



PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA  
SECRETARIA-GERAL  
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO  
DIRETORIA DE RECURSOS LOGÍSTICOS  
COORDENAÇÃO-GERAL DE LICITAÇÃO E CONTRATO  
COORDENAÇÃO DE LICITAÇÃO  
Anexo III do Palácio do Planalto, Ala "A", Sala 207. CEP 71150-900 – Brasília/DF  
Tel.: (61) 3411-2537 – Fax: 3411-3425

Ofício nº 076/2014/ASLIC/COLIC/DILOG

Brasília, 26 de setembro de 2014.

A Senhora

Ouvidora-Geral Maria das Graças Gonçalves

Ministério do Trabalho e Emprego - MTE

Bloco "F", Anexo - Ala "A" Térreo - Sala TA - 14 - Esplanada dos Ministérios

CEP: 70059-900 - Brasília/DF

Tel: (61) 2031-6275 / Fax: (61) 2031-6969

Assunto: **Pregão, na forma Eletrônica, nº 001/2014-SPM.**

Senhora Ouvidora-Geral,

A Presidência da República instaurou procedimento licitatório, por meio do Pregão, na forma Eletrônica, nº 001/2014-SPM, visando à contratação de empresa para prestação de serviços de Solução Global para implantação, operação, manutenção e gestão de Infraestrutura de Telecomunicações incluindo os Teleserviços Receptivo e Ativo na forma Humana e Eletrônica, abrangendo todos os recursos necessários a sua operacionalização, inclusive instalações físicas, infraestrutura de TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação), mobiliário, pessoal, equipamentos, aplicativos e softwares básicos.

2. Por ocasião da participação, a empresa Grenit Serviços e Desenvolvimento de Softwares Ltda, CNPJ nº 06.936.483/0001-17, encaminhou como documento de habilitação o Atestado de Capacidade Técnica emitido pelo Ministério do Trabalho e Emprego, conforme anexo, no âmbito do Contrato n.º Administrativo n.º 67/2010.

3. Considerando o § 3º do art. 43 da Lei nº 8.666/93 e a fim subsidiar a análise da documentação de habilitação na licitação em comento, solicito os bons préstimos no sentido de nos informar acerca do atestado e contrato supracitados:

a) Quantas ligações "receptivas" por mês foram realizadas, em média, por atendimento humano pela Contratada? (Observação: Devem ser excluídas da informação ligações ativas saintes, bem como ligações receptivas provenientes de televidas e telepesquisas.)

b) A Contratada fornecia terceirização completa de serviços com implantação e manutenção continuada de itens de Plataforma de Telecomunicações (PABX/DAC/URA)?


c) O Contrato nº 67/2010 prevê **Gravação Digital de chamados telefônicos e de imagens com sincronização de voz e navegação de tela de atendimento?** (Caso esteja previsto, favor informar o item do Contrato, Edital ou Termo de Referência onde está contida a informação).

d) O Contrato nº 67/2010 prevê **Integração de Sistemas de Informação tipo CRM ou CzRM e base de dados com plataforma de telefonia utilizando tecnologia CTI (Computer Telephony Integration)?** (Caso esteja previsto, favor informar o item do Contrato, Edital ou Termo de Referência onde está contida a informação).

e) A Contratada obteve aptidão de desempenho satisfatório, durante toda a execução do Contrato? (Por exemplo: A Contratada apresentava, a contento, relatórios para verificação de níveis de serviço? Os níveis de serviço previstos em Contrato eram cumpridos? A Capacitação/ treinamento dos profissionais alocados na operação do serviço era realizada a contento? A Contratada cumpriu satisfatoriamente as obrigações previstas em Contrato?)

4. Por fim, considerando que o Pregão, na forma Eletrônica, nº 001/2014-SPM está em andamento, solicito a gentileza de encaminhar a resposta até às **16h00 do dia 29 de setembro de 2014**, pelo e-mail [cpl@planalto.gov.br](mailto:cpl@planalto.gov.br), ou pelos fax (61) 3411-4305 / 3411-3425. Qualquer contato poderá ser feito pelo telefone (61) 3411-2607.

Atenciosamente,

  
**Guilherme Paiva Silva**  
Pregoeiro/PR

A Presidência da República, mediante procedimento licitatório, por meio do Pregão, na forma Eletrônica, nº 001/2014-SPM, visando à contratação de empresa para prestação de serviços de Solução Global para implantação, operação, manutenção e gestão de infraestrutura de Telecomunicações incluindo os Telcerviços Receptivo e Ativo na forma Humana e Eletrônica, abrangendo todos os recursos necessários à sua operacionalização, inclusive instalações físicas, infraestrutura de TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação), mobiliário, pessoal, equipamentos, aplicativos e softwares básicos.

2. Por ocasião da participação, a empresa Grenti Serviços e Desenvolvimento de Softwares Ltda, CNPJ nº 06.936.493/0001-17, encaminhou como documento de habilitação o Atestado de Capacidade Técnica emitido pelo Ministério do Trabalho e Emprego, conforme anexo, no âmbito do Contrato nº Administrativo nº 67/2010.

3. Considerando o § 3º do art. 43 da Lei nº 8.666/93 e a fim subsidiar a análise da documentação de habilitação na licitação em comento, solicito as boas prestímes no sentido de nos informar acerca do atestado e contrato supracitados.

a) Quantas ligações "receptivas" por mês foram realizadas, em média, por atendimento humano pela Contratada? (Observação: Devem ser excluídas da informação ligações ativas saíntes, bem como ligações receptivas provenientes de televidas e telepesquisas.)

b) A Contratada fornece terceirização completa de serviços com implantação e manutenção continuada de fone de Plataforma de Telecomunicações (PABX/DAC/URA)?





**MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO**  
**COORDENAÇÃO GERAL DE RECURSOS LOGÍSTICOS**  
**DIVISÃO DE MATERIAL**

**ATESTADO DE**  
**CAPACIDADE TÉCNICA**

DATA: 31/10/2011

**NOME OU RAZÃO SOCIAL DO FORNECEDOR**

GRENIT SERVIÇOS DE TELEMARKETING, DESENVOLVIMENTO, COM., REP. DE HARDWARES E SOFTWARES LTDA

**C.G.C.**

06.936.483/0001-17

**ENDEREÇO**

Rua Pequetita, 145, conj. 112, 11º andar – Vila Olímpia, São Paulo – SP. CEP: 04.552-060

**RAMO DE ATIVIDADE**

Prestação de serviços de desenvolvimento, manutenção e integração de softwares, representação commercial, por conta de terceiros, de produtos e serviços associados a hardware, software e correlatos, de implementação, consultoria e operação de centrais de atendimento e centrais de telemarketing, comércio de software, hardware e correlatos.

**PERÍODO DE TRANSAÇÃO**

Pregão Eletrônico Nº 15/2010

Processo nº 47951.000936/2009-00

Contrato Administrativo Nº 67/2010

**OBJETO**

Prestação de serviço de teleatendimento receptivo e ativo do MTE, compreendendo atendimento telefônico, humano e eletrônico, serviço de Help-Desk, consulta a bancos de dados informatizados, bem como fornecimento e registro de informações ao usuário, incluindo a disponibilização de infra-estrutura física e tecnológica completas.

Atestamos que a empresa supracitada vem cumprindo com a prestação do serviço de teleatendimento receptivo e ativo para o Ministério do Trabalho e Emprego, contudo, ressaltamos que há em trâmite, nesta Pasta, procedimento administrativo para averiguação de ocorrências de possível inadimplemento registradas pela fiscalização da avença quanto a execução contratual.



*Guimarães*

**IRENE TEODORA GUIMARÃES**  
Chefe do Setor de Compras Substituta  
TEL: 317-6152

*Suely Neide*

**SUELY NEIDE FIGUEIREDO AGUIAR**  
Chefe da Divisão de Material  
TEL: 317-6211

*José Augusto dos Reis Gomes*  
**JOSÉ AUGUSTO DOS REIS GOMES**  
Coordenador Geral de Recursos Logísticos  
TEL: 3317-6207