</p>	<p>NÃO ATENDE – O Atestado, o Contrato e a diligência realizada ao órgão não preveem a terceirização completa envolvendo infraestrutura de telefonia PABX, mas apenas de DAC e URA disponibilizado pela Contratada. Salienta-se que a infraestrutura de telefonia PABX permite o recebimento de ligações na Central de Atendimento e sua distribuição para os atendentes sendo, por isso, de extrema importância para o serviço.</p>	<p>NÃO ATENDE – O Atestado e o Contrato não preveem a terceirização completa envolvendo infraestrutura de telefonia (PABX/DAC/URA), nas dependências da Contratada, uma vez que tal estrutura já encontrava-se em operação no prédio sede da Secretaria de Defesa Social do Estado de Pernambuco. Essa informação é ratificada em diligência realizada ao órgão.</p>	<p>NÃO ATENDE – O Contrato e a diligência informam o fornecimento e a prestação de serviços de suporte técnico da infraestrutura de telefonia (PABX/DAC/URA), para ser utilizada nas dependências da Contratante e não da Contratada, o que é incompatível com exigência prevista no Edital. Além disso o atestado e o contrato não abrangem a operação e gestão de Central de Atendimento / Call Center.</p>

ITEM DO EDITAL	REQUISITO	ATESTADO APRESENTADO			
		BANCO DO BRASIL	MINISTÉRIO DO TRABALHO	SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL - PE	CANAL DAS COMPRAS
	<p>Banco de Dados utilizando tecnologia "Text-to-Speech" (Text-To-Speech), com no mínimo 100 (cem) perfis simultâneos;</p>	<p>previsto no Documento nº 1 do contrato nº 2007/9600-0183 (p.34)</p>	<p>utilizando tecnologia de Reconhecimento e Síntese de Voz (ASR - Automatic Speech Recognition) e Conversão de Texto em Voz TTS (Text-To-Speech), com no</p>	<p>Gerenciado pelo Banco de Dados utilizando tecnologia de Reconhecimento e Síntese de Voz (ASR - Automatic Speech Recognition) e</p>	<p>utilizando tecnologia "Text-to-Speech" Reconhecimento e Síntese de Voz</p>

<p>10.4.3.2</p>	<p>10.4.3.2 Atestado de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em papel timbrado do cliente comprovando parcela de relevância referente à implantação e manutenção de sistema de telecomunicações na prestação de serviços continuados, de acordo com o disposto no Art. 30 da lei 8.666/93. A prestação de serviços atestada deverá abranger Implantação e Manutenção de Plataforma de Telecomunicações para operações de teleatendimento por tratar-se de parcela relevante do serviço a ser contratado, incluindo:</p>	<p>NÃO ATENDE – A Plataforma de Telecomunicações para operações de teleatendimento foi fornecida pelo Banco do Brasil, conforme item 1.3 referente ao requisito de tecnologia previsto no Documento nº 1 do contrato nº 2007/9600-0183 (p.34).</p>	<p>NÃO ATENDE – O Contrato e a diligência ao órgão informam a Implantação e Manutenção de Plataforma de Telecomunicações para operações de teleatendimento, conforme itens 5.2.4 e 5.3.8.3.2.3, apenas referente a DAC e a URA e não ao PABX.</p>	<p>NÃO ATENDE – O Atestado e o Contrato não preveem a Implantação e Manutenção de Plataforma de Telecomunicações para operações de teleatendimento, tal infraestrutura é disponibilizada pela Secretaria de Defesa Social do Estado de Pernambuco.</p>	<p>NÃO ATENDE – O Contrato e a diligência informam a Implantação e Manutenção de Plataforma de Telecomunicações. Entretanto não se trata de prestação de serviços continuado conforme exigido no item 10.4.3.2.</p>
<p>10.4.3.2 – “a”</p>	<p>a) PABX/DAC em tecnologia Voip (Voz sobre IP) com no mínimo 200 (duzentas) Posições de Atendimento (PA’s) simultâneas;</p>	<p>NÃO ATENDE – A Plataforma de Telecomunicações para operações de teleatendimento foi fornecida pelo Banco do Brasil, conforme item 1.3 referente ao requisito de tecnologia previsto no Documento nº 1 do contrato nº 2007/9600-0183 (p.34).</p>	<p>NÃO ATENDE – O Atestado e o Contrato não especificam PABX/DAC em tecnologia Voip (Voz sobre IP) com no mínimo 200 (duzentas) Posições de Atendimento (PA’s) simultâneas.</p>	<p>NÃO ATENDE – O Atestado e o Contrato não especificam PABX/DAC em tecnologia Voip (Voz sobre IP) com no mínimo 200 (duzentas) Posições de Atendimento (PA’s) simultâneas.</p>	<p>ATENDE – O Atestado e o Contrato informam a implantação e suporte de plataforma PABX/DAC m tecnologia Voip (voz sobre IP) com 250 (duzentas e cinquenta) Posições de Atendimento (PA’s) simultâneas.</p>
<p>10.4.3.2 – “b”</p>	<p>b) Unidade de Resposta Audível (URA) com processamento de transações integradas a Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados utilizando tecnologia de Reconhecimento e Síntese de Voz (ASR - Automatic Speech Recognition) e Conversão de Texto em Voz TTS (Text-To-Speech), com no mínimo 100 (cem) portas simultâneas;</p>	<p>NÃO ATENDE A Plataforma de Telecomunicações para operações de teleatendimento foi fornecida pelo Banco do Brasil, conforme item 1.3 referente ao requisito de tecnologia previsto no Documento nº 1 do contrato nº 2007/9600-0183 (p.34).</p>	<p>NÃO ATENDE – O Atestado e o Contrato não preveem a implantação e manutenção de Unidade de Resposta Audível (URA) com processamento de transações integradas a Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados utilizando tecnologia de Reconhecimento e Síntese de Voz (ASR - Automatic Speech Recognition) e Conversão de Texto em Voz TTS (Text-To-Speech), com no</p>	<p>NÃO ATENDE – O Atestado e o Contrato não preveem a implantação e manutenção de Unidade de Resposta Audível (URA) com processamento de transações integradas a Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados utilizando tecnologia de Reconhecimento e Síntese de Voz (ASR - Automatic Speech Recognition) e</p>	<p>ATENDE – O Atestado e o Contrato informam o fornecimento de Unidade de Resposta Audível (URA) com 130 portas integradas a Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados co Tecnologia “Text-to-Speech”, Reconhecimento e Síntese de Voz.</p>



			mínimo 100 (cem) portas simultâneas.	Conversão de Texto em Voz TTS (Text-To-Speech), com no mínimo 100 (cem) portas simultâneas.	
10.4.3.2 - "c"	c) Gravação Digital de chamados telefônicos e de imagens com sincronização de voz e navegação de tela de atendimento;	NÃO ATENDE – O Atestado e o Contrato não preveem a implantação e manutenção de Gravação Digital de chamados telefônicos e de imagens com sincronização de voz e navegação de tela de atendimento.	NÃO ATENDE – O Atestado e o Contrato não preveem a implantação e manutenção de Gravação Digital de chamados telefônicos e de imagens com sincronização de voz e navegação de tela de atendimento. O contrato prevê apenas a gravação de voz.	NÃO ATENDE – O Atestado e o Contrato não preveem a implantação e manutenção de Gravação Digital de chamados telefônicos e de imagens com sincronização de voz e navegação de tela de atendimento. Conforme informado pelo órgão, toda infraestrutura era de inteira responsabilidade da Secretaria.	ATENDE – O Atestado e o Contrato informam o fornecimento de gravação digital de chamados e imagens com sincronização de voz e navegação de tela.
10.4.3.2 - "d"	d) Integração de Sistemas de Informação tipo CRM ou CzRM e base de dados com plataforma de telefonia utilizando tecnologia CTI (Computer Telephony Integration).	NÃO ATENDE – O Atestado e o Contrato não preveem a Integração de Sistemas de Informação tipo CRM ou CzRM e base de dados com plataforma de telefonia utilizando tecnologia CTI (Computer Telephony Integration). Tal informação é ratificada por diligência realizada ao órgão.	NÃO ATENDE – O Atestado e o Contrato não preveem a Integração de Sistemas de Informação tipo CRM ou CzRM e base de dados com plataforma de telefonia utilizando tecnologia CTI (Computer Telephony Integration). Tal informação é ratificada por diligência realizada ao órgão.	NÃO ATENDE – O Atestado e o Contrato não preveem a Integração de Sistemas de Informação tipo CRM ou CzRM e base de dados com plataforma de telefonia utilizando tecnologia CTI (Computer Telephony Integration). Tal informação é ratificada por diligência realizada ao órgão.	ATENDE – O Atestado informa a realização de integração da plataforma de telefonia a sistema de CRM utilizando tecnologia Computer Telephony Integration.

ITEM DO EDITAL	REQUISITO	ATESTADO APRESENTADO			
		BANCO DO BRASIL	MINISTÉRIO DO TRABALHO	SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL - PE	CANAL DAS COMPRAS
10.4.3.3	10.4.3.3 O(s) atestado(s) ou declaração (ões) de capacidade técnico-operacional deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de	ATENDE – O contrato social vigente prevê em sua cláusula terceira – alínea "c" a prestação de serviços	ATENDE – O contrato social vigente prevê em sua cláusula terceira – alínea "c" a prestação de serviços de implementação,	ATENDE – O contrato social vigente prevê em sua cláusula terceira – alínea "c" a prestação de serviços de	ATENDE – O contrato social vigente prevê em sua cláusula terceira – alínea "c" a prestação de serviços



	sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente. (Incluído pela Instrução Normativa nº 6, de 23 de dezembro de 2013)	de implementação, consultoria e operação de centrais de atendimento e centrais de telemarketing. Verificou-se que o atestado apresentado contempla a atividade descrita no contrato social da empresa.	consultoria e operação de centrais de atendimento e centrais de telemarketing. Verificou-se que o atestado apresentado contempla a atividade descrita no contrato social da empresa.	implementação, consultoria e operação de centrais de atendimento e centrais de telemarketing. Verificou-se que o atestado apresentado contempla a atividade descrita no contrato social da empresa.	de implementação, consultoria e operação de centrais de atendimento e centrais de telemarketing. Verificou-se que o atestado apresentado contempla a atividade descrita no contrato social da empresa.
--	--	--	--	---	--

ITEM DO EDITAL	REQUISITO	ATESTADO APRESENTADO			
		BANCO DO BRASIL	MINISTÉRIO DO TRABALHO	SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL - PE	CANAL DAS COMPRAS
10.4.3.4	10.4.3.4 O(s) atestado(s) e/ou declaração (ões) de capacidade técnica deve (m) comprovar que a licitante prestou serviços de terceirização compatíveis em quantidade com o objeto licitado por período não inferior a 3 (três) anos. (Incluído pela Instrução Normativa nº 6, de 23 de dezembro de 2013)	O ateste realizado comprova 2 (dois) anos e 8 (oito) meses de serviço prestado - 22/09/2007 à 24/05/2010. Entretanto, conforme descrito na análise em 10.4.3.7 os serviços de terceirização prestados não são compatíveis com o objeto licitado, por se tratar se serviço de telemarketing para operações de vendas e pesquisa, que tem natureza diversa do objeto do edital. Por isso, não seve ser considerado para efeito somatório.	O ateste realizado comprova 1 (um) ano e 1(um) mês de serviço prestado, outubro/2010 a novembro/2011.	O ateste realizado comprova 06 meses, outubro/2011 a abr/2012, de serviços continuados. Em virtude de o atestado não cumprir o critério disposto no item 10.4.3.6, não deve ser considerado para efeito somatório.	O ateste realizado contempla o período de serviço prestado de 30/01/2014 a junho 2014, comprovando cinco meses de serviço prestado. Ademais, os serviços atestados não são compatíveis com o objeto licitado por não se tratar de terceirização envolvendo operação e gestão de Central de Atendimento/Call Center.

ITEM DO EDITAL	REQUISITO	ATESTADO APRESENTADO			
		BANCO DO BRASIL	MINISTÉRIO DO TRABALHO	SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL - PE	CANAL DAS COMPRAS
10.4.3.6	10.4.3.6 Somente serão aceitos atestados de capacidade técnica expedidos após a conclusão do respectivo contrato ou decorrido no mínimo 01 (um) ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser	ATENDE – O Atestado apresentou a comprovação de 2 (dois) anos e 8 (oito) meses de serviço prestado - 22/09/2007 (início do contrato) à 24/05/2010.	ATENDE – O Atestado apresentou a comprovação de 06/10/2010 (início do contrato) a 31/10/2011, correspondendo a 1 (um) ano e 1(um) mês de serviço prestado.	NÃO ATENDE – Verificou-se que o contrato iniciou-se em 11/08/2011 e o atestado foi emitido em 12/04/2012, não cumprindo assim o prazo previsto no item 10.4.3.6.	ATENDE – O contrato iniciou-se em 30/01/2014 sendo encerrado em junho de 2014, conforme declaração de contratos assinados, atendendo a exceção do item 10.4.3.6.



	executado em prazo inferior. (Incluído pela Instrução Normativa nº 6, de 23 de dezembro de 2013)				
--	--	--	--	--	--

TEM DO EDITAL	REQUISITO	ATESTADO APRESENTADO			
		BANCO DO BRASIL	MINISTÉRIO DO TRABALHO	SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL - PE	CANAL DAS COMPRAS
10.4.3.7	10.4.3.7 Os atestados ou declarações de capacidade técnica apresentados pelos licitantes devem comprovar aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto de que trata o processo licitatório.	NÃO ATENDE – O Atestado, o Contrato e a diligência realizada evidenciaram a não compatibilidade em características, quantidades e prazos previstos no Edital visto que a documentação apresentada informou a contratação de teleatendimento ativo e receptivo para operação de televenda e realização de pesquisas, conforme itens 1.1 e 1.2 do Documento nº 1 do contrato nº 2007/9600-0183 (p.34). O que é ratificado pelo atestado que comprova a contratação de 540 operadores de teleatendimento ativo em contraste com 352 atendentes de teleatendimento receptivo. Ressalta-se que o item 10.4.3.7.1 do edital impede o aceite de atestados referentes a operações de telemarketing para vendas, para pesquisa e campanhas, pois que o serviço a ser contratado tem	NÃO ATENDE – O Atestado, o Contrato e a diligência realizada confirmam que a empresa atende os requisitos de compatibilidade em características e quantidades, mas não atende quanto aos prazos. As diligências evidenciaram que a empresa não cumpriu os prazos acordados no contrato 67/2010 no que diz respeito ao atraso para a disponibilização de módulos gerenciais (PAD 47951.000190/2011-41), de ferramenta de registro de atendimento (PAD 47951.000217/2011-03) e fechamento do teleatendimento eletrônico (PAD 47951.000279/2010-41).	NÃO ATENDE – O Atestado, o Contrato e a diligência realizada confirmam o não atendimento, pela empresa, dos requisitos de compatibilidade em características, quantidades e prazos previstos no Edital. Quanto às características, o serviço atestado não é de abrangência nacional e sim restrita ao estado de Pernambuco. Quanto às quantidades, o serviço atestado não alcançou a média de 400.000 (quatrocentas mil) ligações receptivas mês, não disponibilizou a terceirização completa de materiais e nem de telefonia, apenas de recursos humano. Ademais, o serviço atestado não inclui a implantação e manutenção de Plataforma de Telecomunicações, já que esse item foi disponibilizado pela Secretaria de Defesa Social do Estado de Pernambuco.	NÃO ATENDE – O Atestado, o Contrato e a diligência realizada confirmam o não atendimento, pela empresa, dos requisitos de compatibilidade em características, quantidades e prazos previstos no Edital. O serviço atestado é incompatível por não se tratar de terceirização envolvendo operação e gestão de Central de Atendimento/Call Center, visto que o serviço a ser contratado tem natureza diversa e mais complexa. Cumpre registrar que o objeto constante no contrato apresentado envolve apenas “fornecimento pela Contratada à Contratante de plataforma integrada de comunicações...” conforme constante no contrato. Tal exigência é necessária para garantir a eficácia do serviço prestado, por ser de utilidade pública e destinado

		<p>natureza diversa e mais complexa. Tal exigência é necessária por ser o serviço de utilidade pública e destinado ao registro de denúncias de violência contra mulher, enviadas à segurança pública de todo o país. Por isso, exige expertise diferencial das atendedoras para uma escuta acolhedora e qualificada e para a promoção de um contexto seguro para o registro de denúncias. Ademais, o serviço lida com informações sensíveis e sigilosas, que requerem segurança diferenciada.</p>			<p>ao registro de denúncias de violência contra mulher, que são enviadas à segurança pública de todo o país. Por isso, exige expertise diferencial das atendedoras para uma escuta acolhedora e qualificada e promoção de contexto seguro para o registro de denúncias. Ademais, o serviço lida com informações sensíveis e sigilosas, que requerem tratamento diferenciado e requisitos de segurança.</p>
--	--	---	--	--	--

ITEM DO EDITAL	REQUISITO	ATESTADO APRESENTADO			
		BANCO DO BRASIL	MINISTÉRIO DO TRABALHO	SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL - PE	CANAL DAS COMPRAS
10.4.3.7.1	<p>10.4.3.7.1 Não serão aceitos atestados referentes a operações de televendas, pesquisas e campanhas de telemarketing ativo, uma vez que o serviço a ser contratado tem natureza diversa e mais complexa do que as de operações de telemarketing para vendas, para pesquisa de mercado e para campanhas. (...)</p>	<p>NÃO SERÁ ACEITO – O Atestado, o Contrato e a diligência realizada evidenciaram a não compatibilidade em características, quantidades e prazos previstos no Edital visto que a documentação apresentada informou a contratação de teleatendimento ativo e receptivo para operação de televenda e realização de pesquisas, conforme itens 1.1 e 1.2 do Documento nº 1 do contrato nº 2007/9600-0183 (p.34). O que é ratificado pelo atestado que comprova a</p>	<p>NÃO SE APLICA - O Atestado apresentado refere-se à prestação de serviço de teleatendimento receptivo e ativo do Ministério, compreendendo atendimento telefônico, humano e eletrônico, serviço de Help-Desk, consulta a banco de dados informatizados, bem como fornecimento e registro de informações ao usuário.</p>	<p>NÃO SE APLICA - O Atestado apresentado refere-se a serviços de teleatendimento, por meio de mão de obra especializada para operacionalização de uma central Telefônica Integrada para atendimento de ocorrências policiais e de bombeiro.</p>	<p>NÃO SE APLICA – O Atestado e o Contrato não dizem respeito à execução de serviço de telemarketing.</p>



	<p>...completa e satisfatória pela empresa por meio de verificação da capacidade da empresa de executar os serviços, o que não é suficiente para garantir a capacidade técnica de seus profissionais. (Item 10.4.3.7.1 do Edital do Edital de Licitação nº 01/2014)</p>	<p>contratação de 540 operadores tele atendimento ativo em contraste com 352 atendentes de tele atendimento receptivo. Ressalta-se que o item 10.4.3.7.1 do edital impede o aceite de atestados referentes a operações de telemarketing para vendas, para pesquisa e campanhas, pois que o serviço a ser contratado tem natureza diversa e mais complexa. Tal exigência é necessária por ser o serviço de utilidade pública e destinado ao registro denúncias de violência contra mulher, enviadas à segurança pública de todo o país. Por isso, exige expertise diferencial das atendentes para uma escuta acolhedora e qualificada e para a promoção de um contexto seguro para o registro de denúncias. Ademais, o serviço lida com informações sensíveis e sigilosas, que requerem segurança diferenciada.</p>			
--	---	--	--	--	--

ITEM DO EDITAL	REQUISITO	ATESTADO APRESENTADO			
		BANCO DO BRASIL	MINISTÉRIO DO TRABALHO	SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL - PE	CANAL DAS COMPRAS
10.4.3.7.2	10.4.3.7.2 Não serão aceitos como compatíveis para atendimento apresentação de capacidade técnico/profissional por meio de acervos técnicos em nome dos responsáveis técnicos da empresa em substituição aos atestados de serviços	ATENDE – O Atestado apresentado refere-se ao serviço prestado pela empresa e não a capacidade técnica de seus profissionais.	ATENDE – O Atestado apresentado refere-se ao serviço prestado pela empresa e não a capacidade técnica de seus profissionais.	ATENDE – O Atestado apresentado refere-se ao serviço prestado pela empresa e não a capacidade técnica de seus profissionais.	ATENDE – O Atestado apresentado refere-se ao serviço prestado pela empresa e não a capacidade técnica de seus profissionais.

	prestados efetivamente pela empresa participante do certame, a fim de verificar a capacidade da empresa de executar os serviços, o que não é suficiente atestar quando se apresenta apenas a capacidade técnica de seus profissionais. (Item 25.3.4 do Termo de Referência – Anexo I do edital)			
--	---	--	--	--

3.3 Considerações complementares

Cumpra-se complementar que na documentação referente às diligências enviadas pelo Banco do Brasil, Ministério do Trabalho e Emprego e Secretaria de Defesa Social do Estado de Pernambuco, chamaram atenção da área técnica da Secretaria de Políticas para as Mulheres reiteradas colocações feitas quanto a problemas enfrentados por tais órgãos ao longo da execução do contrato pela empresa Grenit Serviços e Desenvolvimento de Softwares Ltda, principalmente no que tange o descumprimento e obrigações trabalhistas e previdenciárias.

Quanto à diligência realizada ao MTE constatou-se que a empresa não obteve desempenho satisfatório por descumprimento de cláusulas contratuais referentes a aspectos de qualidade e produtividade, bem como por descumprimento da legislação trabalhista. Tais descumprimentos ensejaram, ao longo da execução do contrato 67/2010, a abertura dos Processos Administrativos listados abaixo e constantes às fls. 2 e 3 da Nota Técnica nº 01/2014/ OUIDORIA-GERAL/MTE.

Processo	Data	Assunto	Resultado
46286.001518/2010-92	12/11/2010	Forma incorreta de entrega do vale alimentação.	Advertência e multa, autuação pela fiscalização trabalhista, conforme AI nº 017150787 e 017199247, resultando no cancelamento do registro no Programa de Alimentação do Trabalhador.
47951000139/2011-39	30/05/2011	Pagamento de salários fora do prazo legal.	Autuado pela Fiscalização Trabalhista, conforme Auto de Infração AI Nº 017151589. De 18/05/2011.
47951.000153/2011-32	25/04/2011	Pagamento de salários em desacordo com a planilha de	Sem aplicação de penalidade. Regularização pela empresa em

		composição de custos da Proposta Comercial (cargo de coordenador).	agosto/2012 após determinação jurídica do MTE.
47951.000184/2011-32	10/05/2011	Pagamento de salários em desacordo com a planilha de composição de custos da Proposta Comercial (cargo de gerente).	Sem aplicação de penalidade. Regularização pela empresa em agosto/2012 após determinação jurídica do TEM.
47951.000190/2011-41	12/05/2011	Falta de disponibilização do Módulo de Relatórios Gerenciais.	Advertência e multa, sendo o produto disponibilizado somente em setembro/2012, ou seja, amenos de 30 dias do término do contrato.
47951.000198/2011-15	23/05/2011	Teleatendimento em desconformidade com a árvore de voz.	Advertência e multa.
47951.000217/2011-03	09/06/2011	Falta de disponibilização da Ferramenta de Registro de Atendimento.	Sem aplicação de penalidade após a regularização pela empresa em 21/11/2011.
46335.000279/2011-10	02/06/2011	Fechamento do teleatendimento eletrônico sem autorização da Contratante.	Advertência e multa.

Em função dos descumprimentos de cláusulas contratuais e trabalhistas, e de atrasos nos prazos acordados, a área técnica responsável pela gestão do serviço posicionou-se contrária à renovação do contrato 67/2010 já em junho de 2011 por meio do Memorando nº 158/2011 OUIDORIA-GERAL/TEM. Nesse mesmo sentido, em outubro de 2012, o Coordenador Geral de recursos Logísticos manifesta-se pela necessidade de contratação de nova empresa, dando ensejo à abertura do Pregão 09/2014. Neste certame, a empresa Grenit Serviços e Desenvolvimento de Softwares Ltda foi uma das concorrentes e apresentou os mesmos atestados ora em análise. Ressalta-se que tais atestados foram recusados por sua antiga contratante, isso significa que a área técnica do MTE responsável pelo serviço licitado não aceitou o atestado emitido por seu próprio Ministério.

Quanto à diligência realizada ao Banco do Brasil constatou-se que a empresa não obteve desempenho satisfatório durante a execução do contrato, chamando novamente a atenção da área técnica da Secretaria de Políticas para as Mulheres o descumprimento de obrigações trabalhistas. Para comprovar tais descumprimentos, o órgão diligenciado enviou Ata de Audiência realizada pela Procuradoria Regional do Trabalho da 5ª Região (Ministério Público do Trabalho), no âmbito no Inquérito Civil nº 002268.2013.05.000/5 que tem como parte investigada a empresa Grenit Serviços e Desenvolvimento de Softwares Ltda. O

posicionamento do citado Parquet foi que: diante da inadimplência da empresa Grenit quanto às verbas trabalhistas, recomenda-se que o Banco do Brasil antecipe e retenha os valores da fatura correspondente e proceda ao pagamento direto dos trabalhadores, além de encargos e despesas administrativas que garantam a manutenção dos serviços.

Esses descumprimentos trabalhistas são deveras preocupantes à área técnica da Secretaria de Políticas para as Mulheres, visto que colocam em risco a continuidade da prestação do serviço, devido a greves e paralisações decorrentes da insatisfação dos trabalhadores, além de comprometer a qualidade dos serviços prestados. É preciso lembrar que, como a Central de Atendimento à Mulher presta um serviço emergencial de utilidade pública, recebendo e enviando às autoridades casos de violência contra mulher, sua interrupção compromete a vida e a segurança de muitas brasileiras em situação de violência. Ademais, caso as atendentes não tenham seus direitos básicos garantidos e não disponham de um padrão mínimo de qualidade de vida no trabalho, dificilmente conseguiram criar um ambiente seguro e acolhedor para que as vítimas registrem suas denúncias.

Cabe destacar ainda que quanto ao item 10.4.3.4 – que exige que atestados e/ou declarações de capacidade técnica devem comprovar que a licitante prestou serviços de terceirização compatíveis em quantidade com o objeto licitado por período não inferior a 3 anos – Somente o atestado referente aos serviços prestados ao MTE pode ser considerado, atingido apenas 1 ano e 1 mês de prestação de serviços de terceirização compatíveis em quantidade com o objeto licitado.

O atestado expedido pelo Canal de Compras não foi considerado por não tratar de terceirização completa de recursos humanos e materiais para gestão e operação de Central de Atendimento/Call Center, descumprindo o item 10.4.3.1 (o testado comprova apenas fornecimento de tecnologia de Telefonia). O atestado expedido pelo Banco do Brasil não foi considerado por se tratar de terceirização envolvendo operação e gestão de Central de Atendimento/Call Center para operações de telemarketing de televendas, pesquisas e campanhas, descumprindo o item 10.4.3.7.1. E o atestado expedido pela Secretaria de Defesa Social de Pernambuco não foi aceito porque contrato iniciou-se em 11/08/2011 e o atestado foi emitido em 12/04/2012, desse modo, não cumpre o prazo mínimo de 1 ano previsto no item 10.4.3.6.

4. Conclusão

Conclui-se, de acordo com as análises da Proposta Comercial, da avaliação dos Atestados de Capacidade Técnica, dos Contratos e das diligências realizadas aos órgãos, que a empresa Grenit Serviços e Desenvolvimento de Softwares Ltda não atende a todos os requisitos requeridos no Edital, no que se refere, principalmente, a atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto de que trata o processo licitatório, fundamentada pela não comprovação total dos itens 10.4.3.1 (principalmente no que se refere a não disponibilização de infraestrutura de PABX), 10.4.3.2 (quanto à prestação de serviços continuados), 10.4.3.4, 10.4.3.6 e 10.4.3.7 do Edital.



Além disso, restaram incompletas e relativamente fora do modelo de planilha proposto as informações apresentadas na proposta comercial. Ademais, não foi enviada declaração exigida pelo item 9.3.5 do Edital dando ciência e aprovação do conteúdo constata no Acordo de Sigilo e Confidencialidade do no Termo de Confidencialidade e Autorização de Acesso, ambos documentos constantes no Anexo I do Edital.

5. Encaminhamento

NOTA TÉCNICA 0025/2014 - SPM/SEV

Encaminho à Diretoria de Administração Interna para as providências cabíveis.

OBJETO: Análise da proposta comercial e da documentação técnica da empresa Great Serviços e Desenvolvimento de Softwares Ltda para prestação de serviços de Solução Global para implantação, operação, manutenção e gestão de infraestrutura de Telecomunicações incluindo os Telesserviços Recepção - Ativo na Jôana Human Resources.

Brasília, 7 de outubro de 2014.

Laiza Mara Neves Spagna

1. Introdução

No dia 16/09/2014, a Coordenadora da Central de Atendimento – Ligue 180 e a Secretária de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres da Secretaria de Políticas para as Mulheres da Presidência da República (SPM/PR), nº 2397, o qual aponta necessidade de análise e parecer quanto aos aspectos da proposta comercial e documentação de habilitação da empresa Great Serviços e Desenvolvimento de Softwares Ltda, CNPJ 06.936.481/0001-17.

2. Objetivo

O objetivo da presente Nota Técnica é apresentar a análise da conformidade da proposta e dos documentos de habilitação ao exigido no Edital e no Termo de Referência e, em caso de não atendimento ao exigido, serão informados e justificadas tecnicamente as razões.

3. Análise

3.1. Da Proposta Comercial

O Edital referente ao Pregão Eletrônico nº 01/2014 - SPM prevê as seguintes exigências quanto a proposta comercial:

9.3 A proposta de preços será apresentada de forma clara e objetiva, em conformidade com o instrumento convocatório, devendo conter todos os elementos que influenciam no valor final da