



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E AGRÁRIO  
SUSECRETARIA DE ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS  
Coordenação Geral de Logística e Administração

**Ata de Realização do Pregão Eletrônico**  
**Nº 00003/2023 (SRP)**

Às 10:00 horas do dia 22 de março de 2023, reuniram-se o Pregoeiro Oficial deste Órgão e respectivos membros da Equipe de Apoio, designados pelo instrumento legal Portaria nº 709 de 24/10/2022, em atendimento às disposições contidas na Lei Nº 10.520 de 17 de julho de 2002 e no Decreto Nº 10.024 de 20 de setembro de 2019, referente ao Processo Nº 71000028011202216, para realizar os procedimentos relativos ao Pregão Nº 00003/2023. Modo de disputa: Aberto/Fechado. Objeto: O objeto da presente licitação é o Registro de Preço para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados à Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outro(s) ministério(s) para o(s) qual(ais) o contratante exerça a função de Provedor. A prestação de serviços incluem os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico (...). O Pregoeiro abriu a Sessão Pública em atendimento às disposições contidas no edital, divulgando as propostas recebidas. Abriu-se em seguida a fase de lances para classificação dos licitantes relativamente aos lances ofertados.

**Item: 1 - Grupo 1**

**Descrição:** Teleatendimento

**Descrição Complementar:** Teleatendimento Humano Receptivo

**Tratamento Diferenciado:** -

**Quantidade:** 12.340.896

**Valor Máximo Aceitável:** R\$ 5,6100

**Intervalo mínimo entre lances:** -

**Unidade de fornecimento:** UNIDADE

**Situação:** Aceito e Habilitado

**Aceito para:** BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., **pelo melhor lance de R\$ 3,0000 e a quantidade de 12.340.896 UNIDADE .**

**Item: 2 - Grupo 1**

**Descrição:** Teleatendimento

**Descrição Complementar:** Teleatendimento Receptivo Eletrônico / Atendimento URA

**Tratamento Diferenciado:** -

**Quantidade:** 48.678.324

**Valor Máximo Aceitável:** R\$ 0,8000

**Intervalo mínimo entre lances:** -

**Unidade de fornecimento:** UNIDADE

**Situação:** Aceito e Habilitado

**Aceito para:** BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., **pelo melhor lance de R\$ 0,2700 e a quantidade de 48.678.324 UNIDADE .**

**Item: 3 - Grupo 1**

**Descrição:** Teleatendimento

**Descrição Complementar:** Teleatendimento Help Desk

**Tratamento Diferenciado:** -

**Quantidade:** 604.068  
**Valor Máximo Aceitável:** R\$ 17,9300  
**Intervalo mínimo entre lances:** -

**Unidade de fornecimento:** UNIDADE  
**Situação:** Aceito e Habilitado

**Aceito para:** BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., **pelo melhor lance de R\$ 5,0000 e a quantidade de 604.068 UNIDADE .**

**Item: 4 - Grupo 1**

**Descrição:** Teleatendimento  
**Descrição Complementar:** Teleatendimento Multimeios Humano / Chat - atendimento humano  
**Tratamento Diferenciado:** -  
**Quantidade:** 649.860  
**Valor Máximo Aceitável:** R\$ 9,9900  
**Intervalo mínimo entre lances:** -

**Unidade de fornecimento:** UNIDADE  
**Situação:** Aceito e Habilitado

**Aceito para:** BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., **pelo melhor lance de R\$ 9,0000 e com valor negociado a R\$ 5,2100 e a quantidade de 649.860 UNIDADE .**

**Item: 5 - Grupo 1**

**Descrição:** Teleatendimento  
**Descrição Complementar:** Teleatendimento Multimeios / Serviço de Mensageria Instantânea Humano  
**Tratamento Diferenciado:** -  
**Quantidade:** 2.312.460  
**Valor Máximo Aceitável:** R\$ 2,1900  
**Intervalo mínimo entre lances:** -

**Unidade de fornecimento:** UNIDADE  
**Situação:** Aceito e Habilitado

**Aceito para:** BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., **pelo melhor lance de R\$ 4,0000 e com valor negociado a R\$ 2,1900 e a quantidade de 2.312.460 UNIDADE .**

**Item: 6 - Grupo 1**

**Descrição:** Teleatendimento  
**Descrição Complementar:** Teleatendimento Multimeios Humano / Carta  
**Tratamento Diferenciado:** -  
**Quantidade:** 600  
**Valor Máximo Aceitável:** R\$ 23,8400  
**Intervalo mínimo entre lances:** -

**Unidade de fornecimento:** UNIDADE  
**Situação:** Aceito e Habilitado

**Aceito para:** BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., **pelo melhor lance de R\$ 7,0000 e a quantidade de 600 UNIDADE .**

**Item: 7 - Grupo 1**

**Descrição:** Teleatendimento  
**Descrição Complementar:** Teleatendimento Multimeios Humano / Atendimento Presencial  
**Tratamento Diferenciado:** -  
**Quantidade:** 7.800  
**Valor Máximo Aceitável:** R\$ 11,7600  
**Intervalo mínimo entre lances:** -

**Unidade de fornecimento:** UNIDADE  
**Situação:** Aceito e Habilitado

**Aceito para:** BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., **pelo melhor lance de R\$ 9,5000 e com valor negociado a R\$ 9,4000 e a quantidade de 7.800 UNIDADE .**

**Item: 8 - Grupo 1**

**Descrição:** Teleatendimento  
**Descrição Complementar:** Teleatendimento Multimeios Humano / E-mail / Formulário eletrônico  
**Tratamento Diferenciado:** -  
**Quantidade:** 1.007.976  
**Valor Máximo Aceitável:** R\$ 10,1400  
**Intervalo mínimo entre lances:** -

**Unidade de fornecimento:** UNIDADE  
**Situação:** Aceito e Habilitado

**Aceito para:** BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., **pelo melhor lance de R\$ 7,1000 e com valor negociado a R\$ 6,8000 e a quantidade de 1.007.976 UNIDADE .**

**Item: 9 - Grupo 1**

**Descrição:** Teleatendimento

**Descrição Complementar:** Teleatendimento Multimeios Humano / Plataformas

**Tratamento Diferenciado:** -

**Quantidade:** 960.216

**Valor Máximo Aceitável:** R\$ 2,9400

**Intervalo mínimo entre lances:** -

**Unidade de fornecimento:** UNIDADE

**Situação:** Aceito e Habilitado

**Aceito para:** BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., **pelo melhor lance de R\$ 6,9800 e com valor negociado a R\$ 2,9400 e a quantidade de 960.216 UNIDADE .**

**Item: 10 - Grupo 1**

**Descrição:** Teleatendimento

**Descrição Complementar:** Teleatendimento Multimeios Eletrônico / Chat - Atendimento Bot

**Tratamento Diferenciado:** -

**Quantidade:** 710.856

**Valor Máximo Aceitável:** R\$ 0,6000

**Intervalo mínimo entre lances:** -

**Unidade de fornecimento:** UNIDADE

**Situação:** Aceito e Habilitado

**Aceito para:** BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., **pelo melhor lance de R\$ 0,4500 e a quantidade de 710.856 UNIDADE .**

**Item: 11 - Grupo 1**

**Descrição:** Teleatendimento

**Descrição Complementar:** Teleatendimento Multimeios Eletrônico / Aplicativo

**Tratamento Diferenciado:** -

**Quantidade:** 8.441.568

**Valor Máximo Aceitável:** R\$ 0,6000

**Intervalo mínimo entre lances:** -

**Unidade de fornecimento:** UNIDADE

**Situação:** Aceito e Habilitado

**Aceito para:** BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., **pelo melhor lance de R\$ 0,4800 e a quantidade de 8.441.568 UNIDADE .**

**Item: 12 - Grupo 1**

**Descrição:** Teleatendimento

**Descrição Complementar:** Teleatendimento Multimeios Eletrônico / Assistente Virtual

**Tratamento Diferenciado:** -

**Quantidade:** 142.176

**Valor Máximo Aceitável:** R\$ 0,6000

**Intervalo mínimo entre lances:** -

**Unidade de fornecimento:** UNIDADE

**Situação:** Aceito e Habilitado

**Aceito para:** BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., **pelo melhor lance de R\$ 0,4500 e a quantidade de 142.176 UNIDADE .**

**Item: 13 - Grupo 1**

**Descrição:** Teleatendimento

**Descrição Complementar:** Teleatendimento Multimeios Eletrônico / Serviço de Mensageria Instantânea Eletrônico

**Tratamento Diferenciado:** -

**Quantidade:** 10.236.984

**Valor Máximo Aceitável:** R\$ 2,6700

**Intervalo mínimo entre lances:** -

**Unidade de fornecimento:** UNIDADE

**Situação:** Aceito e Habilitado

**Aceito para:** BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., **pelo melhor lance de R\$ 1,0000 e a quantidade de 10.236.984 UNIDADE .**

**Item: 14 - Grupo 1****Descrição:** Teleatendimento**Descrição Complementar:** Teleatendimento Multimeios Eletrônico / Serviço de Mensageria Instantânea Bot**Tratamento Diferenciado:** -**Quantidade:** 142.176**Valor Máximo Aceitável:** R\$ 0,4000**Intervalo mínimo entre lances:** -**Unidade de fornecimento:** UNIDADE**Situação:** Aceito e Habilitado**Aceito para:** BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., pelo melhor lance de R\$ 0,4000 e a quantidade de 142.176 UNIDADE .**Item: 15 - Grupo 1****Descrição:** Teleatendimento**Descrição Complementar:** Teleatendimento Humano Ativo**Tratamento Diferenciado:** -**Quantidade:** 10.100.004**Valor Máximo Aceitável:** R\$ 5,1100**Intervalo mínimo entre lances:** -**Unidade de fornecimento:** UNIDADE**Situação:** Aceito e Habilitado**Aceito para:** BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., pelo melhor lance de R\$ 2,0000 e a quantidade de 10.100.004 UNIDADE .**Item: 16 - Grupo 1****Descrição:** Teleatendimento**Descrição Complementar:** Teleatendimento Eletrônico / Ativo Mensagem de Texto - SMS**Tratamento Diferenciado:** -**Quantidade:** 60.600.000**Valor Máximo Aceitável:** R\$ 0,1100**Intervalo mínimo entre lances:** -**Unidade de fornecimento:** UNIDADE**Situação:** Aceito e Habilitado**Aceito para:** BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., pelo melhor lance de R\$ 0,0700 e a quantidade de 60.600.000 UNIDADE .**Item: 17 - Grupo 1****Descrição:** Teleatendimento**Descrição Complementar:** Teleatendimento Eletrônico / Ativo Mensagem de Voz - Voice**Tratamento Diferenciado:** -**Quantidade:** 10.100.004**Valor Máximo Aceitável:** R\$ 0,7900**Intervalo mínimo entre lances:** -**Unidade de fornecimento:** UNIDADE**Situação:** Aceito e Habilitado**Aceito para:** BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., pelo melhor lance de R\$ 0,3500 e a quantidade de 10.100.004 UNIDADE .**Item: 18 - Grupo 1****Descrição:** Teleatendimento**Descrição Complementar:** Teleatendimento Eletrônico / Mala Direta (ativo por e-mail)**Tratamento Diferenciado:** -**Quantidade:** 60.600.000**Valor Máximo Aceitável:** R\$ 0,0700**Intervalo mínimo entre lances:** -**Unidade de fornecimento:** UNIDADE**Situação:** Aceito e Habilitado**Aceito para:** BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., pelo melhor lance de R\$ 0,0500 e a quantidade de 60.600.000 UNIDADE .**Relação de Grupos**

**Grupo 1****Tratamento Diferenciado:** -**Aplicabilidade Margem de Preferência:** Não**Critério de Valor:** R\$ 247.176.758,7600**Situação:** Aceito e Habilitado com intenção de recurso**Aceito para:** BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., **pelo melhor lance de** R\$ 127.958.673,6000 **e com valor negociado a** R\$ 117.127.706,1600 .**Itens do grupo:**

- 1 - Teleatendimento
- 2 - Teleatendimento
- 3 - Teleatendimento
- 4 - Teleatendimento
- 5 - Teleatendimento
- 6 - Teleatendimento
- 7 - Teleatendimento
- 8 - Teleatendimento
- 9 - Teleatendimento
- 10 - Teleatendimento
- 11 - Teleatendimento
- 12 - Teleatendimento
- 13 - Teleatendimento
- 14 - Teleatendimento
- 15 - Teleatendimento
- 16 - Teleatendimento
- 17 - Teleatendimento
- 18 - Teleatendimento

**Histórico****Item: 1 - Grupo 1 - Teleatendimento****Propostas** Participaram deste item as empresas abaixo relacionadas, com suas respectivas propostas.

(As propostas com \* na frente foram desclassificadas)

<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Fornecedor</b>	<b>ME/EPP Equiparada</b>	<b>Declaração ME/EPP</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Valor Unit.</b>	<b>Valor Global</b>	<b>Data/Hora Registro</b>
30.076.311/0001-03	DNA SERVICOS EM TELEATENDIMENTO LTDA	Sim	Sim	12.340.896	R\$ 5,5000	R\$ 67.874.928,0000	22/03/2023 09:33:24
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Humano Receptivo <b>Porte da empresa:</b> ME/EPP							
22.148.707/0001-82	SPEEDMAIS SOLUCOES LTDA	Não	Não	12.340.896	R\$ 5,5900	R\$ 68.985.608,6400	21/03/2023 16:44:31

	<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Humano Receptivo <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)						
01.077.145/0001-53	DATAMETRICA TELEATENDIMENTO S/A	Não	Não	12.340.896	R\$ 5,6000	R\$ 69.109.017,6000	21/03/2023 11:00:25
	<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Humano Receptivo <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)						
78.533.312/0001-58	PLANSUL PLANEJAMENTO E CONSULTORIA LTDA	Não	Não	12.340.896	R\$ 5,6000	R\$ 69.109.017,6000	21/03/2023 16:27:28
	<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados a Ouvidoria - Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outros ministérios para os quais o contratante exerça a função de provedor. <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)						
47.679.824/0001-01	AUDAC SERVICOS ESPECIALIZADOS DE COBRANCAS E ATENDIMENTO LTDA	Não	Não	12.340.896	R\$ 5,6000	R\$ 69.109.017,6000	21/03/2023 17:30:23
	<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Registro de Preço para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados à Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outro(s) ministério(s) para o(s) qual(ais) o contratante exerça a função de Provedor. A prestação de serviços incluem os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico (por menu e P.A. digital) e Humano, Ativo (Humano, S MS - Short Message Service e Voice - Mensagem de Voz, Mala direta - e-mail), Multimeios (e-mail/formulário eletrônico, chat, chatbot, carta, e atendimento presencial - inclusive atendimento na língua de sinais - LIBRAS, aplicativo, assistente virtual, plataformas, serviço de mensageria instantânea - com suporte de acessibilidade com atendimento humano, eletrônico e por bot com Inteligência Artificial, ou qualquer outra forma de comunicação, nida pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS) e de suporte aos(as) usuários(as) de sistemas de informações do MDS (Help Desk), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão, tecnologia, inteligência Artificial e, inclusive, com a disponibilização do serviço de telefonia fixa e móvel., conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos. <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)						
18.081.219/0003-90	ORBITALL ATENDIMENTO LTDA	Não	Não	12.340.896	R\$ 5,6000	R\$ 69.109.017,6000	22/03/2023 09:40:30
	<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Humano Receptivo <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)						
03.655.231/0001-21	BS TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA EM RECUPERACAO JUDICIAL	Não	Não	12.340.896	R\$ 5,6100	R\$ 69.232.426,5600	16/03/2023 18:39:18
	<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Humano Receptivo <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)						
03.022.122/0001-77	BK CONSULTORIA E SERVICOS LTDA	Não	Não	12.340.896	R\$ 5,6100	R\$ 69.232.426,5600	20/03/2023 15:15:40
	<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Humano Receptivo. <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)						
07.171.299/0001-96	CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A	Não	Não	12.340.896	R\$ 5,6100	R\$ 69.232.426,5600	21/03/2023 11:15:50
	<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Humano Receptivo <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)						
24.913.412/0001-80	BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A.	Não	Não	12.340.896	R\$ 5,6100	R\$ 69.232.426,5600	21/03/2023 21:15:24
	<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> O objeto da presente licitação é o Registro de Preço para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados à Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outro(s) ministério(s) para o(s) qual(ais) o contratante exerça a função de Provedor. A prestação de serviços incluem os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico (por menu e P.A. digital) e Humano, Ativo (Humano, S MS - Short Message Service e Voice - Mensagem de Voz, Mala direta - e-mail), Multimeios (e-mail/ formulário eletrônico, chat, chatbot, carta, e atendimento presencial - inclusive atendimento na língua de sinais - LIBRAS, aplicativo, assistente virtual, plataformas, serviço de mensageria instantânea - com suporte de acessibilidade com atendimento humano, eletrônico e por bot com Inteligência Artificial, ou qualquer outra forma definida pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS) e de suporte aos(as) usuários(as) de sistemas de informações do MDS (Help Desk), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão, tecnologia, inteligência artificial e, inclusive, com a disponibilização do serviço de telefonia fixa e móvel., conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos - Descrição: Teleatendimento Humano Receptivo. <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)						

**Lances** (Obs: lances com \* na frente indicam que foram excluídos)

<b>Valor do Lance</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Data/Hora Registro</b>
R\$ 5,6100	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 5,6100	03.022.122/0001-77	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 5,6100	07.171.299/0001-96	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 5,6100	24.913.412/0001-80	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 5,6000	01.077.145/0001-53	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 5,6000	47.679.824/0001-01	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 5,6000	78.533.312/0001-58	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 5,6000	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 5,5900	22.148.707/0001-82	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 5,5000	30.076.311/0001-03	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 5,0500	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:06:56:450
R\$ 5,4800	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:12:08:347
R\$ 5,5000	47.679.824/0001-01	22/03/2023 10:12:11:000
R\$ 5,6000	03.022.122/0001-77	22/03/2023 10:14:02:793
R\$ 5,2500	30.076.311/0001-03	22/03/2023 10:14:03:923
R\$ 5,5900	03.022.122/0001-77	22/03/2023 10:17:08:903
R\$ 5,5000	78.533.312/0001-58	22/03/2023 10:17:54:983
R\$ 5,4000	78.533.312/0001-58	22/03/2023 10:18:03:630
R\$ 5,2000	78.533.312/0001-58	22/03/2023 10:18:12:200
R\$ 5,2000	30.076.311/0001-03	22/03/2023 10:18:53:950
R\$ 5,1000	78.533.312/0001-58	22/03/2023 10:19:23:653
R\$ 4,7700	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:19:28:707
R\$ 5,0000	78.533.312/0001-58	22/03/2023 10:19:44:537
R\$ 4,9000	78.533.312/0001-58	22/03/2023 10:20:09:887
R\$ 4,8000	78.533.312/0001-58	22/03/2023 10:20:18:057
R\$ 4,7600	78.533.312/0001-58	22/03/2023 10:20:33:357
R\$ 5,1500	30.076.311/0001-03	22/03/2023 10:20:34:663
R\$ 5,1500	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:20:43:980
R\$ 5,0000	24.913.412/0001-80	22/03/2023 10:20:54:157
R\$ 4,8000	30.076.311/0001-03	22/03/2023 10:21:03:920
R\$ 4,0400	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:22:37:870
R\$ 3,0000	24.913.412/0001-80	22/03/2023 10:23:06:293
R\$ 4,9500	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:24:59:393
R\$ 4,5000	78.533.312/0001-58	22/03/2023 10:25:07:100
R\$ 4,7900	30.076.311/0001-03	22/03/2023 10:25:59:470
R\$ 2,7200	07.171.299/0001-96	22/03/2023 10:26:19:310

**Não existem lances de desempate ME/EPP para o item**

**Eventos do Item**

Evento	Data	Observações
Recusa de proposta	29/03/2023 10:05:12	Recusa da proposta. Fornecedor: CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ/CPF: 07.171.299/0001-96, pelo melhor lance de R\$ 2,7200. Motivo: A empresa deixou de apresentar documentação obrigatória para o certame, conforme item 10.6.5 do Termo de Referência
Aceite de proposta	17/04/2023 16:22:09	Aceite individual da proposta. Fornecedor: BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80, pelo melhor lance de R\$ 3,0000.
Habilitação de fornecedor	17/04/2023 16:22:40	Habilitação em grupo de propostas. Fornecedor: BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A. - CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80

**Para consultar intenção de recurso e demais eventos do item, verificar histórico do Grupo 1.**

**Item: 2 - Grupo 1 - Teleatendimento**

**Propostas** Participaram deste item as empresas abaixo relacionadas, com suas respectivas propostas.

(As propostas com \* na frente foram desclassificadas)

CNPJ/CPF	Fornecedor	ME/EPP Equiparada	Declaração ME/EPP	Quantidade	Valor Unit.	Valor Global	Data/Hora Registro
18.081.219/0003-90	ORBITALL ATENDIMENTO LTDA	Não	Não	48.678.324	R\$ 0,7300	R\$ 35.535.176,5200	22/03/2023 09:40:30
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Receptivo Eletrônico / Atendimento URA <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
03.655.231/0001-21	BS TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA EM RECUPERACAO JUDICIAL	Não	Não	48.678.324	R\$ 0,7900	R\$ 38.455.875,9600	16/03/2023 18:39:18
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Atendimento URA - Unidade de Resposta Audível <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
01.077.145/0001-53	DATAMETRICA TELEATENDIMENTO S/A	Não	Não	48.678.324	R\$ 0,7900	R\$ 38.455.875,9600	21/03/2023 11:00:25
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Receptivo Eletrônico / Atendimento URA <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
22.148.707/0001-82	SPEEDMAIS SOLUCOES LTDA	Não	Não	48.678.324	R\$ 0,7900	R\$ 38.455.875,9600	21/03/2023 16:44:31
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Atendimento URA - Unidade de Resposta Audível <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
03.022.122/0001-77	BK CONSULTORIA E SERVICOS LTDA	Não	Não	48.678.324	R\$ 0,8000	R\$ 38.942.659,2000	20/03/2023 15:15:40
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Receptivo Eletrônico / Atendimento URA. <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
07.171.299/0001-96	CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A	Não	Não	48.678.324	R\$ 0,8000	R\$ 38.942.659,2000	21/03/2023 11:15:50
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Receptivo Eletrônico / Atendimento URA <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
78.533.312/0001-58	PLANSUL PLANEJAMENTO E CONSULTORIA LTDA	Não	Não	48.678.324	R\$ 0,8000	R\$ 38.942.659,2000	21/03/2023 16:27:28
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados a Ouvidoria - Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outros ministérios para os quais o contratante exerça a função de provedor. <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							



47.679.824/0001-01	AUDAC SERVICOS ESPECIALIZADOS DE COBRANCAS E ATENDIMENTO LTDA	Não	Não	48.678.324	R\$ 0,8000	R\$ 38.942.659,2000	21/03/2023 17:30:23
<p><b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Registro de Preço para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados à Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outro(s) ministério(s) para o(s) qual(ais) o contratante exerça a função de Provedor. A prestação de serviços incluem os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico (por menu e P.A. digital) e Humano, Ativo (Humano, S MS - S hort Message Service e Voice – Mensagem de Voz, Mala direta - e-mail), Multimeios (e-mail/formulário eletrônico, chat, chatbot, carta, e atendimento presencial - inclusive atendimento na língua de sinais - LIBRAS , aplicativo, assistente virtual, plataformas, serviço de mensageria instantânea - com suporte de acessibilidade com atendimento humano, eletrônico e por bot com Inteligência artificial, ou qualquer outra forma de#64257;nida pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS ) e de suporte aos(às) usuários(as) de sistemas de informações do MDS H(elp Desk), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão, tecnologia, inteligência artificial e, inclusive, com a disponibilização do serviço de telefonia fixa e móvel., conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.</p> <p><b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)</p>							
24.913.412/0001-80	BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A.	Não	Não	48.678.324	R\$ 0,8000	R\$ 38.942.659,2000	21/03/2023 21:15:24
<p><b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> O objeto da presente licitação é o Registro de Preço para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados à Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outro(s) ministério(s) para o(s) qual(ais) o contratante exerça a função de Provedor. A prestação de serviços incluem os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico (por menu e P.A. digital) e Humano, Ativo (Humano, S MS - S hort Message Service e Voice – Mensagem de Voz, Mala direta - e-mail), Multimeios (email/ formulário eletrônico, chat, chatbot, carta, e atendimento presencial - inclusive atendimento humano, eletrônico e por bot com Inteligência artificial, ou qualquer outra forma definida pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome -MDS ) e de suporte aos(às) usuários(as) de sistemas de informações do MDS (Help Desk), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão, tecnologia, inteligência artificial e, inclusive, com a disponibilização do serviço de telefonia fixa e móvel., conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos - Descrição: Teleatendimento Receptivo Eletrônico / Atendimento URA</p> <p><b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)</p>							
30.076.311/0001-03	DNA SERVICOS EM TELEATENDIMENTO LTDA	Sim	Sim	48.678.324	R\$ 0,8000	R\$ 38.942.659,2000	22/03/2023 09:33:24
<p><b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Atendimento URA - Unidade de Resposta Audível</p> <p><b>Porte da empresa:</b> ME/EPP</p>							

**Lances** (Obs: lances com \* na frente indicam que foram excluídos)

Valor do Lance	CNPJ/CPF	Data/Hora Registro
R\$ 0,8000	47.679.824/0001-01	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,8000	24.913.412/0001-80	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,8000	30.076.311/0001-03	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,8000	03.022.122/0001-77	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,8000	07.171.299/0001-96	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,8000	78.533.312/0001-58	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,7900	22.148.707/0001-82	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,7900	01.077.145/0001-53	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,7900	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,7300	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,7200	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:07:02:880
R\$ 0,6800	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:12:16:130
R\$ 0,7500	47.679.824/0001-01	22/03/2023 10:12:20:477
R\$ 0,4000	24.913.412/0001-80	22/03/2023 10:16:10:147
R\$ 0,7000	47.679.824/0001-01	22/03/2023 10:17:15:047
R\$ 0,3800	24.913.412/0001-80	22/03/2023 10:17:22:860

R\$ 0,6800	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:19:36:340
R\$ 0,7000	78.533.312/0001-58	22/03/2023 10:20:43:443
R\$ 0,5800	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:20:46:050
R\$ 0,6000	78.533.312/0001-58	22/03/2023 10:21:10:197
R\$ 0,5700	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:22:44:013
R\$ 0,2700	24.913.412/0001-80	22/03/2023 10:23:20:773
R\$ 0,5200	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:25:06:540
R\$ 0,7000	30.076.311/0001-03	22/03/2023 10:25:47:980
R\$ 0,5500	78.533.312/0001-58	22/03/2023 10:25:55:593
R\$ 0,3900	07.171.299/0001-96	22/03/2023 10:26:24:870

**Não existem lances de desempate ME/EPP para o item**

#### Eventos do Item

Evento	Data	Observações
Recusa de proposta	29/03/2023 10:05:12	Recusa da proposta. Fornecedor: CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ/CPF: 07.171.299/0001-96, pelo melhor lance de R\$ 0,3900. Motivo: A empresa deixou de apresentar documentação obrigatória para o certame, conforme item 10.6.5 do Termo de Referência
Aceite de proposta	17/04/2023 16:22:09	Aceite individual da proposta. Fornecedor: BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80, pelo melhor lance de R\$ 0,2700.
Habilitação de fornecedor	17/04/2023 16:22:40	Habilitação em grupo de propostas. Fornecedor: BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A. - CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80

**Para consultar intenção de recurso e demais eventos do item, verificar histórico do Grupo 1.**

#### Item: 3 - Grupo 1 - Teleatendimento

**Propostas** Participaram deste item as empresas abaixo relacionadas, com suas respectivas propostas.

(As propostas com \* na frente foram desclassificadas)

CNPJ/CPF	Fornecedor	ME/EPP Equiparada	Declaração ME/EPP	Quantidade	Valor Unit.	Valor Global	Data/Hora Registro
30.076.311/0001-03	DNA SERVICOS EM TELEATENDIMENTO LTDA	Sim	Sim	604.068	R\$ 17,0000	R\$ 10.269.156,0000	22/03/2023 09:33:24
	<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Atendimento Help Desk <b>Porte da empresa:</b> ME/EPP						
18.081.219/0003-90	ORBITALL ATENDIMENTO LTDA	Não	Não	604.068	R\$ 17,7100	R\$ 10.698.044,2800	22/03/2023 09:40:30
	<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Help Desk <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)						
47.679.824/0001-01	AUDAC SERVICOS ESPECIALIZADOS DE COBRANCAS E ATENDIMENTO LTDA	Não	Não	604.068	R\$ 17,9000	R\$ 10.812.817,2000	21/03/2023 17:30:23
	<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Registro de Preço para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados à Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outro(s) ministério(s) para o(s) qual(ais) o contratante exerça a função de Provedor. A prestação de serviços incluem os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico (por menu e P.A. digital) e Humano, Ativo (Humano, S MS - S hort Message Service e Voice - Mensagem de Voz, Mala direta - e-mail), Multimeios (e-mail/formulário eletrônico, chat, chatbot, carta, e atendimento presencial - inclusive atendimento na língua de sinais - LIBRAS , aplicativo, assistente virtual, plataformas, serviço de mensageria instantânea - com suporte de acessibilidade com atendimento humano, eletrônico e por bot com Inteligência Artificial, ou qualquer outra forma de atendimento, incluindo atendimento pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS ) e de suporte aos(as) usuários(as) de sistemas de informações do MDS ( Help Desk), abrangendo todos os recursos necessários à execução e						

manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão, tecnologia, inteligência arti&#64257;cial e, inclusive, com a disponibilização do serviço de telefonia &#64257;xa e móvel., conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

**Porte da empresa:** Demais (Diferente de ME/EPP)

78.533.312/0001-58	PLANSUL PLANEJAMENTO E CONSULTORIA LTDA	Não	Não	604.068	R\$ 17,9100	R\$ 10.818.857,8800	21/03/2023 16:27:28
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados a Ouvidoria - Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outros ministérios para os quais o contratante exerça a função de provedor.							
<b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
03.655.231/0001-21	BS TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA EM RECUPERACAO JUDICIAL	Não	Não	604.068	R\$ 17,9200	R\$ 10.824.898,5600	16/03/2023 18:39:18
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Atendimento Help Desk							
<b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
01.077.145/0001-53	DATAMETRICA TELEATENDIMENTO S/A	Não	Não	604.068	R\$ 17,9200	R\$ 10.824.898,5600	21/03/2023 11:00:25
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Help Desk							
<b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
22.148.707/0001-82	SPEEDMAIS SOLUCOES LTDA	Não	Não	604.068	R\$ 17,9200	R\$ 10.824.898,5600	21/03/2023 16:44:32
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Atendimento Help Desk							
<b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
03.022.122/0001-77	BK CONSULTORIA E SERVICOS LTDA	Não	Não	604.068	R\$ 17,9300	R\$ 10.830.939,2400	20/03/2023 15:15:40
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Help Desk.							
<b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
07.171.299/0001-96	CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A	Não	Não	604.068	R\$ 17,9300	R\$ 10.830.939,2400	21/03/2023 11:15:50
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Help Desk							
<b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
24.913.412/0001-80	BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A.	Não	Não	604.068	R\$ 17,9300	R\$ 10.830.939,2400	21/03/2023 21:15:24
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> O objeto da presente licitação é o Registro de Preço para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados à Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outro(s) ministério(s) para o(s) qual(ais) o contratante exerça a função de Provedor. A prestação de serviços incluem os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico (por menu e P.A. digital) e Humano, Ativo (Humano, SMS - Short Message Service e Voice - Mensagem de Voz, Mala direta - e-mail), Multimeios (email/ formulário eletrônico, chat, chatbot, carta, e atendimento presencial - inclusive atendimento na língua de sinais - LIBRAS , aplicativo, assistente virtual, plataformas, serviço de mensageria instantânea - com suporte de acessibilidade com atendimento humano, eletrônico e por bot com Inteligência artificial, ou qualquer outra forma definida pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome -MDS ) e de suporte aos(as) usuários(as) de sistemas de informações do MDS (Help Desk), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão, tecnologia, inteligência artificial e, inclusive, com a disponibilização do serviço de telefonia fixa e móvel., conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos - Descrição: Teleatendimento Help Desk							
<b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							

**Lances** (Obs: lances com \* na frente indicam que foram excluídos)

Valor do Lance	CNPJ/CPF	Data/Hora Registro
R\$ 17,9300	03.022.122/0001-77	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 17,9300	07.171.299/0001-96	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 17,9300	24.913.412/0001-80	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 17,9200	01.077.145/0001-53	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 17,9200	22.148.707/0001-82	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 17,9200	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:00:07:027

R\$ 17,9100	78.533.312/0001-58	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 17,9000	47.679.824/0001-01	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 17,7100	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 17,0000	30.076.311/0001-03	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 16,1300	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:07:09:420
R\$ 17,0000	01.077.145/0001-53	22/03/2023 10:11:49:653
R\$ 17,3100	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:12:26:700
R\$ 17,5000	47.679.824/0001-01	22/03/2023 10:12:28:593
R\$ 17,9000	03.022.122/0001-77	22/03/2023 10:14:22:763
R\$ 17,0000	47.679.824/0001-01	22/03/2023 10:17:31:227
R\$ 17,8900	03.022.122/0001-77	22/03/2023 10:18:40:157
R\$ 17,8800	03.022.122/0001-77	22/03/2023 10:19:18:337
R\$ 15,2400	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:19:43:067
R\$ 16,2100	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:20:49:520
R\$ 17,0000	78.533.312/0001-58	22/03/2023 10:21:00:193
R\$ 15,5000	24.913.412/0001-80	22/03/2023 10:21:35:957
R\$ 14,0000	01.077.145/0001-53	22/03/2023 10:22:45:527
R\$ 12,9100	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:22:48:477
R\$ 5,0000	24.913.412/0001-80	22/03/2023 10:24:07:233
R\$ 15,5500	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:25:15:263
R\$ 15,2500	78.533.312/0001-58	22/03/2023 10:25:32:733
R\$ 16,5000	30.076.311/0001-03	22/03/2023 10:25:46:893
R\$ 8,7000	07.171.299/0001-96	22/03/2023 10:26:25:453

**Não existem lances de desempate ME/EPP para o item**

#### Eventos do Item

Evento	Data	Observações
Recusa de proposta	29/03/2023 10:05:12	Recusa da proposta. Fornecedor: CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ/CPF: 07.171.299/0001-96, pelo melhor lance de R\$ 8,7000. Motivo: A empresa deixou de apresentar documentação obrigatória para o certame, conforme item 10.6.5 do Termo de Referência
Aceite de proposta	17/04/2023 16:22:09	Aceite individual da proposta. Fornecedor: BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80, pelo melhor lance de R\$ 5,0000.
Habilitação de fornecedor	17/04/2023 16:22:40	Habilitação em grupo de propostas. Fornecedor: BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A. - CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80

**Para consultar intenção de recurso e demais eventos do item, verificar histórico do Grupo 1.**

#### Item: 4 - Grupo 1 - Teleatendimento

**Propostas** Participaram deste item as empresas abaixo relacionadas, com suas respectivas propostas.

(As propostas com \* na frente foram desclassificadas)

CNPJ/CPF	Fornecedor	ME/EPP Equiparada	Declaração ME/EPP	Quantidade	Valor Unit.	Valor Global	Data/Hora Registro
----------	------------	-------------------	-------------------	------------	-------------	--------------	--------------------

47.679.824/0001-01	AUDAC SERVICOS ESPECIALIZADOS DE COBRANCAS E ATENDIMENTO LTDA	Não	Não	649.860	R\$ 9,0000	R\$ 5.848.740,0000	21/03/2023 17:30:23
<p><b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Registro de Preço para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados à Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outro(s) ministério(s) para o(s) qual(ais) o contratante exerça a função de Provedor. A prestação de serviços incluem os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico (por menu e P.A. digital) e Humano, Ativo (Humano, SMS - Short Message Service e Voice - Mensagem de Voz, Mala direta - e-mail), Multimeios (e-mail/formulário eletrônico, chat, chatbot, carta, e atendimento presencial - inclusive atendimento na língua de sinais - LIBRAS, aplicativo, assistente virtual, plataformas, serviço de mensageria instantânea - com suporte de acessibilidade com atendimento humano, eletrônico e por bot com Inteligência Artificial, ou qualquer outra forma de atendimento; nada pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS) e de suporte aos(as) usuários(as) de sistemas de informações do MDS (Help Desk), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão, tecnologia, inteligência Artificial e, inclusive, com a disponibilização do serviço de telefonia fixa e móvel., conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.</p> <p><b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)</p>							
30.076.311/0001-03	DNA SERVICOS EM TELEATENDIMENTO LTDA	Sim	Sim	649.860	R\$ 9,9000	R\$ 6.433.614,0000	22/03/2023 09:33:24
<p><b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Chat - Atendimento humano</p> <p><b>Porte da empresa:</b> ME/EPP</p>							
78.533.312/0001-58	PLANSUL PLANEJAMENTO E CONSULTORIA LTDA	Não	Não	649.860	R\$ 9,9700	R\$ 6.479.104,2000	21/03/2023 16:27:28
<p><b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados a Ouvidoria - Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outros ministérios para os quais o contratante exerça a função de provedor.</p> <p><b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)</p>							
01.077.145/0001-53	DATAMETRICA TELEATENDIMENTO S/A	Não	Não	649.860	R\$ 9,9800	R\$ 6.485.602,8000	21/03/2023 11:00:25
<p><b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Multimeios Humano / Chat - atendimento humano</p> <p><b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)</p>							
22.148.707/0001-82	SPEEDMAIS SOLUCOES LTDA	Não	Não	649.860	R\$ 9,9800	R\$ 6.485.602,8000	21/03/2023 16:44:32
<p><b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Chat - Atendimento humano</p> <p><b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)</p>							
18.081.219/0003-90	ORBITALL ATENDIMENTO LTDA	Não	Não	649.860	R\$ 9,9800	R\$ 6.485.602,8000	22/03/2023 09:40:30
<p><b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Multimeios Humano / Chat - atendimento humano</p> <p><b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)</p>							
03.655.231/0001-21	BS TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA EM RECUPERACAO JUDICIAL	Não	Não	649.860	R\$ 9,9900	R\$ 6.492.101,4000	16/03/2023 18:39:18
<p><b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Chat - Atendimento humano</p> <p><b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)</p>							
07.171.299/0001-96	CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A	Não	Não	649.860	R\$ 9,9900	R\$ 6.492.101,4000	21/03/2023 11:15:50
<p><b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Multimeios Humano / Chat - atendimento humano</p> <p><b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)</p>							
24.913.412/0001-80	BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A.	Não	Não	649.860	R\$ 9,9900	R\$ 6.492.101,4000	21/03/2023 21:15:24
<p><b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> O objeto da presente licitação é o Registro de Preço para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados à Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outro(s) ministério(s) para o(s) qual(ais) o contratante exerça a função de Provedor. A prestação de serviços incluem os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico (por menu e P.A. digital) e Humano, Ativo (Humano, SMS - Short Message Service e Voice - Mensagem de Voz, Mala direta - e-mail), Multimeios (e-mail/ formulário eletrônico, chat, chatbot, carta, e atendimento presencial - inclusive atendimento na língua de sinais - LIBRAS, aplicativo, assistente virtual, plataformas, serviço de mensageria instantânea - com suporte de acessibilidade com atendimento humano, eletrônico e por bot com Inteligência Artificial, ou qualquer outra forma definida pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome -MDS) e de suporte aos(as) usuários(as) de sistemas de informações do MDS (Help Desk), abrangendo todos os recursos necessários à</p>							

execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão, tecnologia, inteligência artificial e, inclusive, com a disponibilização do serviço de telefonia fixa e móvel., conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos - Descrição: Teleatendimento Multimeios Humano / Chat - atendimento humano

**Porte da empresa:** Demais (Diferente de ME/EPP)

03.022.122/0001-77 BK CONSULTORIA E SERVICOS LTDA Não Não 649.860 R\$ 10,0000 R\$ 6.498.600,0000 20/03/2023 15:15:40

**Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:** Teleatendimento Multimeios Humano / Chat - atendimento humano.

**Porte da empresa:** Demais (Diferente de ME/EPP)

**Lances** (Obs: lances com \* na frente indicam que foram excluídos)

Valor do Lance	CNPJ/CPF	Data/Hora Registro
R\$ 10,0000	03.022.122/0001-77	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 9,9900	07.171.299/0001-96	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 9,9900	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 9,9900	24.913.412/0001-80	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 9,9800	22.148.707/0001-82	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 9,9800	01.077.145/0001-53	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 9,9800	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 9,9700	78.533.312/0001-58	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 9,9000	30.076.311/0001-03	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 9,0000	47.679.824/0001-01	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 8,9900	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:07:14:323
R\$ 9,8000	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:12:39:060
R\$ 8,9800	47.679.824/0001-01	22/03/2023 10:12:56:210
R\$ 8,4900	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:19:49:703
R\$ 4,4700	07.171.299/0001-96	22/03/2023 10:19:59:490
R\$ 9,2900	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:20:54:220
R\$ 9,0000	24.913.412/0001-80	22/03/2023 10:22:08:100
R\$ 7,1900	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:22:53:597
R\$ 6,1000	01.077.145/0001-53	22/03/2023 10:23:22:520
R\$ 8,9800	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:25:28:213
R\$ 6,5000	30.076.311/0001-03	22/03/2023 10:25:45:567
R\$ 5,5000	78.533.312/0001-58	22/03/2023 10:26:09:647
R\$ 4,4500	07.171.299/0001-96	22/03/2023 10:26:26:050

**Não existem lances de desempate ME/EPP para o item**

#### Eventos do Item

Evento	Data	Observações
Recusa de proposta	29/03/2023 10:05:12	Recusa da proposta. Fornecedor: CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ/CPF: 07.171.299/0001-96, pelo melhor lance de R\$ 4,4500. Motivo: A empresa deixou de apresentar documentação obrigatória para o certame, conforme item 10.6.5 do Termo de Referência
Aceite de proposta	17/04/2023 16:22:09	Aceite individual da proposta. Fornecedor: BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80, pelo melhor lance de R\$ 9,0000 e com valor negociado a R\$ 5,2100. Motivo: valor apresentado na proposta

Habilitação de  
fornecedor

17/04/2023  
16:22:40

Habilitação em grupo de propostas. Fornecedor: BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A. - CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80

**Para consultar intenção de recurso e demais eventos do item, verificar histórico do Grupo 1.**

### Item: 5 - Grupo 1 - Teleatendimento

**Propostas** Participaram deste item as empresas abaixo relacionadas, com suas respectivas propostas.

(As propostas com \* na frente foram desclassificadas)

CNPJ/CPF	Fornecedor	ME/EPP Equiparada	Declaração ME/EPP	Quantidade	Valor Unit.	Valor Global	Data/Hora Registro
47.679.824/0001-01	AUDAC SERVICOS ESPECIALIZADOS DE COBRANCAS E ATENDIMENTO LTDA	Não	Não	2.312.460	R\$ 2,0000	R\$ 4.624.920,0000	21/03/2023 17:30:23
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Registro de Preço para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados à Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outro(s) ministério(s) para o(s) qual(ais) o contratante exerça a função de Provedor. A prestação de serviços incluem os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico (por menu e P.A. digital) e Humano, Ativo (Humano, S MS - S hort Message Service e Voice - Mensagem de Voz, Mala direta - e-mail), Multimeios (e-mail/formulário eletrônico, chat, chatbot, carta, e atendimento presencial - inclusive atendimento na língua de sinais - LIBRAS, aplicativo, assistente virtual, plataformas, serviço de mensageria instantânea - com suporte de acessibilidade com atendimento humano, eletrônico e por bot com Inteligência Artificial, ou qualquer outra forma de atendimento pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS) e de suporte aos(as) usuários(as) de sistemas de informações do MDS (Help Desk), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão, tecnologia, inteligência Artificial e, inclusive, com a disponibilização do serviço de telefonia fixa e móvel., conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos. <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
18.081.219/0003-90	ORBITALL ATENDIMENTO LTDA	Não	Não	2.312.460	R\$ 2,0900	R\$ 4.833.041,4000	22/03/2023 09:40:30
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Multimeios / Serviço de Mensageria Instantânea Humano <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
30.076.311/0001-03	DNA SERVICOS EM TELEATENDIMENTO LTDA	Sim	Sim	2.312.460	R\$ 2,1000	R\$ 4.856.166,0000	22/03/2023 09:33:24
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Serviço de Mensageria Instantânea Humano <b>Porte da empresa:</b> ME/EPP							
78.533.312/0001-58	PLANSUL PLANEJAMENTO E CONSULTORIA LTDA	Não	Não	2.312.460	R\$ 2,1700	R\$ 5.018.038,2000	21/03/2023 16:27:28
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados a Ouvidoria - Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outros ministérios para os quais o contratante exerça a função de provedor. <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
03.655.231/0001-21	BS TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA EM RECUPERACAO JUDICIAL	Não	Não	2.312.460	R\$ 2,1900	R\$ 5.064.287,4000	16/03/2023 18:39:18
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Serviço de Mensageria Instantânea Humano <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
03.022.122/0001-77	BK CONSULTORIA E SERVICOS LTDA	Não	Não	2.312.460	R\$ 2,1900	R\$ 5.064.287,4000	20/03/2023 15:15:40
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Multimeios / Serviço de Mensageria Instantânea Humano. <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
01.077.145/0001-53	DATAMETRICA TELEATENDIMENTO S/A	Não	Não	2.312.460	R\$ 2,1900	R\$ 5.064.287,4000	21/03/2023 11:00:25
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Multimeios / Serviço de Mensageria Instantânea Humano <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							

07.171.299/0001-96	CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A	Não	Não	2.312.460	R\$ 2,1900	R\$ 5.064.287,4000	21/03/2023 11:15:50
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Multimeios / Serviço de Mensageria Instantânea Humano <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
22.148.707/0001-82	SPEEDMAIS SOLUCOES LTDA	Não	Não	2.312.460	R\$ 2,1900	R\$ 5.064.287,4000	21/03/2023 16:44:32
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Serviço de Mensageria Instantânea Humano <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
24.913.412/0001-80	BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A.	Não	Não	2.312.460	R\$ 5,4300	R\$ 12.556.657,8000	21/03/2023 21:15:24

**Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:** O objeto da presente licitação é o Registro de Preço para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados à Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outro(s) ministério(s) para o(s) qual(ais) o contratante exerça a função de Provedor. A prestação de serviços incluem os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico (por menu e P.A. digital) e Humano, Ativo (Humano, SMS - Short Message Service e Voice - Mensagem de Voz, Mala direta - e-mail), Multimeios (email/ formulário eletrônico, chat, chatbot, carta, e atendimento presencial - inclusive atendimento na língua de sinais - LIBRAS , aplicativo, assistente virtual, plataformas, serviço de mensageria instantânea - com suporte de acessibilidade com atendimento humano, eletrônico e por bot com Inteligência artificial, ou qualquer outra forma definida pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome -MDS ) e de suporte aos(as) usuários(as) de sistemas de informações do MDS (Help Desk), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão, tecnologia, inteligência artificial e, inclusive, com a disponibilização do serviço de telefonia fixa e móvel., conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos - Descrição: Teleatendimento Multimeios / Serviço de Mensageria Instantânea Humano  
**Porte da empresa:** Demais (Diferente de ME/EPP)

**Lances** (Obs: lances com \* na frente indicam que foram excluídos)

Valor do Lance	CNPJ/CPF	Data/Hora Registro
R\$ 5,4300	24.913.412/0001-80	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 2,1900	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 2,1900	03.022.122/0001-77	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 2,1900	01.077.145/0001-53	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 2,1900	07.171.299/0001-96	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 2,1900	22.148.707/0001-82	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 2,1700	78.533.312/0001-58	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 2,1000	30.076.311/0001-03	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 2,0900	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 2,0000	47.679.824/0001-01	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 1,9700	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:07:20:777
R\$ 1,9900	47.679.824/0001-01	22/03/2023 10:13:10:330
R\$ 2,0400	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:13:20:037
R\$ 2,1500	03.022.122/0001-77	22/03/2023 10:15:01:853
R\$ 2,1400	03.022.122/0001-77	22/03/2023 10:19:00:643
R\$ 1,8600	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:19:54:680
R\$ 0,9800	07.171.299/0001-96	22/03/2023 10:20:00:127
R\$ 1,8800	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:20:57:707
R\$ 4,0000	24.913.412/0001-80	22/03/2023 10:22:24:597
R\$ 1,5800	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:22:57:940
R\$ 1,7900	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:25:33:413



R\$ 1,8000

30.076.311/0001-03

22/03/2023 10:25:44:413

R\$ 1,2000

78.533.312/0001-58

22/03/2023 10:26:13:373

**Não existem lances de desempate ME/EPP para o item****Eventos do Item**

Evento	Data	Observações
Recusa de proposta	29/03/2023 10:05:12	Recusa da proposta. Fornecedor: CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ/CPF: 07.171.299/0001-96, pelo melhor lance de R\$ 0,9800. Motivo: A empresa deixou de apresentar documentação obrigatória para o certame, conforme item 10.6.5 do Termo de Referência
Aceite de proposta	17/04/2023 16:22:09	Aceite individual da proposta. Fornecedor: BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80, pelo melhor lance de R\$ 4,0000 e com valor negociado a R\$ 2,1900. Motivo: valor apresentado na proposta
Habilitação de fornecedor	17/04/2023 16:22:40	Habilitação em grupo de propostas. Fornecedor: BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A. - CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80

**Para consultar intenção de recurso e demais eventos do item, verificar histórico do Grupo 1.****Item: 6 - Grupo 1 - Teleatendimento**

**Propostas** Participaram deste item as empresas abaixo relacionadas, com suas respectivas propostas.

(As propostas com \* na frente foram desclassificadas)

CNPJ/CPF	Fornecedor	ME/EPP Equiparada	Declaração ME/EPP	Quantidade	Valor Unit.	Valor Global	Data/Hora Registro
47.679.824/0001-01	AUDAC SERVICOS ESPECIALIZADOS DE COBRANCAS E ATENDIMENTO LTDA	Não	Não	600	R\$ 23,0000	R\$ 13.800,0000	21/03/2023 17:30:23
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Registro de Preço para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados à Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outro(s) ministério(s) para o(s) qual(ais) o contratante exerça a função de Provedor. A prestação de serviços incluem os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico (por menu e P.A. digital) e Humano, Ativo (Humano, SMS - Short Message Service e Voice - Mensagem de Voz, Mala direta - e-mail), Multimeios (e-mail/formulário eletrônico, chat, chatbot, carta, e atendimento presencial - inclusive atendimento na língua de sinais - LIBRAS, aplicativo, assistente virtual, plataformas, serviço de mensageria instantânea - com suporte de acessibilidade com atendimento humano, eletrônico e por bot com Inteligência Artificial, ou qualquer outra forma de atendimento realizado pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS) e de suporte aos(as) usuários(as) de sistemas de informações do MDS (Help Desk), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão, tecnologia, inteligência Artificial e, inclusive, com a disponibilização do serviço de telefonia fixa e móvel., conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.							
<b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
30.076.311/0001-03	DNA SERVICOS EM TELEATENDIMENTO LTDA	Sim	Sim	600	R\$ 23,8000	R\$ 14.280,0000	22/03/2023 09:33:24
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Carta							
<b>Porte da empresa:</b> ME/EPP							
03.655.231/0001-21	BS TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA EM RECUPERACAO JUDICIAL	Não	Não	600	R\$ 23,8300	R\$ 14.298,0000	16/03/2023 18:39:18
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Carta							
<b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
01.077.145/0001-53	DATAMETRICA TELEATENDIMENTO S/A	Não	Não	600	R\$ 23,8300	R\$ 14.298,0000	21/03/2023 11:00:25
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Multimeios Humano / Carta							
<b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
22.148.707/0001-82	SPEEDMAIS SOLUCOES LTDA	Não	Não	600	R\$ 23,8350	R\$ 14.301,0000	21/03/2023 16:44:32

	<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Carta <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)						
03.022.122/0001-77	BK CONSULTORIA E SERVICOS LTDA	Não	Não	600	R\$ 23,8400	R\$ 14.304,0000	20/03/2023 15:15:40
	<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Multimeios Humano / Carta. <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)						
07.171.299/0001-96	CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A	Não	Não	600	R\$ 23,8400	R\$ 14.304,0000	21/03/2023 11:15:50
	<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Multimeios Humano / Carta <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)						
24.913.412/0001-80	BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A.	Não	Não	600	R\$ 23,8400	R\$ 14.304,0000	21/03/2023 21:15:24
	<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> O objeto da presente licitação é o Registro de Preço para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados à Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outro(s) ministério(s) para o(s) qual(ais) o contratante exerça a função de Provedor. A prestação de serviços incluem os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico (por menu e P.A. digital) e Humano, Ativo (Humano, SMS - Short Message Service e Voice - Mensagem de Voz, Mala direta - e-mail), Multimeios (email/ formulário eletrônico, chat, chatbot, carta, e atendimento presencial - inclusive atendimento na língua de sinais - LIBRAS , aplicativo, assistente virtual, plataformas, serviço de mensageria instantânea - com suporte de acessibilidade com atendimento humano, eletrônico e por bot com Inteligência artificial, ou qualquer outra forma definida pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome -MDS ) e de suporte aos(as) usuários(as) de sistemas de informações do MDS (Help Desk), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão, tecnologia, inteligência artificial e, inclusive, com a disponibilização do serviço de telefonia fixa e móvel., conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos - Descrição: Teleatendimento Multimeios Humano / Carta <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)						
18.081.219/0003-90	ORBITALL ATENDIMENTO LTDA	Não	Não	600	R\$ 23,8400	R\$ 14.304,0000	22/03/2023 09:40:30
	<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Multimeios Humano / Carta <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)						
78.533.312/0001-58	PLANSUL PLANEJAMENTO E CONSULTORIA LTDA	Não	Não	600	R\$ 23,8500	R\$ 14.310,0000	21/03/2023 16:27:28
	<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados a Ouvidoria - Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outros ministérios para os quais o contratante exerça a função de provedor. <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)						

**Lances** (Obs: lances com \* na frente indicam que foram excluídos)

Valor do Lance	CNPJ/CPF	Data/Hora Registro
R\$ 23,8500	78.533.312/0001-58	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 23,8400	24.913.412/0001-80	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 23,8400	03.022.122/0001-77	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 23,8400	07.171.299/0001-96	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 23,8400	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 23,8350	22.148.707/0001-82	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 23,8300	01.077.145/0001-53	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 23,8300	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 23,8000	30.076.311/0001-03	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 23,0000	47.679.824/0001-01	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 21,4500	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:07:25:420
R\$ 22,5000	47.679.824/0001-01	22/03/2023 10:13:20:300
R\$ 23,0600	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:13:34:373

R\$ 23,8300	03.022.122/0001-77	22/03/2023 10:15:26:313
R\$ 22,0000	47.679.824/0001-01	22/03/2023 10:17:51:020
R\$ 20,2600	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:19:59:980
R\$ 10,7000	07.171.299/0001-96	22/03/2023 10:20:00:787
R\$ 22,9000	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:21:05:963
R\$ 17,1600	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:23:03:027
R\$ 7,0000	24.913.412/0001-80	22/03/2023 10:24:29:683
R\$ 22,7900	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:25:39:137
R\$ 11,0000	30.076.311/0001-03	22/03/2023 10:25:43:187
R\$ 15,0000	78.533.312/0001-58	22/03/2023 10:26:24:637

**Não existem lances de desempate ME/EPP para o item**

#### Eventos do Item

Evento	Data	Observações
Recusa de proposta	29/03/2023 10:05:12	Recusa da proposta. Fornecedor: CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ/CPF: 07.171.299/0001-96, pelo melhor lance de R\$ 10,7000. Motivo: A empresa deixou de apresentar documentação obrigatória para o certame, conforme item 10.6.5 do Termo de Referência
Aceite de proposta	17/04/2023 16:22:09	Aceite individual da proposta. Fornecedor: BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80, pelo melhor lance de R\$ 7,0000.
Habilitação de fornecedor	17/04/2023 16:22:40	Habilitação em grupo de propostas. Fornecedor: BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A. - CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80

**Para consultar intenção de recurso e demais eventos do item, verificar histórico do Grupo 1.**

#### Item: 7 - Grupo 1 - Teleatendimento

**Propostas** Participaram deste item as empresas abaixo relacionadas, com suas respectivas propostas.

(As propostas com \* na frente foram desclassificadas)

CNPJ/CPF	Fornecedor	ME/EPP Equiparada	Declaração ME/EPP	Quantidade	Valor Unit.	Valor Global	Data/Hora Registro
47.679.824/0001-01	AUDAC SERVICOS ESPECIALIZADOS DE COBRANCAS E ATENDIMENTO LTDA	Não	Não	7.800	R\$ 11,2000	R\$ 87.360,0000	21/03/2023 17:30:23
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Registro de Preço para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados à Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outro(s) ministério(s) para o(s) qual(ais) o contratante exerça a função de Provedor. A prestação de serviços incluem os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico (por menu e P.A. digital) e Humano, Ativo (Humano, SMS - Short Message Service e Voice - Mensagem de Voz, Mala direta - e-mail), Multimeios (e-mail/formulário eletrônico, chat, chatbot, carta, e atendimento presencial - inclusive atendimento na língua de sinais - LIBRAS, aplicativo, assistente virtual, plataformas, serviço de mensageria instantânea - com suporte de acessibilidade com atendimento humano, eletrônico e por bot com Inteligência Artificial; ou qualquer outra forma de atendimento prestado pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS) e de suporte aos(as) usuários(as) de sistemas de informações do MDS Help Desk), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão, tecnologia, inteligência Artificial e, inclusive, com a disponibilização do serviço de telefonia fixa e móvel., conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.							
<b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
30.076.311/0001-03	DNA SERVICOS EM TELEATENDIMENTO LTDA	Sim	Sim	7.800	R\$ 11,7000	R\$ 91.260,0000	22/03/2023 09:33:24
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Atendimento presencial							
<b>Porte da empresa:</b> ME/EPP							
78.533.312/0001-58	PLANSUL PLANEJAMENTO E CONSULTORIA	Não	Não	7.800	R\$ 11,7100	R\$ 91.338,0000	21/03/2023

LTDA								16:27:28
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados a Ouvidoria - Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outros ministérios para os quais o contratante exerça a função de provedor. <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)								
03.655.231/0001-21	BS TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA EM RECUPERACAO JUDICIAL	Não	Não	7.800	R\$ 11,7600	R\$ 91.728,0000	16/03/2023 18:39:18	
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Atendimento presencial <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)								
03.022.122/0001-77	BK CONSULTORIA E SERVICOS LTDA	Não	Não	7.800	R\$ 11,7600	R\$ 91.728,0000	20/03/2023 15:15:40	
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Multimeios Humano / Atendimento Presencial. . <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)								
01.077.145/0001-53	DATAMETRICA TELEATENDIMENTO S/A	Não	Não	7.800	R\$ 11,7600	R\$ 91.728,0000	21/03/2023 11:00:25	
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Multimeios Humano / Atendimento Presencial <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)								
07.171.299/0001-96	CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A	Não	Não	7.800	R\$ 11,7600	R\$ 91.728,0000	21/03/2023 11:15:50	
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Multimeios Humano / Atendimento Presencial <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)								
22.148.707/0001-82	SPEEDMAIS SOLUCOES LTDA	Não	Não	7.800	R\$ 11,7600	R\$ 91.728,0000	21/03/2023 16:44:32	
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Atendimento presencial <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)								
24.913.412/0001-80	BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A.	Não	Não	7.800	R\$ 11,7600	R\$ 91.728,0000	21/03/2023 21:15:24	
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> O objeto da presente licitação é o Registro de Preço para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados à Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outro(s) ministério(s) para o(s) qual(ais) o contratante exerça a função de Provedor. A prestação de serviços incluem os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico (por menu e P.A. digital) e Humano, Ativo (Humano, SMS - Short Message Service e Voice – Mensagem de Voz, Mala direta - e-mail), Multimeios (email/ formulário eletrônico, chat, chatbot, carta, e atendimento presencial - inclusive atendimento na língua de sinais - LIBRAS , aplicativo, assistente virtual, plataformas, serviço de mensageria instantânea - com suporte de acessibilidade com atendimento humano, eletrônico e por bot com Inteligência artificial, ou qualquer outra forma definida pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome -MDS ) e de suporte aos(as) usuários(as) de sistemas de informações do MDS (Help Desk), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão, tecnologia, inteligência artificial e, inclusive, com a disponibilização do serviço de telefonia fixa e móvel., conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos - Descrição: Teleatendimento Multimeios Humano / Atendimento Presencial <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)								
18.081.219/0003-90	ORBITALL ATENDIMENTO LTDA	Não	Não	7.800	R\$ 11,7600	R\$ 91.728,0000	22/03/2023 09:40:30	
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Multimeios Humano / Atendimento Presencial <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)								

**Lances** (Obs: lances com \* na frente indicam que foram excluídos)

Valor do Lance	CNPJ/CPF	Data/Hora Registro
R\$ 11,7600	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 11,7600	03.022.122/0001-77	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 11,7600	01.077.145/0001-53	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 11,7600	07.171.299/0001-96	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 11,7600	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:00:07:027

R\$ 11,7600	22.148.707/0001-82	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 11,7600	24.913.412/0001-80	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 11,7100	78.533.312/0001-58	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 11,7000	30.076.311/0001-03	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 11,2000	47.679.824/0001-01	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 10,5800	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:07:30:560
R\$ 11,0000	47.679.824/0001-01	22/03/2023 10:13:31:047
R\$ 11,6700	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:13:41:440
R\$ 11,7500	03.022.122/0001-77	22/03/2023 10:15:38:480
R\$ 10,8500	47.679.824/0001-01	22/03/2023 10:18:02:003
R\$ 5,2800	07.171.299/0001-96	22/03/2023 10:20:01:420
R\$ 10,0000	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:20:05:993
R\$ 11,4000	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:21:16:510
R\$ 8,4700	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:23:07:363
R\$ 9,5000	24.913.412/0001-80	22/03/2023 10:24:35:080
R\$ 6,5000	30.076.311/0001-03	22/03/2023 10:25:38:913
R\$ 11,2300	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:25:45:270
R\$ 8,0000	78.533.312/0001-58	22/03/2023 10:26:36:377

**Não existem lances de desempate ME/EPP para o item**

#### Eventos do Item

Evento	Data	Observações
Recusa de proposta	29/03/2023 10:05:12	Recusa da proposta. Fornecedor: CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ/CPF: 07.171.299/0001-96, pelo melhor lance de R\$ 5,2800. Motivo: A empresa deixou de apresentar documentação obrigatória para o certame, conforme item 10.6.5 do Termo de Referência
Aceite de proposta	17/04/2023 16:22:09	Aceite individual da proposta. Fornecedor: BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80, pelo melhor lance de R\$ 9,5000 e com valor negociado a R\$ 9,4000. Motivo: valor apresentado na proposta
Habilitação de fornecedor	17/04/2023 16:22:40	Habilitação em grupo de propostas. Fornecedor: BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A. - CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80

**Para consultar intenção de recurso e demais eventos do item, verificar histórico do Grupo 1.**

#### Item: 8 - Grupo 1 - Teleatendimento

**Propostas** Participaram deste item as empresas abaixo relacionadas, com suas respectivas propostas.  
(As propostas com \* na frente foram desclassificadas)

CNPJ/CPF	Fornecedor	ME/EPP Equiparada	Declaração ME/EPP	Quantidade	Valor Unit.	Valor Global	Data/Hora Registro
47.679.824/0001-01	AUDAC SERVICOS ESPECIALIZADOS DE COBRANCAS E ATENDIMENTO LTDA	Não	Não	1.007.976	R\$ 8,0000	R\$ 8.063.808,0000	21/03/2023 17:30:23

**Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:** Registro de Preço para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados à Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outro(s) ministério(s) para o(s) qual(ais) o contratante exerça a função de Provedor. A prestação de serviços incluem os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico (por menu e P.A. digital) e Humano, Ativo (Humano, S MS - S hort Message Service e Voice - Mensagem de Voz, Mala direta - e-mail), Multimeios (e-mail/formulário eletrônico, chat, chatbot, carta, e atendimento presencial - inclusive atendimento na língua de sinais - LIBRAS, aplicativo, assistente virtual, plataformas, serviço de mensageria instantânea - com suporte de acessibilidade com atendimento

humano, eletrônico e por bot com Inteligência artificial, ou qualquer outra forma de atendimento pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS ) e de suporte aos(as) usuários(as) de sistemas de informações do MDS (Help Desk), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão, tecnologia, inteligência artificial e, inclusive, com a disponibilização do serviço de telefonia fixa e móvel., conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

**Porte da empresa:** Demais (Diferente de ME/EPP)

30.076.311/0001-03	DNA SERVICOS EM TELEATENDIMENTO LTDA	Sim	Sim	1.007.976	R\$ 10,1000	R\$ 10.180.557,6000	22/03/2023 09:33:24
	<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> E-mail/Formulário eletrônico						
	<b>Porte da empresa:</b> ME/EPP						
78.533.312/0001-58	PLANSUL PLANEJAMENTO E CONSULTORIA LTDA	Não	Não	1.007.976	R\$ 10,1200	R\$ 10.200.717,1200	21/03/2023 16:27:28
	<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados a Ouvidoria - Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outros ministérios para os quais o contratante exerça a função de provedor.						
	<b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)						
03.655.231/0001-21	BS TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA EM RECUPERACAO JUDICIAL	Não	Não	1.007.976	R\$ 10,1300	R\$ 10.210.796,8800	16/03/2023 18:39:18
	<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> E-mail/Formulário eletrônico						
	<b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)						
01.077.145/0001-53	DATAMETRICA TELEATENDIMENTO S/A	Não	Não	1.007.976	R\$ 10,1300	R\$ 10.210.796,8800	21/03/2023 11:00:25
	<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Multimeios Humano / E-mail / Formulário eletrônico						
	<b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)						
18.081.219/0003-90	ORBITALL ATENDIMENTO LTDA	Não	Não	1.007.976	R\$ 10,1300	R\$ 10.210.796,8800	22/03/2023 09:40:30
	<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Multimeios Humano / E-mail / Formulário eletrônico						
	<b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)						
22.148.707/0001-82	SPEEDMAIS SOLUCOES LTDA	Não	Não	1.007.976	R\$ 10,1350	R\$ 10.215.836,7600	21/03/2023 16:44:32
	<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> E-mail/Formulário eletrônico						
	<b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)						
03.022.122/0001-77	BK CONSULTORIA E SERVICOS LTDA	Não	Não	1.007.976	R\$ 10,1400	R\$ 10.220.876,6400	20/03/2023 15:15:40
	<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Multimeios Humano / E-mail / Formulário eletrônico.						
	<b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)						
07.171.299/0001-96	CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A	Não	Não	1.007.976	R\$ 10,1400	R\$ 10.220.876,6400	21/03/2023 11:15:50
	<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Multimeios Humano / E-mail / Formulário eletrônico						
	<b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)						
24.913.412/0001-80	BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A.	Não	Não	1.007.976	R\$ 10,1400	R\$ 10.220.876,6400	21/03/2023 21:15:24
	<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> O objeto da presente licitação é o Registro de Preço para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados à Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outro(s) ministério(s) para o(s) qual(ais) o contratante exerça a função de Provedor. A prestação de serviços incluem os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico (por menu e P.A. digital) e Humano, Ativo (Humano, SMS - Short Message Service e Voice - Mensagem de Voz, Mala direta - e-mail), Multimeios (email/ formulário eletrônico, chat, chatbot, carta, e atendimento presencial - inclusive atendimento na língua de sinais - LIBRAS , aplicativo, assistente virtual, plataformas, serviço de mensageria instantânea - com suporte de acessibilidade com atendimento humano, eletrônico e por bot com Inteligência artificial, ou qualquer outra forma definida pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome -MDS ) e de suporte aos(as) usuários(as) de sistemas de informações do MDS (Help Desk), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão, tecnologia, inteligência artificial e, inclusive, com a disponibilização do serviço de telefonia fixa e móvel., conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos - Descrição: Teleatendimento Multimeios Humano / E-mail						

/ Formulário eletrônico

**Porte da empresa:** Demais (Diferente de ME/EPP)

**Lances** (Obs: lances com \* na frente indicam que foram excluídos)

<b>Valor do Lance</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Data/Hora Registro</b>
R\$ 10,1400	03.022.122/0001-77	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 10,1400	07.171.299/0001-96	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 10,1400	24.913.412/0001-80	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 10,1350	22.148.707/0001-82	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 10,1300	01.077.145/0001-53	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 10,1300	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 10,1300	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 10,1200	78.533.312/0001-58	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 10,1000	30.076.311/0001-03	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 8,0000	47.679.824/0001-01	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 9,1200	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:07:35:287
R\$ 9,9600	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:13:48:093
R\$ 10,1300	03.022.122/0001-77	22/03/2023 10:15:53:437
R\$ 9,0000	01.077.145/0001-53	22/03/2023 10:17:12:807
R\$ 4,5500	07.171.299/0001-96	22/03/2023 10:20:02:103
R\$ 8,6100	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:20:11:530
R\$ 7,5000	01.077.145/0001-53	22/03/2023 10:21:13:750
R\$ 9,4700	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:21:25:873
R\$ 7,3000	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:23:12:390
R\$ 7,0200	01.077.145/0001-53	22/03/2023 10:23:32:067
R\$ 7,1000	24.913.412/0001-80	22/03/2023 10:24:40:927
R\$ 7,0000	30.076.311/0001-03	22/03/2023 10:25:37:757
R\$ 9,1700	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:25:55:563
R\$ 8,0000	78.533.312/0001-58	22/03/2023 10:26:42:387

**Não existem lances de desempate ME/EPP para o item**

#### Eventos do Item

<b>Evento</b>	<b>Data</b>	<b>Observações</b>
Recusa de proposta	29/03/2023 10:05:12	Recusa da proposta. Fornecedor: CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ/CPF: 07.171.299/0001-96, pelo melhor lance de R\$ 4,5500. Motivo: A empresa deixou de apresentar documentação obrigatória para o certame, conforme item 10.6.5 do Termo de Referência
Aceite de proposta	17/04/2023 16:22:09	Aceite individual da proposta. Fornecedor: BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80, pelo melhor lance de R\$ 7,1000 e com valor negociado a R\$ 6,8000. Motivo: valor apresentado na proposta
Habilitação de fornecedor	17/04/2023 16:22:40	Habilitação em grupo de propostas. Fornecedor: BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A. - CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80

**Para consultar intenção de recurso e demais eventos do item, verificar histórico do Grupo 1.**

**Item: 9 - Grupo 1 - Teleatendimento****Propostas** Participaram deste item as empresas abaixo relacionadas, com suas respectivas propostas.

(As propostas com \* na frente foram desclassificadas)

CNPJ/CPF	Fornecedor	ME/EPP Equiparada	Declaração ME/EPP	Quantidade	Valor Unit.	Valor Global	Data/Hora Registro
18.081.219/0003-90	ORBITALL ATENDIMENTO LTDA	Não	Não	960.216	R\$ 2,7500	R\$ 2.640.594,0000	22/03/2023 09:40:30
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Multimeios Humano / Plataformas <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
47.679.824/0001-01	AUDAC SERVICOS ESPECIALIZADOS DE COBRANCAS E ATENDIMENTO LTDA	Não	Não	960.216	R\$ 2,9000	R\$ 2.784.626,4000	21/03/2023 17:30:23
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Registro de Preço para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados à Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outro(s) ministério(s) para o(s) qual(ais) o contratante exerça a função de Provedor. A prestação de serviços incluem os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico (por menu e P.A. digital) e Humano, Ativo (Humano, S MS - S hort Message Service e Voice – Mensagem de Voz, Mala direta - e-mail), Multimeios (e- mail/formulário eletrônico, chat, chatbot, carta, e atendimento presencial - inclusive atendimento na língua de sinais - LIBRAS , aplicativo, assistente virtual, plataformas, serviço de mensageria instantânea - com suporte de acessibilidade com atendimento humano, eletrônico e por bot com Inteligência Artificial, ou qualquer outra forma de comunicação, nada pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS ) e de suporte aos(as) usuários(as) de sistemas de informações do MDS H(elp Desk), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão, tecnologia, inteligência Artificial e, inclusive, com a disponibilização do serviço de telefonia fixa e móvel., conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos. <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
30.076.311/0001-03	DNA SERVICOS EM TELEATENDIMENTO LTDA	Sim	Sim	960.216	R\$ 2,9000	R\$ 2.784.626,4000	22/03/2023 09:33:24
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Plataformas <b>Porte da empresa:</b> ME/EPP							
78.533.312/0001-58	PLANSUL PLANEJAMENTO E CONSULTORIA LTDA	Não	Não	960.216	R\$ 2,9200	R\$ 2.803.830,7200	21/03/2023 16:27:28
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados a Ouvidoria - Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outros ministérios para os quais o contratante exerça a função de provedor. <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
03.655.231/0001-21	BS TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA EM RECUPERACAO JUDICIAL	Não	Não	960.216	R\$ 2,9400	R\$ 2.823.035,0400	16/03/2023 18:39:18
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Plataformas <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
03.022.122/0001-77	BK CONSULTORIA E SERVICOS LTDA	Não	Não	960.216	R\$ 2,9400	R\$ 2.823.035,0400	20/03/2023 15:15:40
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Multimeios Humano / Plataformas. <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
01.077.145/0001-53	DATAMETRICA TELEATENDIMENTO S/A	Não	Não	960.216	R\$ 2,9400	R\$ 2.823.035,0400	21/03/2023 11:00:25
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Multimeios Humano / Plataformas <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
07.171.299/0001-96	CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A	Não	Não	960.216	R\$ 2,9400	R\$ 2.823.035,0400	21/03/2023 11:15:50
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Multimeios Humano / Plataformas <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
22.148.707/0001-82	SPEEDMAIS SOLUCOES LTDA	Não	Não	960.216	R\$ 2,9400	R\$ 2.823.035,0400	21/03/2023 16:44:32



**Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:** Plataformas

**Porte da empresa:** Demais (Diferente de ME/EPP)

24.913.412/0001-80 BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A. Não Não 960.216 R\$ 6,9800 R\$ 6.702.307,6800 21/03/2023 21:15:24

**Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:** O objeto da presente licitação é o Registro de Preço para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados à Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outro(s) ministério(s) para o(s) qual(ais) o contratante exerça a função de Provedor. A prestação de serviços incluem os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico (por menu e P.A. digital) e Humano, Ativo (Humano, SMS - Short Message Service e Voice - Mensagem de Voz, Mala direta - e-mail), Multimeios (email/ formulário eletrônico, chat, chatbot, carta, e atendimento presencial - inclusive atendimento na língua de sinais - LIBRAS, aplicativo, assistente virtual, plataformas, serviço de mensageria instantânea - com suporte de acessibilidade com atendimento humano, eletrônico e por bot com Inteligência artificial, ou qualquer outra forma definida pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome -MDS) e de suporte aos(as) usuários(as) de sistemas de informações do MDS (Help Desk), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão, tecnologia, inteligência artificial e, inclusive, com a disponibilização do serviço de telefonia fixa e móvel., conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos - Descrição: Teleatendimento Multimeios Humano / Plataformas

**Porte da empresa:** Demais (Diferente de ME/EPP)

**Lances** (Obs: lances com \* na frente indicam que foram excluídos)

Valor do Lance	CNPJ/CPF	Data/Hora Registro
R\$ 6,9800	24.913.412/0001-80	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 2,9400	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 2,9400	03.022.122/0001-77	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 2,9400	01.077.145/0001-53	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 2,9400	07.171.299/0001-96	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 2,9400	22.148.707/0001-82	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 2,9200	78.533.312/0001-58	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 2,9000	30.076.311/0001-03	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 2,9000	47.679.824/0001-01	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 2,7500	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 2,6500	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:07:40:767
R\$ 2,6700	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:13:53:970
R\$ 2,6600	01.077.145/0001-53	22/03/2023 10:14:21:093
R\$ 2,9300	03.022.122/0001-77	22/03/2023 10:15:59:637
R\$ 1,3100	07.171.299/0001-96	22/03/2023 10:20:02:730
R\$ 2,5000	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:20:17:357
R\$ 2,4500	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:21:31:797
R\$ 2,1200	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:23:15:733
R\$ 1,9900	30.076.311/0001-03	22/03/2023 10:25:35:970
R\$ 2,3200	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:26:04:110
R\$ 2,5000	78.533.312/0001-58	22/03/2023 10:26:46:060

**Não existem lances de desempate ME/EPP para o item**

#### Eventos do Item

Evento	Data	Observações
Recusa de proposta	29/03/2023 10:05:12	Recusa da proposta. Fornecedor: CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ/CPF: 07.171.299/0001-96, pelo melhor lance de R\$ 1,3100. Motivo: A empresa deixou de apresentar documentação obrigatória para o certame, conforme item 10.6.5 do Termo de Referência

Aceite de proposta	17/04/2023 16:22:09	Aceite individual da proposta. Fornecedor: BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80, pelo melhor lance de R\$ 6,9800 e com valor negociado a R\$ 2,9400. Motivo: valor apresentado na proposta
Habilitação de fornecedor	17/04/2023 16:22:40	Habilitação em grupo de propostas. Fornecedor: BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A. - CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80

**Para consultar intenção de recurso e demais eventos do item, verificar histórico do Grupo 1.**

### Item: 10 - Grupo 1 - Teleatendimento

**Propostas** Participaram deste item as empresas abaixo relacionadas, com suas respectivas propostas.  
(As propostas com \* na frente foram desclassificadas)

CNPJ/CPF	Fornecedor	ME/EPP Equiparada	Declaração ME/EPP	Quantidade	Valor Unit.	Valor Global	Data/Hora Registro
03.655.231/0001-21	BS TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA EM RECUPERACAO JUDICIAL	Não	Não	710.856	R\$ 0,5900	R\$ 419.405,0400	16/03/2023 18:39:18
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Chat - Atendimento Bot <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
01.077.145/0001-53	DATAMETRICA TELEATENDIMENTO S/A	Não	Não	710.856	R\$ 0,5900	R\$ 419.405,0400	21/03/2023 11:00:25
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Multimeios Eletrônico / Chat - Atendimento Bot <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
78.533.312/0001-58	PLANSUL PLANEJAMENTO E CONSULTORIA LTDA	Não	Não	710.856	R\$ 0,5900	R\$ 419.405,0400	21/03/2023 16:27:28
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados a Ouvidoria - Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outros ministérios para os quais o contratante exerça a função de provedor. <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
22.148.707/0001-82	SPEEDMAIS SOLUCOES LTDA	Não	Não	710.856	R\$ 0,5900	R\$ 419.405,0400	21/03/2023 16:44:32
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Chat - Atendimento Bot <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
18.081.219/0003-90	ORBITALL ATENDIMENTO LTDA	Não	Não	710.856	R\$ 0,5900	R\$ 419.405,0400	22/03/2023 09:40:30
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Multimeios Eletrônico / Chat - Atendimento Bot <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
03.022.122/0001-77	BK CONSULTORIA E SERVICOS LTDA	Não	Não	710.856	R\$ 0,6000	R\$ 426.513,6000	20/03/2023 15:15:40
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Multimeios Eletrônico / Chat - Atendimento Bot. <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
07.171.299/0001-96	CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A	Não	Não	710.856	R\$ 0,6000	R\$ 426.513,6000	21/03/2023 11:15:50
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Multimeios Eletrônico / Chat - Atendimento Bot <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
47.679.824/0001-01	AUDAC SERVICOS ESPECIALIZADOS DE COBRANCAS E ATENDIMENTO LTDA	Não	Não	710.856	R\$ 0,6000	R\$ 426.513,6000	21/03/2023 17:30:23
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Registro de Preço para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados à Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outro(s) ministério(s) para o(s) qual(ais) o contratante exerça a função de Provedor. A prestação de serviços incluem os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico (por menu e P.A. digital) e Humano, Ativo (Humano, S MS - S hort Message S ervice e Voice - Mensagem de Voz, Mala direta - e-mail), Multimeios (e- mail/formulário eletrônico, chat, chatbot, carta, e atendimento presencial - inclusive							

atendimento na língua de sinais - LIBRAS , aplicativo, assistente virtual, plataformas, serviço de mensageria instantânea - com suporte de acessibilidade com atendimento humano, eletrônico e por bot com Inteligência artificial, ou qualquer outra forma definida pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS ) e de suporte aos(às) usuários(as) de sistemas de informações do MDS (Help Desk), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão, tecnologia, inteligência artificial e, inclusive, com a disponibilização do serviço de telefonia fixa e móvel., conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

**Porte da empresa:** Demais (Diferente de ME/EPP)

24.913.412/0001-80	BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A.	Não	Não	710.856	R\$ 0,6000	R\$ 426.513,6000	21/03/2023 21:15:24
--------------------	-----------------------------------	-----	-----	---------	------------	------------------	------------------------

**Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:** O objeto da presente licitação é o Registro de Preço para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados à Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outro(s) ministério(s) para o(s) qual(ais) o contratante exerça a função de Provedor. A prestação de serviços incluem os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico (por menu e P.A. digital) e Humano, Ativo (Humano, SMS - Short Message Service e Voice - Mensagem de Voz, Mala direta - e-mail), Multimeios (email/ formulário eletrônico, chat, chatbot, carta, e atendimento presencial - inclusive atendimento na língua de sinais - LIBRAS , aplicativo, assistente virtual, plataformas, serviço de mensageria instantânea - com suporte de acessibilidade com atendimento humano, eletrônico e por bot com Inteligência artificial, ou qualquer outra forma definida pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome -MDS ) e de suporte aos(às) usuários(as) de sistemas de informações do MDS (Help Desk), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão, tecnologia, inteligência artificial e, inclusive, com a disponibilização do serviço de telefonia fixa e móvel., conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos - Descrição: Teleatendimento Multimeios Eletrônico / Chat - Atendimento Bot

**Porte da empresa:** Demais (Diferente de ME/EPP)

30.076.311/0001-03	DNA SERVICOS EM TELEATENDIMENTO LTDA	Sim	Sim	710.856	R\$ 0,6000	R\$ 426.513,6000	22/03/2023 09:33:24
--------------------	--------------------------------------	-----	-----	---------	------------	------------------	------------------------

**Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:** Chat - Atendimento Bot

**Porte da empresa:** ME/EPP

**Lances** (Obs: lances com \* na frente indicam que foram excluídos)

Valor do Lance	CNPJ/CPF	Data/Hora Registro
R\$ 0,6000	03.022.122/0001-77	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,6000	07.171.299/0001-96	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,6000	47.679.824/0001-01	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,6000	24.913.412/0001-80	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,6000	30.076.311/0001-03	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,5900	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,5900	78.533.312/0001-58	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,5900	22.148.707/0001-82	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,5900	01.077.145/0001-53	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,5900	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,5400	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:07:45:350
R\$ 0,5900	47.679.824/0001-01	22/03/2023 10:13:51:340
R\$ 0,5800	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:14:10:160
R\$ 0,2700	07.171.299/0001-96	22/03/2023 10:20:03:330
R\$ 0,5100	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:20:22:503
R\$ 0,5600	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:21:42:863
R\$ 0,4300	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:23:19:987
R\$ 0,4500	24.913.412/0001-80	22/03/2023 10:25:08:963
R\$ 0,4500	30.076.311/0001-03	22/03/2023 10:25:34:297
R\$ 0,5500	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:26:11:777

**Não existem lances de desempate ME/EPP para o item**

**Eventos do Item**

Evento	Data	Observações
Recusa de proposta	29/03/2023 10:05:12	Recusa da proposta. Fornecedor: CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ/CPF: 07.171.299/0001-96, pelo melhor lance de R\$ 0,2700. Motivo: A empresa deixou de apresentar documentação obrigatória para o certame, conforme item 10.6.5 do Termo de Referência
Aceite de proposta	17/04/2023 16:22:09	Aceite individual da proposta. Fornecedor: BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80, pelo melhor lance de R\$ 0,4500.
Habilitação de fornecedor	17/04/2023 16:22:40	Habilitação em grupo de propostas. Fornecedor: BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A. - CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80

**Para consultar intenção de recurso e demais eventos do item, verificar histórico do Grupo 1.**

**Item: 11 - Grupo 1 - Teleatendimento**

**Propostas** Participaram deste item as empresas abaixo relacionadas, com suas respectivas propostas.

(As propostas com \* na frente foram desclassificadas)

CNPJ/CPF	Fornecedor	ME/EPP Equiparada	Declaração ME/EPP	Quantidade	Valor Unit.	Valor Global	Data/Hora Registro
47.679.824/0001-01	AUDAC SERVICOS ESPECIALIZADOS DE COBRANCAS E ATENDIMENTO LTDA	Não	Não	8.441.568	R\$ 0,5000	R\$ 4.220.784,0000	21/03/2023 17:30:23
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Registro de Preço para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados à Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outro(s) ministério(s) para o(s) qual(ais) o contratante exerça a função de Provedor. A prestação de serviços incluem os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico (por menu e P.A. digital) e Humano, Ativo (Humano, SMS - Short Message Service e Voice - Mensagem de Voz, Mala direta - e-mail), Multimeios (e-mail/formulário eletrônico, chat, chatbot, carta, e atendimento presencial - inclusive atendimento na língua de sinais - LIBRAS, aplicativo, assistente virtual, plataformas, serviço de mensageria instantânea - com suporte de acessibilidade com atendimento humano, eletrônico e por bot com Inteligência Artificial, ou qualquer outra forma de atendimento, nada pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS) e de suporte aos(as) usuários(as) de sistemas de informações do MDS H(elp Desk), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão, tecnologia, inteligência Artificial e, inclusive, com a disponibilização do serviço de telefonia fixa e móvel., conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.							
<b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
03.655.231/0001-21	BS TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA EM RECUPERACAO JUDICIAL	Não	Não	8.441.568	R\$ 0,5900	R\$ 4.980.525,1200	16/03/2023 18:39:18
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Aplicativo							
<b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
01.077.145/0001-53	DATAMETRICA TELEATENDIMENTO S/A	Não	Não	8.441.568	R\$ 0,5900	R\$ 4.980.525,1200	21/03/2023 11:00:25
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Multimeios Eletrônico / Aplicativo							
<b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
78.533.312/0001-58	PLANSUL PLANEJAMENTO E CONSULTORIA LTDA	Não	Não	8.441.568	R\$ 0,5900	R\$ 4.980.525,1200	21/03/2023 16:27:28
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados a Ouvidoria - Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outros ministérios para os quais o contratante exerça a função de provedor.							
<b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
22.148.707/0001-82	SPEEDMAIS SOLUCOES LTDA	Não	Não	8.441.568	R\$ 0,5900	R\$ 4.980.525,1200	21/03/2023 16:44:32
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Aplicativo							
<b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							

18.081.219/0003-90	ORBITALL ATENDIMENTO LTDA	Não	Não	8.441.568	R\$ 0,5900	R\$ 4.980.525,1200	22/03/2023 09:40:30
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Multimeios Eletrônico / Aplicativo <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
03.022.122/0001-77	BK CONSULTORIA E SERVICOS LTDA	Não	Não	8.441.568	R\$ 0,6000	R\$ 5.064.940,8000	20/03/2023 15:15:40
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Multimeios Eletrônico / Aplicativo. <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
07.171.299/0001-96	CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A	Não	Não	8.441.568	R\$ 0,6000	R\$ 5.064.940,8000	21/03/2023 11:15:50
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Multimeios Eletrônico / Aplicativo <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
24.913.412/0001-80	BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A.	Não	Não	8.441.568	R\$ 0,6000	R\$ 5.064.940,8000	21/03/2023 21:15:24
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> O objeto da presente licitação é o Registro de Preço para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados à Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outro(s) ministério(s) para o(s) qual(is) o contratante exerça a função de Provedor. A prestação de serviços incluem os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico (por menu e P.A. digital) e Humano, Ativo (Humano, SMS - Short Message Service e Voice - Mensagem de Voz, Mala direta - e-mail), Multimeios (email/ formulário eletrônico, chat, chatbot, carta, e atendimento presencial - inclusive atendimento na língua de sinais - LIBRAS , aplicativo, assistente virtual, plataformas, serviço de mensageria instantânea - com suporte de acessibilidade com atendimento humano, eletrônico e por bot com Inteligência artificial, ou qualquer outra forma definida pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome -MDS ) e de suporte aos(as) usuários(as) de sistemas de informações do MDS (Help Desk), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão, tecnologia, inteligência artificial e, inclusive, com a disponibilização do serviço de telefonia fixa e móvel., conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos - Descrição: Teleatendimento Multimeios Eletrônico / Aplicativo <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
30.076.311/0001-03	DNA SERVICOS EM TELEATENDIMENTO LTDA	Sim	Sim	8.441.568	R\$ 0,6000	R\$ 5.064.940,8000	22/03/2023 09:33:24
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Aplicativo <b>Porte da empresa:</b> ME/EPP							

**Lances** (Obs: lances com \* na frente indicam que foram excluídos)

Valor do Lance	CNPJ/CPF	Data/Hora Registro
R\$ 0,6000	07.171.299/0001-96	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,6000	24.913.412/0001-80	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,6000	30.076.311/0001-03	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,6000	03.022.122/0001-77	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,5900	01.077.145/0001-53	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,5900	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,5900	78.533.312/0001-58	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,5900	22.148.707/0001-82	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,5900	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,5000	47.679.824/0001-01	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,5400	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:07:49:657
R\$ 0,2700	07.171.299/0001-96	22/03/2023 10:20:03:967
R\$ 0,5100	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:20:28:690
R\$ 0,4300	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:23:23:427

R\$ 0,4800

24.913.412/0001-80

22/03/2023 10:25:15:643

R\$ 0,5500

30.076.311/0001-03

22/03/2023 10:25:32:613

**Não existem lances de desempate ME/EPP para o item****Eventos do Item**

Evento	Data	Observações
Recusa de proposta	29/03/2023 10:05:12	Recusa da proposta. Fornecedor: CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ/CPF: 07.171.299/0001-96, pelo melhor lance de R\$ 0,2700. Motivo: A empresa deixou de apresentar documentação obrigatória para o certame, conforme item 10.6.5 do Termo de Referência
Aceite de proposta	17/04/2023 16:22:09	Aceite individual da proposta. Fornecedor: BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80, pelo melhor lance de R\$ 0,4800.
Habilitação de fornecedor	17/04/2023 16:22:40	Habilitação em grupo de propostas. Fornecedor: BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A. - CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80

**Para consultar intenção de recurso e demais eventos do item, verificar histórico do Grupo 1.****Item: 12 - Grupo 1 - Teleatendimento**

**Propostas** Participaram deste item as empresas abaixo relacionadas, com suas respectivas propostas.  
(As propostas com \* na frente foram desclassificadas)

CNPJ/CPF	Fornecedor	ME/EPP Equiparada	Declaração ME/EPP	Quantidade	Valor Unit.	Valor Global	Data/Hora Registro
03.655.231/0001-21	BS TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA EM RECUPERACAO JUDICIAL	Não	Não	142.176	R\$ 0,5900	R\$ 83.883,8400	16/03/2023 18:39:18
	<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Assistente virtual <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)						
01.077.145/0001-53	DATAMETRICA TELEATENDIMENTO S/A	Não	Não	142.176	R\$ 0,5900	R\$ 83.883,8400	21/03/2023 11:00:25
	<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Multimeios Eletrônico / Assistente Virtual <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)						
78.533.312/0001-58	PLANSUL PLANEJAMENTO E CONSULTORIA LTDA	Não	Não	142.176	R\$ 0,5900	R\$ 83.883,8400	21/03/2023 16:27:28
	<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados a Ouvidoria - Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outros ministérios para os quais o contratante exerça a função de provedor. <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)						
22.148.707/0001-82	SPEEDMAIS SOLUCOES LTDA	Não	Não	142.176	R\$ 0,5900	R\$ 83.883,8400	21/03/2023 16:44:32
	<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Assistente virtual <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)						
18.081.219/0003-90	ORBITALL ATENDIMENTO LTDA	Não	Não	142.176	R\$ 0,5900	R\$ 83.883,8400	22/03/2023 09:40:30
	<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Multimeios Eletrônico / Assistente Virtual <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)						
03.022.122/0001-77	BK CONSULTORIA E SERVICOS LTDA	Não	Não	142.176	R\$ 0,6000	R\$ 85.305,6000	20/03/2023 15:15:40
	<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Multimeios Eletrônico / Assistente Virtual. <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)						

07.171.299/0001-96	CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A	Não	Não	142.176	R\$ 0,6000	R\$ 85.305,6000	21/03/2023 11:15:50
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Multimeios Eletrônico / Assistente Virtual							
<b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
47.679.824/0001-01	AUDAC SERVICOS ESPECIALIZADOS DE COBRANCAS E ATENDIMENTO LTDA	Não	Não	142.176	R\$ 0,6000	R\$ 85.305,6000	21/03/2023 17:30:23
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Registro de Preço para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados à Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outro(s) ministério(s) para o(s) qual(ais) o contratante exerça a função de Provedor. A prestação de serviços incluem os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico (por menu e P.A. digital) e Humano, Ativo (Humano, SMS - Short Message Service e Voice - Mensagem de Voz, Mala direta - e-mail), Multimeios (e-mail/formulário eletrônico, chat, chatbot, carta, e atendimento presencial - inclusive atendimento na língua de sinais - LIBRAS, aplicativo, assistente virtual, plataformas, serviço de mensageria instantânea - com suporte de acessibilidade com atendimento humano, eletrônico e por bot com Inteligência artificial, ou qualquer outra forma definida pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS) e de suporte aos(as) usuários(as) de sistemas de informações do MDS (Help Desk), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão, tecnologia, inteligência artificial e, inclusive, com a disponibilização do serviço de telefonia fixa e móvel., conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.							
<b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
24.913.412/0001-80	BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A.	Não	Não	142.176	R\$ 0,6000	R\$ 85.305,6000	21/03/2023 21:15:24
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> O objeto da presente licitação é o Registro de Preço para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados à Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outro(s) ministério(s) para o(s) qual(ais) o contratante exerça a função de Provedor. A prestação de serviços incluem os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico (por menu e P.A. digital) e Humano, Ativo (Humano, SMS - Short Message Service e Voice - Mensagem de Voz, Mala direta - e-mail), Multimeios (e-mail/formulário eletrônico, chat, chatbot, carta, e atendimento presencial - inclusive atendimento na língua de sinais - LIBRAS, aplicativo, assistente virtual, plataformas, serviço de mensageria instantânea - com suporte de acessibilidade com atendimento humano, eletrônico e por bot com Inteligência artificial, ou qualquer outra forma definida pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome -MDS) e de suporte aos(as) usuários(as) de sistemas de informações do MDS (Help Desk), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão, tecnologia, inteligência artificial e, inclusive, com a disponibilização do serviço de telefonia fixa e móvel., conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos - Descrição: Teleatendimento Multimeios Eletrônico / Assistente Virtual							
<b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
30.076.311/0001-03	DNA SERVICOS EM TELEATENDIMENTO LTDA	Sim	Sim	142.176	R\$ 0,6000	R\$ 85.305,6000	22/03/2023 09:33:24
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Assistente virtual							
<b>Porte da empresa:</b> ME/EPP							

**Lances** (Obs: lances com \* na frente indicam que foram excluídos)

Valor do Lance	CNPJ/CPF	Data/Hora Registro
R\$ 0,6000	03.022.122/0001-77	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,6000	07.171.299/0001-96	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,6000	47.679.824/0001-01	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,6000	24.913.412/0001-80	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,6000	30.076.311/0001-03	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,5900	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,5900	78.533.312/0001-58	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,5900	22.148.707/0001-82	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,5900	01.077.145/0001-53	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,5900	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,5400	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:07:54:270
R\$ 0,5900	47.679.824/0001-01	22/03/2023 10:14:14:490

R\$ 0,2700	07.171.299/0001-96	22/03/2023 10:20:04:577
R\$ 0,5100	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:20:32:830
R\$ 0,4300	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:23:27:407
R\$ 0,5600	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:25:11:440
R\$ 0,4500	24.913.412/0001-80	22/03/2023 10:25:24:947
R\$ 0,5500	30.076.311/0001-03	22/03/2023 10:25:31:120

**Não existem lances de desempate ME/EPP para o item**

#### Eventos do Item

Evento	Data	Observações
Recusa de proposta	29/03/2023 10:05:12	Recusa da proposta. Fornecedor: CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ/CPF: 07.171.299/0001-96, pelo melhor lance de R\$ 0,2700. Motivo: A empresa deixou de apresentar documentação obrigatória para o certame, conforme item 10.6.5 do Termo de Referência
Aceite de proposta	17/04/2023 16:22:09	Aceite individual da proposta. Fornecedor: BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80, pelo melhor lance de R\$ 0,4500.
Habilitação de fornecedor	17/04/2023 16:22:40	Habilitação em grupo de propostas. Fornecedor: BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A. - CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80

**Para consultar intenção de recurso e demais eventos do item, verificar histórico do Grupo 1.**

#### Item: 13 - Grupo 1 - Teleatendimento

**Propostas** Participaram deste item as empresas abaixo relacionadas, com suas respectivas propostas.  
(As propostas com \* na frente foram desclassificadas)

CNPJ/CPF	Fornecedor	ME/EPP Equiparada	Declaração ME/EPP	Quantidade	Valor Unit.	Valor Global	Data/Hora Registro
47.679.824/0001-01	AUDAC SERVICOS ESPECIALIZADOS DE COBRANCAS E ATENDIMENTO LTDA	Não	Não	10.236.984	R\$ 2,5000	R\$ 25.592.460,0000	21/03/2023 17:30:23
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Registro de Preço para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados à Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outro(s) ministério(s) para o(s) qual(ais) o contratante exerça a função de Provedor. A prestação de serviços incluem os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico (por menu e P.A. digital) e Humano, Ativo (Humano, SMS - Short Message Service e Voice - Mensagem de Voz, Mala direta - e-mail), Multimeios (e-mail/formulário eletrônico, chat, chatbot, carta, e atendimento presencial - inclusive atendimento na língua de sinais - LIBRAS, aplicativo, assistente virtual, plataformas, serviço de mensageria instantânea - com suporte de acessibilidade com atendimento humano, eletrônico e por bot com Inteligência Artificial; ou qualquer outra forma de atendimento, inclusive pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS) e de suporte aos(as) usuários(as) de sistemas de informações do MDS Help Desk, abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão, tecnologia, inteligência Artificial; e, inclusive, com a disponibilização do serviço de telefonia fixa e móvel., conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.							
<b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
18.081.219/0003-90	ORBITALL ATENDIMENTO LTDA	Não	Não	10.236.984	R\$ 2,5900	R\$ 26.513.788,5600	22/03/2023 09:40:30
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Multimeios Eletrônico / Serviço de Mensageria Instantânea Eletrônico							
<b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
30.076.311/0001-03	DNA SERVICOS EM TELEATENDIMENTO LTDA	Sim	Sim	10.236.984	R\$ 2,6000	R\$ 26.616.158,4000	22/03/2023 09:33:24
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Serviço de Mensageria Instantânea Eletrônico							
<b>Porte da empresa:</b> ME/EPP							
78.533.312/0001-58	PLANSUL PLANEJAMENTO E CONSULTORIA LTDA	Não	Não	10.236.984	R\$ 2,6500	R\$ 27.128.007,6000	21/03/2023 16:27:28



**Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:** Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados a Ouvidoria - Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outros ministérios para os quais o contratante exerça a função de provedor.

**Porte da empresa:** Demais (Diferente de ME/EPP)

03.655.231/0001-21 BS TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA EM Não Não 10.236.984 R\$ 2,6700 R\$ 27.332.747,2800 16/03/2023 18:39:18

**Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:** Serviço de Mensageria Instantânea Eletrônico

**Porte da empresa:** Demais (Diferente de ME/EPP)

03.022.122/0001-77 BK CONSULTORIA E SERVICOS LTDA Não Não 10.236.984 R\$ 2,6700 R\$ 27.332.747,2800 20/03/2023 15:15:40

**Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:** Teleatendimento Multimeios Eletrônico / Serviço de Mensageria Instantânea Eletrônico.

**Porte da empresa:** Demais (Diferente de ME/EPP)

01.077.145/0001-53 DATAMETRICA TELEATENDIMENTO S/A Não Não 10.236.984 R\$ 2,6700 R\$ 27.332.747,2800 21/03/2023 11:00:25

**Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:** Teleatendimento Multimeios Eletrônico / Serviço de Mensageria Instantânea Eletrônico

**Porte da empresa:** Demais (Diferente de ME/EPP)

07.171.299/0001-96 CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A Não Não 10.236.984 R\$ 2,6700 R\$ 27.332.747,2800 21/03/2023 11:15:50

**Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:** Teleatendimento Multimeios Eletrônico / Serviço de Mensageria Instantânea Eletrônico

**Porte da empresa:** Demais (Diferente de ME/EPP)

22.148.707/0001-82 SPEEDMAIS SOLUCOES LTDA Não Não 10.236.984 R\$ 2,6700 R\$ 27.332.747,2800 21/03/2023 16:44:32

**Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:** Serviço de Mensageria Instantânea Eletrônico

**Porte da empresa:** Demais (Diferente de ME/EPP)

24.913.412/0001-80 BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A. Não Não 10.236.984 R\$ 2,6700 R\$ 27.332.747,2800 21/03/2023 21:15:24

**Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:** O objeto da presente licitação é o Registro de Preço para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados à Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outro(s) ministério(s) para o(s) qual(ais) o contratante exerça a função de Provedor. A prestação de serviços incluem os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico (por menu e P.A. digital) e Humano, Ativo (Humano, S MS - Short Message Service e Voice - Mensagem de Voz, Mala direta - e-mail), Multimeios (email/ formulário eletrônico, chat, chatbot, carta, e atendimento presencial - inclusive atendimento na língua de sinais - LIBRAS , aplicativo, assistente virtual, plataformas, serviço de mensageria instantânea - com suporte de acessibilidade com atendimento humano, eletrônico e por bot com Inteligência artificial, ou qualquer outra forma definida pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome -MDS ) e de suporte aos(às) usuários(as) de sistemas de informações do MDS (Help Desk), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão, tecnologia, inteligência artificial e, inclusive, com a disponibilização do serviço de telefonia fixa e móvel., conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos - Descrição: Teleatendimento Multimeios Eletrônico / Serviço de Mensageria Instantânea Eletrônico

**Porte da empresa:** Demais (Diferente de ME/EPP)

**Lances** (Obs: lances com \* na frente indicam que foram excluídos)

**Valor do Lance**

**CNPJ/CPF**

**Data/Hora Registro**

R\$ 2,6700	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 2,6700	03.022.122/0001-77	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 2,6700	24.913.412/0001-80	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 2,6700	01.077.145/0001-53	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 2,6700	07.171.299/0001-96	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 2,6700	22.148.707/0001-82	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 2,6500	78.533.312/0001-58	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 2,6000	30.076.311/0001-03	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 2,5900	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:00:07:027

R\$ 2,5000	47.679.824/0001-01	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 2,4000	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:07:58:457
R\$ 2,4500	47.679.824/0001-01	22/03/2023 10:14:23:883
R\$ 2,5300	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:14:44:257
R\$ 2,4100	01.077.145/0001-53	22/03/2023 10:15:15:983
R\$ 2,6500	03.022.122/0001-77	22/03/2023 10:16:12:420
R\$ 2,0000	24.913.412/0001-80	22/03/2023 10:19:08:587
R\$ 2,6300	03.022.122/0001-77	22/03/2023 10:19:46:287
R\$ 2,6000	03.022.122/0001-77	22/03/2023 10:20:14:050
R\$ 2,2700	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:20:38:027
R\$ 1,9200	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:23:32:097
R\$ 2,4000	01.077.145/0001-53	22/03/2023 10:23:40:863
R\$ 2,2400	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:25:18:933
R\$ 2,5000	30.076.311/0001-03	22/03/2023 10:25:30:017
R\$ 1,0000	24.913.412/0001-80	22/03/2023 10:25:37:833
R\$ 1,3000	07.171.299/0001-96	22/03/2023 10:26:26:637

**Não existem lances de desempate ME/EPP para o item**

#### Eventos do Item

Evento	Data	Observações
Recusa de proposta	29/03/2023 10:05:12	Recusa da proposta. Fornecedor: CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ/CPF: 07.171.299/0001-96, pelo melhor lance de R\$ 1,3000. Motivo: A empresa deixou de apresentar documentação obrigatória para o certame, conforme item 10.6.5 do Termo de Referência
Aceite de proposta	17/04/2023 16:22:09	Aceite individual da proposta. Fornecedor: BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80, pelo melhor lance de R\$ 1,0000.
Habilitação de fornecedor	17/04/2023 16:22:40	Habilitação em grupo de propostas. Fornecedor: BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A. - CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80

**Para consultar intenção de recurso e demais eventos do item, verificar histórico do Grupo 1.**

#### Item: 14 - Grupo 1 - Teleatendimento

**Propostas** Participaram deste item as empresas abaixo relacionadas, com suas respectivas propostas.  
(As propostas com \* na frente foram desclassificadas)

CNPJ/CPF	Fornecedor	ME/EPP Equiparada	Declaração ME/EPP	Quantidade	Valor Unit.	Valor Global	Data/Hora Registro
78.533.312/0001-58	PLANSUL PLANEJAMENTO E CONSULTORIA LTDA	Não	Não	142.176	R\$ 0,3600	R\$ 51.183,3600	21/03/2023 16:27:28
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados a Ouvidoria - Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outros ministérios para os quais o contratante exerça a função de provedor.							
<b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
03.655.231/0001-21	BS TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA EM RECUPERACAO JUDICIAL	Não	Não	142.176	R\$ 0,4000	R\$ 56.870,4000	16/03/2023 18:39:18
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Serviço de Mensageria Instantânea Bot							
<b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							

03.022.122/0001-77	BK CONSULTORIA E SERVICOS LTDA	Não	Não	142.176	R\$ 0,4000	R\$ 56.870,4000	20/03/2023 15:15:40
<p><b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Multimeios Eletrônico / Serviço de Mensageria Instantânea Bot.  <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)</p>							
01.077.145/0001-53	DATAMETRICA TELEATENDIMENTO S/A	Não	Não	142.176	R\$ 0,4000	R\$ 56.870,4000	21/03/2023 11:00:25
<p><b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Multimeios Eletrônico / Serviço de Mensageria Instantânea Bot  <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)</p>							
07.171.299/0001-96	CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A	Não	Não	142.176	R\$ 0,4000	R\$ 56.870,4000	21/03/2023 11:15:50
<p><b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Multimeios Eletrônico / Serviço de Mensageria Instantânea Bot  <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)</p>							
22.148.707/0001-82	SPEEDMAIS SOLUCOES LTDA	Não	Não	142.176	R\$ 0,4000	R\$ 56.870,4000	21/03/2023 16:44:33
<p><b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Serviço de Mensageria Instantânea Bot  <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)</p>							
24.913.412/0001-80	BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A.	Não	Não	142.176	R\$ 0,4000	R\$ 56.870,4000	21/03/2023 21:15:24
<p><b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> O objeto da presente licitação é o Registro de Preço para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados à Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outro(s) ministério(s) para o(s) qual(ais) o contratante exerça a função de Provedor. A prestação de serviços incluem os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico (por menu e P.A. digital) e Humano, Ativo (Humano, S MS - S hort Message Service e Voice – Mensagem de Voz, Mala direta - e-mail), Multimeios (email/ formulário eletrônico, chat, chatbot, carta, e atendimento presencial - inclusive atendimento na língua de sinais - LIBRAS , aplicativo, assistente virtual, plataformas, serviço de mensageria instantânea - com suporte de acessibilidade com atendimento humano, eletrônico e por bot com Inteligência artificial, ou qualquer outra forma definida pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome -MDS ) e de suporte aos(às) usuários(as) de sistemas de informações do MDS (Help Desk), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão, tecnologia, inteligência artificial e, inclusive, com a disponibilização do serviço de telefonia fixa e móvel., conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos - Descrição: Teleatendimento Multimeios Eletrônico / Serviço de Mensageria Instantânea Bot  <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)</p>							
30.076.311/0001-03	DNA SERVICOS EM TELEATENDIMENTO LTDA	Sim	Sim	142.176	R\$ 0,4000	R\$ 56.870,4000	22/03/2023 09:33:24
<p><b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Serviço de Mensageria Instantânea Bot  <b>Porte da empresa:</b> ME/EPP</p>							
18.081.219/0003-90	ORBITALL ATENDIMENTO LTDA	Não	Não	142.176	R\$ 0,4000	R\$ 56.870,4000	22/03/2023 09:40:30
<p><b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Multimeios Eletrônico / Serviço de Mensageria Instantânea Bot  <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)</p>							
47.679.824/0001-01	AUDAC SERVICOS ESPECIALIZADOS DE COBRANCAS E ATENDIMENTO LTDA	Não	Não	142.176	R\$ 0,6000	R\$ 85.305,6000	21/03/2023 17:30:23
<p><b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Registro de Preço para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados à Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outro(s) ministério(s) para o(s) qual(ais) o contratante exerça a função de Provedor. A prestação de serviços incluem os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico (por menu e P.A. digital) e Humano, Ativo (Humano, S MS - S hort Message Service e Voice – Mensagem de Voz, Mala direta - e-mail), Multimeios (e- mail/formulário eletrônico, chat, chatbot, carta, e atendimento presencial - inclusive atendimento na língua de sinais - LIBRAS , aplicativo, assistente virtual, plataformas, serviço de mensageria instantânea - com suporte de acessibilidade com atendimento humano, eletrônico e por bot com Inteligência arti&amp;#64257;cial, ou qualquer outra forma de&amp;#64257;nida pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS ) e de suporte aos(às) usuários(as) de sistemas de informações do MDS H( elp Desk), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão, tecnologia, inteligência arti&amp;#64257;cial e, inclusive, com a disponibilização do serviço de telefonia &amp;#64257;a e móvel., conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.  <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)</p>							

**Lances** (Obs: lances com \* na frente indicam que foram excluídos)

Valor do Lance	CNPJ/CPF	Data/Hora Registro
R\$ 0,6000	47.679.824/0001-01	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,4000	24.913.412/0001-80	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,4000	30.076.311/0001-03	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,4000	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,4000	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,4000	03.022.122/0001-77	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,4000	01.077.145/0001-53	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,4000	07.171.299/0001-96	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,4000	22.148.707/0001-82	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,3600	78.533.312/0001-58	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,3599	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:08:21:757
R\$ 0,5800	47.679.824/0001-01	22/03/2023 10:14:35:047
R\$ 0,3900	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:14:54:647
R\$ 0,1800	07.171.299/0001-96	22/03/2023 10:20:05:170
R\$ 0,3400	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:20:41:783
R\$ 0,2900	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:23:36:807
R\$ 0,3700	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:25:25:433
R\$ 0,3500	30.076.311/0001-03	22/03/2023 10:25:28:467

**Não existem lances de desempate ME/EPP para o item**

#### Eventos do Item

Evento	Data	Observações
Recusa de proposta	29/03/2023 10:05:12	Recusa da proposta. Fornecedor: CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ/CPF: 07.171.299/0001-96, pelo melhor lance de R\$ 0,1800. Motivo: A empresa deixou de apresentar documentação obrigatória para o certame, conforme item 10.6.5 do Termo de Referência
Aceite de proposta	17/04/2023 16:22:09	Aceite individual da proposta. Fornecedor: BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80, pelo melhor lance de R\$ 0,4000.
Habilitação de fornecedor	17/04/2023 16:22:40	Habilitação em grupo de propostas. Fornecedor: BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A. - CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80

**Para consultar intenção de recurso e demais eventos do item, verificar histórico do Grupo 1.**

#### Item: 15 - Grupo 1 - Teleatendimento

**Propostas** Participaram deste item as empresas abaixo relacionadas, com suas respectivas propostas.  
(As propostas com \* na frente foram desclassificadas)

CNPJ/CPF	Fornecedor	ME/EPP Equiparada	Declaração ME/EPP	Quantidade	Valor Unit.	Valor Global	Data/Hora Registro
47.679.824/0001-01	AUDAC SERVICOS ESPECIALIZADOS DE COBRANCAS E ATENDIMENTO LTDA	Não	Não	10.100.004	R\$ 5,0000	R\$ 50.500.020,0000	21/03/2023 17:30:23

**Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:** Registro de Preço para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados à Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outro(s) ministério(s) para o(s) qual(ais) o contratante exerça a função de Provedor. A prestação de serviços incluem os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico (por menu e P.A. digital) e Humano, Ativo (Humano, S MS - S hort Message Service e Voice - Mensagem de Voz, Mala direta - e-mail), Multimídios (e-mail/formulário eletrônico, chat, chatbot, carta, e atendimento presencial - inclusive

atendimento na língua de sinais - LIBRAS , aplicativo, assistente virtual, plataformas, serviço de mensageria instantânea - com suporte de acessibilidade com atendimento humano, eletrônico e por bot com Inteligência artificial, ou qualquer outra forma definida pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS ) e de suporte aos(as) usuários(as) de sistemas de informações do MDS (Help Desk), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão, tecnologia, inteligência artificial e, inclusive, com a disponibilização do serviço de telefonia fixa e móvel., conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

**Porte da empresa:** Demais (Diferente de ME/EPP)

30.076.311/0001-03	DNA SERVICOS EM TELEATENDIMENTO LTDA	Sim	Sim	10.100.004	R\$ 5,1000	R\$ 51.510.020,4000	22/03/2023 09:33:24
<p><b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Humano Ativo  <b>Porte da empresa:</b> ME/EPP</p>							
03.655.231/0001-21	BS TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA EM RECUPERACAO JUDICIAL	Não	Não	10.100.004	R\$ 5,1100	R\$ 51.611.020,4400	16/03/2023 18:39:18
<p><b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Humano Ativo  <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)</p>							
03.022.122/0001-77	BK CONSULTORIA E SERVICOS LTDA	Não	Não	10.100.004	R\$ 5,1100	R\$ 51.611.020,4400	20/03/2023 15:15:40
<p><b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Humano Ativo.  <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)</p>							
01.077.145/0001-53	DATAMETRICA TELEATENDIMENTO S/A	Não	Não	10.100.004	R\$ 5,1100	R\$ 51.611.020,4400	21/03/2023 11:00:25
<p><b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Humano Ativo  <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)</p>							
07.171.299/0001-96	CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A	Não	Não	10.100.004	R\$ 5,1100	R\$ 51.611.020,4400	21/03/2023 11:15:50
<p><b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Humano Ativo  <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)</p>							
78.533.312/0001-58	PLANSUL PLANEJAMENTO E CONSULTORIA LTDA	Não	Não	10.100.004	R\$ 5,1100	R\$ 51.611.020,4400	21/03/2023 16:27:28
<p><b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados a Ouvidoria - Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outros ministérios para os quais o contratante exerça a função de provedor.  <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)</p>							
22.148.707/0001-82	SPEEDMAIS SOLUCOES LTDA	Não	Não	10.100.004	R\$ 5,1100	R\$ 51.611.020,4400	21/03/2023 16:44:34
<p><b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Humano Ativo  <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)</p>							
24.913.412/0001-80	BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A.	Não	Não	10.100.004	R\$ 5,1100	R\$ 51.611.020,4400	21/03/2023 21:15:24
<p><b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> O objeto da presente licitação é o Registro de Preço para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados à Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outro(s) ministério(s) para o(s) qual(ais) o contratante exerça a função de Provedor. A prestação de serviços incluem os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico (por menu e P.A. digital) e Humano, Ativo (Humano, SMS - Short Message Service e Voice - Mensagem de Voz, Mala direta - e-mail), Multimeios (email/ formulário eletrônico, chat, chatbot, carta, e atendimento presencial - inclusive atendimento na língua de sinais - LIBRAS , aplicativo, assistente virtual, plataformas, serviço de mensageria instantânea - com suporte de acessibilidade com atendimento humano, eletrônico e por bot com Inteligência artificial, ou qualquer outra forma definida pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome -MDS ) e de suporte aos(as) usuários(as) de sistemas de informações do MDS (Help Desk), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão, tecnologia, inteligência artificial e, inclusive, com a disponibilização do serviço de telefonia fixa e móvel., conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos - Descrição: Teleatendimento Humano Ativo  <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)</p>							
18.081.219/0003-90	ORBITALL ATENDIMENTO LTDA	Não	Não	10.100.004	R\$ 5,1100	R\$ 51.611.020,4400	22/03/2023 09:40:30

**Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:** Teleatendimento Humano Ativo  
**Porte da empresa:** Demais (Diferente de ME/EPP)

**Lances** (Obs: lances com \* na frente indicam que foram excluídos)

<b>Valor do Lance</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Data/Hora Registro</b>
R\$ 5,1100	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 5,1100	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 5,1100	01.077.145/0001-53	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 5,1100	07.171.299/0001-96	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 5,1100	78.533.312/0001-58	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 5,1100	22.148.707/0001-82	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 5,1100	03.022.122/0001-77	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 5,1100	24.913.412/0001-80	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 5,1000	30.076.311/0001-03	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 5,0000	47.679.824/0001-01	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 4,6000	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:08:28:743
R\$ 4,8000	01.077.145/0001-53	22/03/2023 10:12:36:660
R\$ 4,8000	30.076.311/0001-03	22/03/2023 10:13:49:453
R\$ 4,9500	47.679.824/0001-01	22/03/2023 10:14:43:130
R\$ 5,0100	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:15:10:800
R\$ 5,1000	03.022.122/0001-77	22/03/2023 10:16:19:870
R\$ 4,0000	24.913.412/0001-80	22/03/2023 10:18:05:777
R\$ 4,8500	47.679.824/0001-01	22/03/2023 10:18:33:557
R\$ 4,6500	30.076.311/0001-03	22/03/2023 10:19:02:493
R\$ 4,5000	01.077.145/0001-53	22/03/2023 10:19:25:430
R\$ 4,5000	30.076.311/0001-03	22/03/2023 10:19:30:617
R\$ 4,3000	01.077.145/0001-53	22/03/2023 10:19:45:380
R\$ 3,9000	01.077.145/0001-53	22/03/2023 10:20:01:600
R\$ 4,3500	30.076.311/0001-03	22/03/2023 10:20:24:113
R\$ 4,3500	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:20:46:207
R\$ 3,5000	01.077.145/0001-53	22/03/2023 10:20:49:153
R\$ 3,0000	01.077.145/0001-53	22/03/2023 10:21:04:607
R\$ 4,2000	30.076.311/0001-03	22/03/2023 10:21:14:803
R\$ 3,5000	30.076.311/0001-03	22/03/2023 10:21:39:183
R\$ 3,6800	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:23:40:937
R\$ 3,3500	30.076.311/0001-03	22/03/2023 10:25:26:847
R\$ 4,5500	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:25:31:830
R\$ 2,0000	24.913.412/0001-80	22/03/2023 10:26:10:257
R\$ 2,4800	07.171.299/0001-96	22/03/2023 10:26:27:207
R\$ 2,1000	01.077.145/0001-53	22/03/2023 10:26:48:863

**Não existem lances de desempate ME/EPP para o item**

**Eventos do Item**

Evento	Data	Observações
Recusa de proposta	29/03/2023 10:05:12	Recusa da proposta. Fornecedor: CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ/CPF: 07.171.299/0001-96, pelo melhor lance de R\$ 2,4800. Motivo: A empresa deixou de apresentar documentação obrigatória para o certame, conforme item 10.6.5 do Termo de Referência
Aceite de proposta	17/04/2023 16:22:09	Aceite individual da proposta. Fornecedor: BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80, pelo melhor lance de R\$ 2,0000.
Habilitação de fornecedor	17/04/2023 16:22:40	Habilitação em grupo de propostas. Fornecedor: BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A. - CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80

**Para consultar intenção de recurso e demais eventos do item, verificar histórico do Grupo 1.**

**Item: 16 - Grupo 1 - Teleatendimento**

**Propostas** Participaram deste item as empresas abaixo relacionadas, com suas respectivas propostas.

(As propostas com \* na frente foram desclassificadas)

CNPJ/CPF	Fornecedor	ME/EPP Equiparada	Declaração ME/EPP	Quantidade	Valor Unit.	Valor Global	Data/Hora Registro
30.076.311/0001-03	DNA SERVICOS EM TELEATENDIMENTO LTDA	Sim	Sim	60.600.000	R\$ 0,1000	R\$ 6.060.000,0000	22/03/2023 09:33:24
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Ativo Mensagem de Texto – SMS							
<b>Porte da empresa:</b> ME/EPP							
03.655.231/0001-21	BS TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA EM RECUPERACAO JUDICIAL	Não	Não	60.600.000	R\$ 0,1100	R\$ 6.666.000,0000	16/03/2023 18:39:18
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Ativo Mensagem de Texto – SMS							
<b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
03.022.122/0001-77	BK CONSULTORIA E SERVICOS LTDA	Não	Não	60.600.000	R\$ 0,1100	R\$ 6.666.000,0000	20/03/2023 15:15:40
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Eletrônico / Ativo Mensagem de Texto - SMS.							
<b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
01.077.145/0001-53	DATAMETRICA TELEATENDIMENTO S/A	Não	Não	60.600.000	R\$ 0,1100	R\$ 6.666.000,0000	21/03/2023 11:00:25
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Eletrônico / Ativo Mensagem de Texto - SMS							
<b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
07.171.299/0001-96	CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A	Não	Não	60.600.000	R\$ 0,1100	R\$ 6.666.000,0000	21/03/2023 11:15:50
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Eletrônico / Ativo Mensagem de Texto - SMS							
<b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
78.533.312/0001-58	PLANSUL PLANEJAMENTO E CONSULTORIA LTDA	Não	Não	60.600.000	R\$ 0,1100	R\$ 6.666.000,0000	21/03/2023 16:27:28
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados a Ouvidoria - Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outros ministérios para os quais o contratante exerça a função de provedor.							
<b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
22.148.707/0001-82	SPEEDMAIS SOLUCOES LTDA	Não	Não	60.600.000	R\$ 0,1100	R\$ 6.666.000,0000	21/03/2023 16:44:34

**Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:** Ativo Mensagem de Texto – SMS

**Porte da empresa:** Demais (Diferente de ME/EPP)

24.913.412/0001-80 BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A. Não Não 60.600.000 R\$ 0,1100 R\$ 6.666.000,0000 21/03/2023 21:15:24

**Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:** O objeto da presente licitação é o Registro de Preço para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados à Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outro(s) ministério(s) para o(s) qual(ais) o contratante exerça a função de Provedor. A prestação de serviços incluem os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico (por menu e P.A. digital) e Humano, Ativo (Humano, SMS - Short Message Service e Voice – Mensagem de Voz, Mala direta - e-mail), Multimeios (email/ formulário eletrônico, chat, chatbot, carta, e atendimento presencial - inclusive atendimento na língua de sinais - LIBRAS , aplicativo, assistente virtual, plataformas, serviço de mensageria instantânea - com suporte de acessibilidade com atendimento humano, eletrônico e por bot com Inteligência artificial, ou qualquer outra forma definida pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome -MDS ) e de suporte aos(às) usuários(as) de sistemas de informações do MDS (Help Desk), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão, tecnologia, inteligência artificial e, inclusive, com a disponibilização do serviço de telefonia fixa e móvel., conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos - Descrição: Teleatendimento Eletrônico / Ativo Mensagem de Texto - SMS

**Porte da empresa:** Demais (Diferente de ME/EPP)

18.081.219/0003-90 ORBITALL ATENDIMENTO LTDA Não Não 60.600.000 R\$ 0,1100 R\$ 6.666.000,0000 22/03/2023 09:40:30

**Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:** Teleatendimento Eletrônico / Ativo Mensagem de Texto - SMS

**Porte da empresa:** Demais (Diferente de ME/EPP)

47.679.824/0001-01 AUDAC SERVICOS ESPECIALIZADOS DE COBRANCAS E ATENDIMENTO LTDA Não Não 60.600.000 R\$ 0,2000 R\$ 12.120.000,0000 21/03/2023 17:30:23

**Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:** Registro de Preço para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados à Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outro(s) ministério(s) para o(s) qual(ais) o contratante exerça a função de Provedor. A prestação de serviços incluem os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico (por menu e P.A. digital) e Humano, Ativo (Humano, SMS - Short Message Service e Voice – Mensagem de Voz, Mala direta - e-mail), Multimeios (e-mail/formulário eletrônico, chat, chatbot, carta, e atendimento presencial - inclusive atendimento na língua de sinais - LIBRAS , aplicativo, assistente virtual, plataformas, serviço de mensageria instantânea - com suporte de acessibilidade com atendimento humano, eletrônico e por bot com Inteligência artificial, ou qualquer outra forma definida pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS ) e de suporte aos(às) usuários(as) de sistemas de informações do MDS (Help Desk), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão, tecnologia, inteligência artificial e, inclusive, com a disponibilização do serviço de telefonia fixa e móvel., conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

**Porte da empresa:** Demais (Diferente de ME/EPP)

**Lances** (Obs: lances com \* na frente indicam que foram excluídos)

Valor do Lance	CNPJ/CPF	Data/Hora Registro
R\$ 0,2000	47.679.824/0001-01	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,1100	24.913.412/0001-80	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,1100	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,1100	03.022.122/0001-77	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,1100	01.077.145/0001-53	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,1100	07.171.299/0001-96	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,1100	78.533.312/0001-58	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,1100	22.148.707/0001-82	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,1100	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,1000	30.076.311/0001-03	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,0999	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:08:36:477
R\$ 0,1000	01.077.145/0001-53	22/03/2023 10:14:56:067
R\$ 0,1900	47.679.824/0001-01	22/03/2023 10:15:06:513
R\$ 0,1500	47.679.824/0001-01	22/03/2023 10:19:11:707



R\$ 0,0500	07.171.299/0001-96	22/03/2023 10:20:05:823
R\$ 0,0900	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:20:52:813
R\$ 0,0800	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:23:47:077
R\$ 0,0700	01.077.145/0001-53	22/03/2023 10:24:38:083
R\$ 0,0900	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:25:38:057
R\$ 0,0900	30.076.311/0001-03	22/03/2023 10:26:08:017
R\$ 0,0700	24.913.412/0001-80	22/03/2023 10:26:21:203

**Não existem lances de desempate ME/EPP para o item**

#### Eventos do Item

Evento	Data	Observações
Recusa de proposta	29/03/2023 10:05:12	Recusa da proposta. Fornecedor: CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ/CPF: 07.171.299/0001-96, pelo melhor lance de R\$ 0,0500. Motivo: A empresa deixou de apresentar documentação obrigatória para o certame, conforme item 10.6.5 do Termo de Referência
Aceite de proposta	17/04/2023 16:22:09	Aceite individual da proposta. Fornecedor: BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80, pelo melhor lance de R\$ 0,0700.
Habilitação de fornecedor	17/04/2023 16:22:40	Habilitação em grupo de propostas. Fornecedor: BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A. - CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80

**Para consultar intenção de recurso e demais eventos do item, verificar histórico do Grupo 1.**

#### Item: 17 - Grupo 1 - Teleatendimento

**Propostas** Participaram deste item as empresas abaixo relacionadas, com suas respectivas propostas.  
(As propostas com \* na frente foram desclassificadas)

CNPJ/CPF	Fornecedor	ME/EPP Equiparada	Declaração ME/EPP	Quantidade	Valor Unit.	Valor Global	Data/Hora Registro
47.679.824/0001-01	AUDAC SERVICOS ESPECIALIZADOS DE COBRANCAS E ATENDIMENTO LTDA	Não	Não	10.100.004	R\$ 0,7000	R\$ 7.070.002,8000	21/03/2023 17:30:23
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Registro de Preço para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados à Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outro(s) ministério(s) para o(s) qual(ais) o contratante exerça a função de Provedor. A prestação de serviços incluem os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico (por menu e P.A. digital) e Humano, Ativo (Humano, S MS - S hort Message Service e Voice – Mensagem de Voz, Mala direta - e-mail), Multimeios (e-mail/formulário eletrônico, chat, chatbot, carta, e atendimento presencial - inclusive atendimento na língua de sinais - LIBRAS , aplicativo, assistente virtual, plataformas, serviço de mensageria instantânea - com suporte de acessibilidade com atendimento humano, eletrônico e por bot com Inteligência artificial, ou qualquer outra forma de atendimento, incluindo atendimento pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS ) e de suporte aos(as) usuários(as) de sistemas de informações do MDS H(elp Desk), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão, tecnologia, inteligência artificial e, inclusive, com a disponibilização do serviço de telefonia fixa e móvel., conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.							
<b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
30.076.311/0001-03	DNA SERVICOS EM TELEATENDIMENTO LTDA	Sim	Sim	10.100.004	R\$ 0,7500	R\$ 7.575.003,0000	22/03/2023 09:33:25
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Ativo Mensagem de Voz – Voice							
<b>Porte da empresa:</b> ME/EPP							
03.655.231/0001-21	BS TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA EM RECUPERACAO JUDICIAL	Não	Não	10.100.004	R\$ 0,7900	R\$ 7.979.003,1600	16/03/2023 18:39:18
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Ativo Mensagem de Voz – Voice							
<b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							

03.022.122/0001-77	BK CONSULTORIA E SERVICOS LTDA	Não	Não	10.100.004	R\$ 0,7900	R\$ 7.979.003,1600	20/03/2023 15:15:40
<p><b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Eletrônico / Ativo Mensagem de Voz - Voice. ..  <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)</p>							
01.077.145/0001-53	DATAMETRICA TELEATENDIMENTO S/A	Não	Não	10.100.004	R\$ 0,7900	R\$ 7.979.003,1600	21/03/2023 11:00:25
<p><b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Eletrônico / Ativo Mensagem de Voz - Voice  <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)</p>							
07.171.299/0001-96	CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A	Não	Não	10.100.004	R\$ 0,7900	R\$ 7.979.003,1600	21/03/2023 11:15:50
<p><b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Eletrônico / Ativo Mensagem de Voz - Voice  <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)</p>							
78.533.312/0001-58	PLANSUL PLANEJAMENTO E CONSULTORIA LTDA	Não	Não	10.100.004	R\$ 0,7900	R\$ 7.979.003,1600	21/03/2023 16:27:28
<p><b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados a Ouvidoria - Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outros ministérios para os quais o contratante exerça a função de provedor.  <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)</p>							
22.148.707/0001-82	SPEEDMAIS SOLUCOES LTDA	Não	Não	10.100.004	R\$ 0,7900	R\$ 7.979.003,1600	21/03/2023 16:44:35
<p><b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Ativo Mensagem de Voz – Voice  <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)</p>							
24.913.412/0001-80	BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A.	Não	Não	10.100.004	R\$ 0,7900	R\$ 7.979.003,1600	21/03/2023 21:15:24
<p><b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> O objeto da presente licitação é o Registro de Preço para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados à Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outro(s) ministério(s) para o(s) qual(ais) o contratante exerça a função de Provedor. A prestação de serviços incluem os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico (por menu e P.A. digital) e Humano, Ativo (Humano, SMS - Short Message Service e Voice – Mensagem de Voz, Mala direta - e-mail), Multimeios (email/ formulário eletrônico, chat, chatbot, carta, e atendimento presencial - inclusive atendimento na língua de sinais - LIBRAS , aplicativo, assistente virtual, plataformas, serviço de mensageria instantânea - com suporte de acessibilidade com atendimento humano, eletrônico e por bot com Inteligência artificial, ou qualquer outra forma definida pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome -MDS ) e de suporte aos(às) usuários(as) de sistemas de informações do MDS (Help Desk), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão, tecnologia, inteligência artificial e, inclusive, com a disponibilização do serviço de telefonia fixa e móvel., conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos - Descrição: Teleatendimento Eletrônico / Ativo Mensagem de Voz - Voice  <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)</p>							
18.081.219/0003-90	ORBITALL ATENDIMENTO LTDA	Não	Não	10.100.004	R\$ 0,7900	R\$ 7.979.003,1600	22/03/2023 09:40:30
<p><b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Eletrônico / Ativo Mensagem de Voz - Voice  <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)</p>							

**Lances** (Obs: lances com \* na frente indicam que foram excluídos)

Valor do Lance	CNPJ/CPF	Data/Hora Registro
R\$ 0,7900	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,7900	03.022.122/0001-77	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,7900	01.077.145/0001-53	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,7900	07.171.299/0001-96	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,7900	78.533.312/0001-58	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,7900	22.148.707/0001-82	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,7900	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:00:07:027

R\$ 0,7900	24.913.412/0001-80	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,7500	30.076.311/0001-03	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,7000	47.679.824/0001-01	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,6999	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:08:46:787
R\$ 0,7500	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:15:22:220
R\$ 0,3500	07.171.299/0001-96	22/03/2023 10:20:06:423
R\$ 0,6700	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:20:57:207
R\$ 0,6600	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:22:05:667
R\$ 0,5700	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:23:51:927
R\$ 0,6500	30.076.311/0001-03	22/03/2023 10:25:23:193
R\$ 0,3500	24.913.412/0001-80	22/03/2023 10:26:29:670

**Não existem lances de desempate ME/EPP para o item**

#### Eventos do Item

Evento	Data	Observações
Recusa de proposta	29/03/2023 10:05:12	Recusa da proposta. Fornecedor: CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ/CPF: 07.171.299/0001-96, pelo melhor lance de R\$ 0,3500. Motivo: A empresa deixou de apresentar documentação obrigatória para o certame, conforme item 10.6.5 do Termo de Referência
Aceite de proposta	17/04/2023 16:22:09	Aceite individual da proposta. Fornecedor: BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80, pelo melhor lance de R\$ 0,3500.
Habilitação de fornecedor	17/04/2023 16:22:40	Habilitação em grupo de propostas. Fornecedor: BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A. - CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80

**Para consultar intenção de recurso e demais eventos do item, verificar histórico do Grupo 1.**

#### Item: 18 - Grupo 1 - Teleatendimento

**Propostas** Participaram deste item as empresas abaixo relacionadas, com suas respectivas propostas.  
(As propostas com \* na frente foram desclassificadas)

CNPJ/CPF	Fornecedor	ME/EPP Equiparada	Declaração ME/EPP	Quantidade	Valor Unit.	Valor Global	Data/Hora Registro
01.077.145/0001-53	DATAMETRICA TELEATENDIMENTO S/A	Não	Não	60.600.000	R\$ 0,0600	R\$ 3.636.000,0000	21/03/2023 11:00:25
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Eletrônico / Mala Direta (ativo por e-mail)							
<b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
22.148.707/0001-82	SPEEDMAIS SOLUCOES LTDA	Não	Não	60.600.000	R\$ 0,0662	R\$ 4.011.720,0000	21/03/2023 16:44:35
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Mala direta (ativo por e-mail)							
<b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
03.655.231/0001-21	BS TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA EM RECUPERACAO JUDICIAL	Não	Não	60.600.000	R\$ 0,0700	R\$ 4.242.000,0000	16/03/2023 18:39:18
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Mala direta (ativo por e-mail)							
<b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)							
03.022.122/0001-77	BK CONSULTORIA E SERVICOS LTDA	Não	Não	60.600.000	R\$ 0,0700	R\$ 4.242.000,0000	20/03/2023 15:15:40

	<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Eletrônico / Mala Direta (ativo por e-mail). <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)						
07.171.299/0001-96	CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A	Não	Não	60.600.000	R\$ 0,0700	R\$ 4.242.000,0000	21/03/2023 11:15:50
	<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Eletrônico / Mala Direta (ativo por e-mail) <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)						
78.533.312/0001-58	PLANSUL PLANEJAMENTO E CONSULTORIA LTDA	Não	Não	60.600.000	R\$ 0,0700	R\$ 4.242.000,0000	21/03/2023 16:27:28
	<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados a Ouvidoria - Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outros ministérios para os quais o contratante exerça a função de provedor. <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)						
24.913.412/0001-80	BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A.	Não	Não	60.600.000	R\$ 0,0700	R\$ 4.242.000,0000	21/03/2023 21:15:24
	<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> O objeto da presente licitação é o Registro de Preço para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados à Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outro(s) ministério(s) para o(s) qual(ais) o contratante exerça a função de Provedor. A prestação de serviços incluem os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico (por menu e P.A. digital) e Humano, Ativo (Humano, S MS - S hort Message S ervice e Voice – Mensagem de Voz, Mala direta - e-mail), Multimeios (email/ formulário eletrônico, chat, chatbot, carta, e atendimento presencial - inclusive atendimento na língua de sinais - LIBRAS , aplicativo, assistente virtual, plataformas, serviço de mensageria instantânea - com suporte de acessibilidade com atendimento humano, eletrônico e por bot com Inteligência artificial, ou qualquer outra forma definida pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome -MDS ) e de suporte aos(às) usuários(as) de sistemas de informações do MDS (Help Desk), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão, tecnologia, inteligência artificial e, inclusive, com a disponibilização do serviço de telefonia fixa e móvel., conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos - Descrição: Teleatendimento Eletrônico / Mala Direta (ativo por e-mail) <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)						
30.076.311/0001-03	DNA SERVICOS EM TELEATENDIMENTO LTDA	Sim	Sim	60.600.000	R\$ 0,0700	R\$ 4.242.000,0000	22/03/2023 09:33:24
	<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Mala direta (ativo por e-mail) <b>Porte da empresa:</b> ME/EPP						
18.081.219/0003-90	ORBITALL ATENDIMENTO LTDA	Não	Não	60.600.000	R\$ 0,0700	R\$ 4.242.000,0000	22/03/2023 09:40:30
	<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Teleatendimento Eletrônico / Mala Direta (ativo por e-mail) <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)						
47.679.824/0001-01	AUDAC SERVICOS ESPECIALIZADOS DE COBRANCAS E ATENDIMENTO LTDA	Não	Não	60.600.000	R\$ 0,1000	R\$ 6.060.000,0000	21/03/2023 17:30:23
	<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Registro de Preço para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center destinados à Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outro(s) ministério(s) para o(s) qual(ais) o contratante exerça a função de Provedor. A prestação de serviços incluem os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico (por menu e P.A. digital) e Humano, Ativo (Humano, S MS - S hort Message S ervice e Voice – Mensagem de Voz, Mala direta - e-mail), Multimeios (e- mail/formulário eletrônico, chat, chatbot, carta, e atendimento presencial - inclusive atendimento na língua de sinais - LIBRAS , aplicativo, assistente virtual, plataformas, serviço de mensageria instantânea - com suporte de acessibilidade com atendimento humano, eletrônico e por bot com Inteligência arti&#64257;cial, ou qualquer outra forma de&#64257;nida pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS ) e de suporte aos(às) usuários(as) de sistemas de informações do MDS H( elp Desk), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão, tecnologia, inteligência arti&#64257;cial e, inclusive, com a disponibilização do serviço de telefonia &#64257;xa e móvel., conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos. <b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)						

**Lances** (Obs: lances com \* na frente indicam que foram excluídos)

Valor do Lance	CNPJ/CPF	Data/Hora Registro
R\$ 0,1000	47.679.824/0001-01	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,0700	24.913.412/0001-80	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,0700	30.076.311/0001-03	22/03/2023 10:00:07:027

R\$ 0,0700	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,0700	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,0700	03.022.122/0001-77	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,0700	07.171.299/0001-96	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,0700	78.533.312/0001-58	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,0662	22.148.707/0001-82	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,0600	01.077.145/0001-53	22/03/2023 10:00:07:027
R\$ 0,0599	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:08:55:853
R\$ 0,0999	47.679.824/0001-01	22/03/2023 10:15:25:883
R\$ 0,0600	18.081.219/0003-90	22/03/2023 10:15:28:690
R\$ 0,0300	07.171.299/0001-96	22/03/2023 10:20:07:053
R\$ 0,0500	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:21:04:960
R\$ 0,0490	03.655.231/0001-21	22/03/2023 10:24:10:647
R\$ 0,0500	30.076.311/0001-03	22/03/2023 10:25:22:000
R\$ 0,0500	24.913.412/0001-80	22/03/2023 10:26:37:793

**Não existem lances de desempate ME/EPP para o item**

#### Eventos do Item

Evento	Data	Observações
Recusa de proposta	29/03/2023 10:05:12	Recusa da proposta. Fornecedor: CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ/CPF: 07.171.299/0001-96, pelo melhor lance de R\$ 0,0300. Motivo: A empresa deixou de apresentar documentação obrigatória para o certame, conforme item 10.6.5 do Termo de Referência
Aceite de proposta	17/04/2023 16:22:09	Aceite individual da proposta. Fornecedor: BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80, pelo melhor lance de R\$ 0,0500.
Habilitação de fornecedor	17/04/2023 16:22:40	Habilitação em grupo de propostas. Fornecedor: BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A. - CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80

**Para consultar intenção de recurso e demais eventos do item, verificar histórico do Grupo 1.**

#### HISTÓRICO DO Grupo 1

**Propostas** Participaram deste grupo as empresas abaixo relacionadas, com suas respectivas propostas.  
(As propostas com \* na frente foram desclassificadas)

CNPJ/CPF	Fornecedor	ME/EPP Equiparada	Declaração ME/EPP	Quantidade	Valor Global	Data/Hora Registro
18.081.219/0003-90	ORBITALL ATENDIMENTO LTDA	Não	Não	-	R\$ 242.170.802,0400	22/03/2023 09:40:30
30.076.311/0001-03	DNA SERVICOS EM TELEATENDIMENTO LTDA	Sim	Sim	-	R\$ 243.084.059,4000	22/03/2023 09:33:25
01.077.145/0001-53	DATAMETRICA TELEATENDIMENTO S/A	Não	Não	-	R\$ 245.844.995,5200	21/03/2023 11:00:25
22.148.707/0001-82	SPEEDMAIS SOLUCOES LTDA	Não	Não	-	R\$ 246.102.349,4400	21/03/2023 16:44:36
47.679.824/0001-01	AUDAC SERVICOS ESPECIALIZADOS DE COBRANCAS E ATENDIMENTO LTDA	Não	Não	-	R\$ 246.448.140,0000	21/03/2023 17:30:23

03.655.231/0001-21 BS TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA EM RECUPERACAO JUDICIAL	Não	Não	-	R\$ 246.580.903,0800	16/03/2023 18:39:18
78.533.312/0001-58 PLANSUL PLANEJAMENTO E CONSULTORIA LTDA	Não	Não	-	R\$ 246.638.901,4800	21/03/2023 16:27:28
07.171.299/0001-96 CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A	Não	Não	-	R\$ 247.176.758,7600	21/03/2023 11:15:50
03.022.122/0001-77 BK CONSULTORIA E SERVICOS LTDA	Não	Não	-	R\$ 247.183.257,3600	20/03/2023 15:15:40
24.913.412/0001-80 BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A.	Não	Não	-	R\$ 258.548.401,8000	21/03/2023 21:15:24

### Eventos do Grupo

Evento	Data	Observações
Encerramento análise de propostas	22/03/2023 10:05:02	Item com análise de propostas finalizada.
Abertura	22/03/2023 10:05:10	Item aberto para lances.
Encerramento etapa aberta	22/03/2023 10:21:56	Item com etapa aberta encerrada.
Início 1a etapa fechada	22/03/2023 10:21:56	Convocados os fornecedores para a 1º etapa fechada que apresentaram lance entre R\$ 209.373.746,5200 e R\$ 225.987.182,1600.
Encerramento	22/03/2023 10:26:57	Item encerrado para lances.
Encerramento etapa fechada	22/03/2023 10:26:57	Item com etapa fechada encerrada.
Abertura do prazo - Convocação anexo	22/03/2023 10:45:40	Convocado para envio de anexo o fornecedor CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ/CPF: 07.171.299/0001-96.
Encerramento do prazo - Convocação anexo	22/03/2023 12:37:04	Encerrado o prazo de Convocação de Anexo pelo fornecedor CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ/CPF: 07.171.299/0001-96.
Abertura do prazo - Convocação anexo	22/03/2023 13:18:23	Convocado para envio de anexo o fornecedor CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ/CPF: 07.171.299/0001-96.
Encerramento do prazo - Convocação anexo	22/03/2023 13:21:38	Encerrado o prazo de Convocação de Anexo pelo fornecedor CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ/CPF: 07.171.299/0001-96.
Abertura do prazo - Convocação anexo	29/03/2023 10:19:34	Convocado para envio de anexo o fornecedor BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80.
Encerramento do prazo - Convocação anexo	29/03/2023 11:03:10	Encerrado o prazo de Convocação de Anexo pelo fornecedor BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80.
Abertura do prazo - Convocação anexo	03/04/2023 15:15:36	Convocado para envio de anexo o fornecedor BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80.
Encerramento do prazo - Convocação anexo	04/04/2023 13:23:36	Encerrado o prazo de Convocação de Anexo pelo fornecedor BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80.
Abertura do prazo - Convocação anexo	05/04/2023 15:09:31	Convocado para envio de anexo o fornecedor BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80.
Encerramento do prazo - Convocação anexo	06/04/2023 12:31:12	Encerrado o prazo de Convocação de Anexo pelo fornecedor BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80.

Abertura do prazo - Convocação anexo	11/04/2023 10:41:12	Convocado para envio de anexo o fornecedor BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80.
Encerramento do prazo - Convocação anexo	11/04/2023 16:44:09	Encerrado o prazo de Convocação de Anexo pelo fornecedor BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80.
Habilitação de fornecedor	17/04/2023 16:22:40	Habilitação em grupo de propostas. Fornecedor: BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A. - CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80
Registro de intenção de recurso	17/04/2023 16:25:07	Registro de Intenção de Recurso. Fornecedor: CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A CNPJ/CPF: 07171299000196. Motivo: Manifestamos a intenção de interposição de recurso face a habilitação da empresa BR BPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A., tendo em vista o descumprimento da legislação vigente e violação
Aceite de intenção de recurso	17/04/2023 16:59:25	Intenção de recurso aceita. Fornecedor: CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ/CPF: 07171299000196. Motivo: Prezado Licitante, considerando que estão presentes a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, a manifestação será aceita e os prazos recursais concedidos.

#### Intenções de Recurso para o Grupo

CNPJ/CPF	Data/Hora do Recurso	Data/Hora Admissibilidade	Situação
07.171.299/0001-96	17/04/2023 16:25	17/04/2023 16:59	Aceito
<p><b>Motivo Intenção:</b> Manifestamos a intenção de interposição de recurso face a habilitação da empresa BR BPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A., tendo em vista o descumprimento da legislação vigente e violação dos princípios da isonomia e transparência, além do não atendimento de requisitos obrigatórios no roteiro determinado da POC conforme os itens "5", "24.3" nos termos do Edital e TR. Razões estas que serão detalhadas no recurso.</p> <p><b>Motivo Aceite ou Recusa:</b> Prezado Licitante, considerando que estão presentes a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, a manifestação será aceita e os prazos recursais concedidos.</p>			

#### Troca de Mensagens

	Data	Mensagem
Sistema	22/03/2023 10:00:10	A sessão pública está aberta. Nesta compra haverá um período para a realização da análise de propostas e após este período os itens serão disponibilizados para o início dos lances. Até 20 itens poderão estar em disputa simultaneamente e o período de abertura para disputa será entre 08:00 e 13:00 e entre 14:00 e 17:00. Mantenham-se conectados.
Sistema	22/03/2023 10:05:08	Etapa de análise de propostas encerrada. A abertura de itens para disputa será iniciada. Mantenham-se conectados.
Sistema	22/03/2023 10:05:10	O item G1 foi aberto. Solicitamos o envio de lances.
Pregoeiro	22/03/2023 10:05:29	Prezados Licitantes, bom dia!
Pregoeiro	22/03/2023 10:05:41	Está aberta a sessão pública do PG-e (SRP) n.º 03/2023.
Pregoeiro	22/03/2023 10:05:53	Para este certame o envio de lances será no modo de disputa "aberto e fechado", em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.
Pregoeiro	22/03/2023 10:08:14	Solicito que ofertem lances compatíveis com o objeto da licitação, de forma que seja garantida a exequibilidade da proposta.
Pregoeiro	22/03/2023 10:14:34	Prezados Licitantes, solicito que ofertem seus lances.
Pregoeiro	22/03/2023 10:19:29	Prezados Licitantes, solicito que ofertem seus lances!
Sistema	22/03/2023 10:21:56	A etapa fechada foi iniciada para o item G1. Fornecedor que apresentou lance entre R\$ 209.373.746,5200 e R\$ 225.987.182,1600 poderá enviar um lance único e fechado até às 10:26:56 do dia 22/03/2023.
Pregoeiro	22/03/2023 10:25:53	Prezados Licitantes, solicito que ofertem seus lances!
Sistema	22/03/2023 10:26:57	A etapa fechada do item G1 foi encerrada. Os seguintes lances foram registrados pelos fornecedores convocados: R\$ 177.634.142,6400, R\$ 207.486.160,9200, R\$ 118.131.264,8400, R\$ 127.958.673,6000, R\$ 211.565.105,7600, R\$ 200.132.502,4800 e R\$ 201.962.928,6000.
Sistema	22/03/2023 10:26:57	O item G1 está encerrado.

Sistema	22/03/2023 10:27:10	A etapa de julgamento de propostas foi iniciada. Acompanhe essa etapa na funcionalidade "Acompanhar Julgamento / Habilitação / Admissibilidade".
Pregoeiro	22/03/2023 10:28:51	Prezados Licitantes, bom dia!
Pregoeiro	22/03/2023 10:29:28	Encerrada a fase competitiva de lances, a empresa classificada em primeiro lugar será convocada.
Pregoeiro	22/03/2023 10:30:56	Para CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A - Prezado Licitante, bom dia!
07.171.299/0001-96	22/03/2023 10:31:27	Bom dia, Sr. Pregoeiro.
Pregoeiro	22/03/2023 10:31:39	Para CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A - Após a fase competitiva de lances, a empresa se classificou em primeiro lugar com o lance final no valor de R\$ 118.131.264,8400.
Pregoeiro	22/03/2023 10:32:20	Para CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A - Solicito que a empresa avalie a possibilidade de ofertar uma proposta menor. Aguardo manifestação.
07.171.299/0001-96	22/03/2023 10:35:06	Sr. Pregoeiro. Peço alguns minutos para consultar nossa diretoria para o possível desconto.
Pregoeiro	22/03/2023 10:36:37	Para CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A - Será concedido o prazo de até 10 minutos para manifestação.
07.171.299/0001-96	22/03/2023 10:39:39	Consultamos a diretoria da empresa e verificamos que ante ao desconto ofertado nessa contratação não será possível ofertar mais desconto, desta forma mantemos como proposta final o valor final R\$ 118.131.264,84.
Pregoeiro	22/03/2023 10:41:10	Para CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A - Prezado Licitante, agradeço pela manifestação e informo que a empresa será convocada para disponibilizar sua proposta comercial atualizada ao lance ofertado.
Pregoeiro	22/03/2023 10:42:42	Para CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A - De acordo com o item 7.26.2 do Edital: O pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, no prazo de 02 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.
Pregoeiro	22/03/2023 10:43:59	Para CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A - Sendo assim, fica a empresa convocada para disponibilizar o documento solicitado, no prazo máximo de 02 (duas) horas, a contar da convocação, desconsiderando-se o intervalo entre 12h00min e 14h00min.
Sistema	22/03/2023 10:45:40	Senhor fornecedor CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ/CPF: 07.171.299/0001-96, solicito o envio do anexo referente ao grupo G1.
Pregoeiro	22/03/2023 10:46:55	Para aguardar a disponibilização do documento solicitado, a sessão pública será retomada às 15h00min de hoje 22/03/2023.
Sistema	22/03/2023 12:37:04	Senhor Pregoeiro, o fornecedor CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ/CPF: 07.171.299/0001-96, enviou o anexo para o grupo G1.
Sistema	22/03/2023 13:18:23	Senhor fornecedor CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ/CPF: 07.171.299/0001-96, solicito o envio do anexo referente ao grupo G1.
Sistema	22/03/2023 13:21:38	Senhor Pregoeiro, o fornecedor CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ/CPF: 07.171.299/0001-96, enviou o anexo para o grupo G1.
Pregoeiro	22/03/2023 14:59:42	Prezados Licitantes, boa tarde!
Pregoeiro	22/03/2023 15:00:13	Está retomada a sessão pública do PG-e (SRP) n.º 3/2023.
Pregoeiro	22/03/2023 15:02:23	Informo que a licitante CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A solicitou a reabertura do sistema (nova convocação) na vigência do seu prazo, sendo, portanto, atendida a solicitação e disponibilizou o documento solicitado, de acordo com o prazo estabelecido no Edital.
Pregoeiro	22/03/2023 15:03:18	Assim, para análise preliminar dos documentos, a sessão pública será suspensa e sua reabertura fica agendada para o dia 23/03/2023, às 10h00min.
Pregoeiro	23/03/2023 10:00:31	Prezados Licitantes, bom dia!
Pregoeiro	23/03/2023 10:01:01	Está reaberta a sessão pública do PG-e (SRP) nº 3/2023.
Pregoeiro	23/03/2023 10:01:57	Comunico que os documentos da empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A estão sob análise da área demandante e deste pregoeiro.
Pregoeiro	23/03/2023 10:03:09	Assim, para aguardar a conclusão da análise documental preliminar, a sessão pública será suspensa e sua reabertura fica agendada para o dia 24/03/2023, às 10h00min.



Pregoeiro	24/03/2023 10:00:06	Prezados Licitantes, bom dia!
Pregoeiro	24/03/2023 10:00:33	Está reaberta a sessão pública do PG-e (SRP) n.º 3/2023.
Pregoeiro	24/03/2023 10:01:44	Comunico que os documentos da empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A continuam sob análise da área demandante da contratação e deste pregoeiro.
Pregoeiro	24/03/2023 10:03:05	Pelo exposto, para aguardar a conclusão da análise documental preliminar, a sessão pública será suspensa administrativamente e sua reabertura fica agendada para hoje (24/03/2023), às 15h00min.
Pregoeiro	24/03/2023 15:00:54	Prezados Licitantes, boa tarde!
Pregoeiro	24/03/2023 15:01:27	Está reaberta a sessão pública do PG-e (SRP) n.º 3/2023.
Pregoeiro	24/03/2023 15:01:51	Comunico que os documentos da empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A continuam sob análise da área demandante da contratação e deste pregoeiro.
Pregoeiro	24/03/2023 15:02:59	Sendo assim, para aguardar a conclusão da análise documental preliminar, a sessão pública será suspensa administrativamente e sua reabertura fica agendada para o dia 27/03/2023, às 10h00min.
Pregoeiro	27/03/2023 10:02:05	Prezados Licitantes, bom dia!
Pregoeiro	27/03/2023 10:02:23	Está reaberta a sessão pública do PG-e (SRP) n.º 3/2023.
Pregoeiro	27/03/2023 10:02:37	Comunico que os documentos da empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A continuam sob análise da área demandante da contratação e deste pregoeiro.
Pregoeiro	27/03/2023 10:02:55	Sendo assim, para aguardar a conclusão da análise documental preliminar, a sessão pública será suspensa administrativamente e sua reabertura fica agendada para o dia 28/03/2023, às 10h00min.
Pregoeiro	27/03/2023 10:03:15	Agradeço a participação de todos, tenham um bom dia!
Pregoeiro	28/03/2023 10:03:49	Prezados Licitantes, bom dia!
Pregoeiro	28/03/2023 10:04:03	Está reaberta a sessão pública do PG-e (SRP) n.º 3/2023.
Pregoeiro	28/03/2023 10:04:15	Comunico que os documentos da empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A continuam sob análise da área demandante da contratação e deste pregoeiro.
Pregoeiro	28/03/2023 10:04:27	Sendo assim, para aguardar a conclusão da análise documental preliminar, a sessão pública será suspensa administrativamente e sua reabertura fica agendada para o dia 28/03/2023, às 15h00min.
Pregoeiro	28/03/2023 10:04:39	Agradeço a participação de todos!
Pregoeiro	28/03/2023 15:04:01	Prezados Licitantes, boa tarde!
Pregoeiro	28/03/2023 15:04:12	Comunico que os documentos da empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A continuam sob análise da área demandante da contratação e deste pregoeiro.
Pregoeiro	28/03/2023 15:04:27	Sendo assim, para aguardar a conclusão da análise documental preliminar, a sessão pública será suspensa administrativamente e sua reabertura fica agendada para o dia 29/03/2023, às 10h00min.
Pregoeiro	28/03/2023 15:04:46	Agradeço a participação de todos, tenham um bom dia!
Pregoeiro	29/03/2023 10:00:31	Prezados Licitantes, bom dia!
Pregoeiro	29/03/2023 10:00:42	Está reaberta a sessão pública do Pregão 3/2023
Pregoeiro	29/03/2023 10:00:52	Informo que após análise da documentação apresentada a área técnica da contratação se manifestou da seguinte maneira:
Pregoeiro	29/03/2023 10:01:05	... em relação ao pleno atendimento, por parte da empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A., dos requisitos técnicos exigidos, comunicamos que houve o envio da documentação requerida no Item 24.4, do Termo de Referência constante no Edital do Pregão Eletrônico nº 03/2023 (SEI nº 13668467), sendo observado o cumprimento dos Itens 24.4.1 e 24.4.2...
Pregoeiro	29/03/2023 10:01:20	... Essa verificação ocorreu no Atestado de Capacidade Técnica emitido pelo Ministério da Economia (SEI nº 13723840), cujos dados seguem abaixo:
Pregoeiro	29/03/2023 10:01:27	Emitente do Atestado
Pregoeiro	29/03/2023 10:01:34	Ministério da Economia – ME

Pregoeiro	29/03/2023 10:01:42	Período de vigência do contrato
Pregoeiro	29/03/2023 10:01:49	27 de outubro de 2017 a 26 de outubro de 2022 -
Pregoeiro	29/03/2023 10:01:57	Objeto do contrato
Pregoeiro	29/03/2023 10:02:16	Contratação de serviços de planejamento, implantação, operação, gerenciamento de Central de Atendimento e gestão de teleatendimento receptivo e ativo nas formas de atendimento eletrônico e humano na modalidade Contact Center, incluindo registro de informações, conforme condições e especificações descritas no Edital e seus anexos, assim como a ...
Pregoeiro	29/03/2023 10:02:33	...proposta vencedora, independentemente de transcrição.
Pregoeiro	29/03/2023 10:02:43	Data de emissão do Atestado
Pregoeiro	29/03/2023 10:03:02	25/2/2022
Pregoeiro	29/03/2023 10:03:09	Volume de atendimento
Pregoeiro	29/03/2023 10:03:17	Média mensal de aproximadamente de 524.564 (quinhentos e vinte e quatro mil, quinhentos e sessenta e quatro) chamados atendidos; • Teleatendimento Humano: 50.810 atendimentos/por mês; • Atendimento Eletrônico: 483.781 atendimentos/por mês; • Atendimento Eletrônico Autônomo (utilizando inteligência artificial e cognitiva): 181.000 atendimentos/por mês.
Pregoeiro	29/03/2023 10:03:32	Contudo, após verificação da documentação apresentada, constante da Proposta Comercial da Empresa Central IT Tecnologia da Informação S.A, esta área demandante não identificou a presença do Plano de Contingência, de apresentação obrigatória, conforme disposto no item 10.6.5 do Termo de Referência, sob pena de desclassificação.
Pregoeiro	29/03/2023 10:03:56	Está foi a análise realizada pelo setor requisitante
Pregoeiro	29/03/2023 10:04:08	Assim, consoante com a análise realizada pelo setor requisitante da contratação, tendo em vista que a empresa deixou de apresentar documentação obrigatória para o certame, conforme item 10.6.5 do Termo de Referência...
Pregoeiro	29/03/2023 10:04:26	a empresa será desclassificada no sistema e será convocada a empresa subsequente
Pregoeiro	29/03/2023 10:04:35	Acompanhem logados.
Pregoeiro	29/03/2023 10:06:03	Para BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A. - Prezado Licitante, bom dia!
Pregoeiro	29/03/2023 10:06:14	Para BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A. - Após a fase competitiva de lances, a empresa se classificou em segundo lugar para o certame com o lance final no valor de R\$ 127.958.673,60
24.913.412/0001-80	29/03/2023 10:06:30	Sr. pregoeiro, bom dia.
Pregoeiro	29/03/2023 10:08:28	Para BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A. - Este é o menor valor que a empresa consegue ofertar? Solicito que a empresa avalie a possibilidade de ofertar uma proposta menor. Ressalto ainda que existem 2 itens cujo valor se encontra acima do estimado para a contratação, itens 5 e 9, caso sejam mantidos esses valores a proposta não poderá ser aceita. Aguardo manifestação.
24.913.412/0001-80	29/03/2023 10:09:44	Sr. pregoeiro, por gentileza aguardar um momento que avaliaremos o desconto.
Pregoeiro	29/03/2023 10:11:09	Para BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A. - Será concedido o prazo de 10 minutos para avaliação
24.913.412/0001-80	29/03/2023 10:16:17	Sr. Pregoeiro, avaliamos o pleito e concordamos com a diminuição dos valores dos itens 5 e 9, e ainda melhoramos outros itens que julgamos passíveis de diminuição.
24.913.412/0001-80	29/03/2023 10:17:55	Desta forma, avaliamos que podemos chegar a nossa melhor oferta de R\$ 117.127.706,16.
Pregoeiro	29/03/2023 10:18:43	Para BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A. - Prezado Licitante, agradeço pela manifestação e diminuição dos valores, os quais devem ser apresentados na proposta comercial atualizada e informo que a empresa será convocada para disponibilizar sua proposta comercial atualizada ao lance ofertado.
Pregoeiro	29/03/2023 10:19:07	De acordo com o item 7.26.2 do Edital: O pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, no prazo de 02 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.
Sistema	29/03/2023 10:19:34	Senhor fornecedor BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80, solicito o envio do anexo referente ao grupo G1.
Pregoeiro	29/03/2023 10:19:52	Para BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A. - Sendo assim, fica a empresa convocada para disponibilizar o documento solicitado, no prazo máximo de 02 (duas) horas, a contar da convocação, desconsiderando-se o intervalo entre 12h00min e 14h00min.

Pregoeiro	29/03/2023 10:20:23	Prezados Licitantes, conforme acompanhado por todos, para aguardar a disponibilização do documento solicitado, a sessão pública será retomada às 15h00min de hoje 29/03/2023.
Pregoeiro	29/03/2023 10:20:44	Agradeço a participação de todos.
Sistema	29/03/2023 11:03:10	Senhor Pregoeiro, o fornecedor BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80, enviou o anexo para o grupo G1.
Pregoeiro	29/03/2023 15:00:53	Prezados Licitantes, boa tarde!
Pregoeiro	29/03/2023 15:01:03	Está retomada a sessão pública do PG-e (SRP) n.º 3/2023.
Pregoeiro	29/03/2023 15:01:18	Informo que a licitante BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A. disponibilizou o documento solicitado, de acordo com o prazo estabelecido no Edital.
Pregoeiro	29/03/2023 15:01:33	Assim, para análise preliminar dos documentos, a sessão pública será novamente suspensa e sua reabertura fica agendada para o dia 30/03/2023, às 10h00min.
Pregoeiro	29/03/2023 15:01:53	Agradecemos a participação de todos, tenham um bom dia!
Pregoeiro	30/03/2023 10:02:22	Prezados Licitantes, bom dia!
Pregoeiro	30/03/2023 10:02:33	Está reaberta a sessão pública do Pregão 3/2023
Pregoeiro	30/03/2023 10:02:56	Comunico que os documentos da empresa BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A continuam sob análise da área demandante da contratação e deste pregoeiro.
Pregoeiro	30/03/2023 10:03:28	Sendo assim, para aguardar a conclusão da análise documental preliminar, a sessão pública será suspensa administrativamente e sua reabertura fica agendada para o dia 31/03/2023, às 10h00min.
Pregoeiro	30/03/2023 10:03:38	Agradeço a participação de todos, tenham um bom dia!
Pregoeiro	31/03/2023 10:00:39	Prezados Licitantes, bom dia!
Pregoeiro	31/03/2023 10:00:50	Está reaberta a sessão pública do Pregão 3/2023
Pregoeiro	31/03/2023 10:01:05	Comunico que os documentos da empresa BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A continuam sob análise da área demandante da contratação e deste pregoeiro.
Pregoeiro	31/03/2023 10:01:28	Sendo assim, para aguardar a conclusão da análise documental preliminar, a sessão pública será suspensa administrativamente e sua reabertura fica agendada para o dia 03/04/2023, às 10h00min.
Pregoeiro	31/03/2023 10:01:48	Agradeço a participação de todos, tenham um bom dia e um ótimo final de semana!
Pregoeiro	03/04/2023 10:00:52	Prezados Licitantes, bom dia!
Pregoeiro	03/04/2023 10:01:00	Está reaberta a sessão pública do Pregão 3/2023
Pregoeiro	03/04/2023 10:01:13	Comunico que os documentos da empresa BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A continuam sob análise da área demandante da contratação e deste pregoeiro.
Pregoeiro	03/04/2023 10:01:36	Sendo assim, para aguardar a conclusão da análise documental preliminar, a sessão pública será suspensa administrativamente e sua reabertura fica agendada para o dia de hoje 03/04/2023, às 15h00min.
Pregoeiro	03/04/2023 10:01:56	Agradeço a participação de todos!
Pregoeiro	03/04/2023 15:01:25	Prezados Licitantes, boa tarde!
Pregoeiro	03/04/2023 15:01:59	Está reaberta a sessão pública do PG-e (SRP) n.º 3/2023.
Pregoeiro	03/04/2023 15:03:27	Comunico que a análise documental preliminar da empresa BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A foi concluída pela área demandante da contratação que solicitou a realização de diligências, nos seguintes termos:
Pregoeiro	03/04/2023 15:05:46	3. Após verificação da documentação apresentada - Atestados de capacidade técnica e Proposta comercial, observou-se que a licitante preenche os requisitos exigidos nos itens acima (itens 24.4.1 e 24.4.2) elencados, do Edital nº. 03/2023. Contudo, não ficaram claros os seguintes pontos, para os quais solicitamos resposta:
Pregoeiro	03/04/2023 15:07:25	a) Localização da Central de Relacionamento; b) Localização da Central de transbordo.
Pregoeiro	03/04/2023 15:07:44	4. Em atenção aos itens 8.9 e 8.10, solicitamos ainda a planilha de custos detalhada.

Pregoeiro	03/04/2023 15:08:08	5. Notou-se, embora não faça parte dessa etapa do certame, na Proposta Comercial, as seguintes situações, para as quais a empresa deve se atentar quanto as devidas atualizações:
Pregoeiro	03/04/2023 15:08:21	a) No Item 1.2 - Gestão de qualidade: Apresenta Selo de Ética do Probare e de Norma de Maturidade Probare E4P4P4T4, cujas datas de validade, de acordo com a Declaração do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF (SEI nº 13754816), estão com data de validade 18/11/2020.
Pregoeiro	03/04/2023 15:08:42	b) No Item 2.3 - Mobiliário e equipamento de apoio: Cita a Norma Regulamentadora 17 - MTE, regulamentada pela Portaria 3.750, de 23 de novembro de 1990. Porém, essa portaria foi revogada, sendo válida atualmente a PORTARIA/MTP Nº 423, DE 7 DE OUTUBRO DE 2021.
Pregoeiro	03/04/2023 15:09:29	Observação: as informações estão exaradas no Despacho nº 24/2023/MDS/OUV/CPD/DCR. (SEI 13758844).
Pregoeiro	03/04/2023 15:13:31	Sendo assim, a empresa deverá encaminhar sua manifestação aos questionamentos apresentados, no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas para resposta, de acordo com o item 8.7.1 do Edital, por meio da funcionalidade disponível no sistema.
Sistema	03/04/2023 15:15:36	Senhor fornecedor BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80, solicito o envio do anexo referente ao grupo G1.
Pregoeiro	03/04/2023 15:16:06	Sendo assim, para aguardar a resposta da empresa, a sessão pública será suspensa administrativamente e sua reabertura fica agendada para amanhã 04/04/2023, às 15h30min.
Pregoeiro	03/04/2023 15:16:35	Agradeço a participação de todos!
Sistema	04/04/2023 13:23:36	Senhor Pregoeiro, o fornecedor BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80, enviou o anexo para o grupo G1.
Pregoeiro	04/04/2023 15:01:47	Prezados Licitantes, boa tarde!
Pregoeiro	04/04/2023 15:02:14	Está retomada a sessão pública do PG-e (SRP) n.º 3/2023.
Pregoeiro	04/04/2023 15:03:24	Informo que a empresa BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A disponibilizou os documentos com a resposta à diligência de acordo com o prazo estabelecido e que estes foram encaminhados ao setor demandante para análise.
Pregoeiro	04/04/2023 15:04:50	Assim, para aguardar a manifestação da unidade técnica, a sessão pública será suspensa administrativamente e sua reabertura fica agendada para o dia 05/04/2023, às 15h00min.
Pregoeiro	04/04/2023 15:05:05	Agradeço a participação de todos.
Pregoeiro	05/04/2023 15:00:47	Prezados Licitantes, boa tarde!
Pregoeiro	05/04/2023 15:02:19	Está reaberta a sessão pública do PG-e (SRP) n.º 3/2023.
Pregoeiro	05/04/2023 15:03:26	Comunico que o setor demandante da contratação concluiu a análise da resposta apresentada pela empresa BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A, no âmbito da 1ª diligência realizada.
Pregoeiro	05/04/2023 15:04:19	Por meio do Despacho nº 27/2023/MDS/OUV/CPD/DCR, foram solicitadas informações adicionais o que motivam a realização da 2ª diligência, no seguintes termos:
Pregoeiro	05/04/2023 15:05:41	I - No 2º parágrafo, ao informar sobre a localização da operação da Central de relacionamento, a empresa informa "De início, esta empresa licitante informa que a implantação das instalações da central de relacionamento e de transbordo estão previamente projetadas nas localidades do município de...
Pregoeiro	05/04/2023 15:05:56	de Valparaíso de Goiás/GO e no Setor de Industrias e Abastecimento (SIA) - Brasília/DF respectivamente, conforme dados constantes do plano de contingencia já apresentados, em estrito atendimento ao ato convocatório, notadamente, em seu item 5.5.1, ". Diante dessa comunicação:
Pregoeiro	05/04/2023 15:06:26	a) O que a empresa quis dizer com "De início" ? b) A Central de relacionamento será em Valparaíso? c) A Central de transbordo será no Setor de Industrias e Abastecimento (SIA) - Brasília/DF?
Pregoeiro	05/04/2023 15:07:09	II - No Item 6.1, consta "Caso ocorra alguma parada do sistema e o problema persista por mais de 06 horas as ligações, bem como toda a arquitetura de sistemas será transferido para o site alternativo localizado em São Paulo." e no Item 7.1, "Caso ocorra alguma parada do sistema e o problema persista por mais de 06 horas as ligações bem como toda a arquitetura de sistemas serão transferidas para o site alternativo localizado em São Paulo."
Pregoeiro	05/04/2023 15:07:16	Diante dessa comunicação, reiteramos o questionamento sobre onde estará localizada a Central de transbordo.
Pregoeiro	05/04/2023 15:08:43	Ante o exposto, a BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A deverá encaminhar sua manifestação aos questionamentos apresentados, no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, de acordo com o item 8.7.1 do Edital, por meio da funcionalidade

		disponível no sistema.
Sistema	05/04/2023 15:09:31	Senhor fornecedor BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80, solicito o envio do anexo referente ao grupo G1.
Pregoeiro	05/04/2023 15:11:03	Sendo assim, para aguardar a resposta da empresa BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A, a sessão pública será suspensa administrativamente e sua reabertura fica agendada para o dia 06/04/2023, às 15h30min.
Pregoeiro	05/04/2023 15:11:32	Agradeço a participação de todos!
Sistema	06/04/2023 12:31:12	Senhor Pregoeiro, o fornecedor BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80, enviou o anexo para o grupo G1.
Pregoeiro	06/04/2023 15:30:05	Prezados Licitantes, boa tarde!
Pregoeiro	06/04/2023 15:30:36	Está retomada a sessão pública do PG-e SRP n.º 3/2023.
Pregoeiro	06/04/2023 15:31:46	Informo que a empresa BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A disponibilizou sua resposta à 2ª diligência realizada, de acordo com o prazo estabelecido e que esta foi encaminhada ao setor demandante para análise.
Pregoeiro	06/04/2023 15:32:57	Assim, para aguardar a análise do setor demandante a sessão pública será suspensa administrativamente e sua reabertura fica agendada para hoje (06/04/2023), às 17h00min.
Pregoeiro	06/04/2023 15:33:07	Agradeço a participação de todos.
Pregoeiro	06/04/2023 17:01:57	Prezados Licitantes, boa tarde!
Pregoeiro	06/04/2023 17:02:15	Está reaberta a sessão pública do PG-e SRP n.º 3/2023.
Pregoeiro	06/04/2023 17:03:03	Comunico que o setor demandante da contratação não concluiu a análise da resposta apresentada pela licitante BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A, referente a 2ª diligência realizada.
Pregoeiro	06/04/2023 17:04:03	Sendo assim, a sessão pública será novamente suspensa administrativamente e sua reabertura fica agendada para o dia 10/04/2023, às 15h00min.
Pregoeiro	06/04/2023 17:04:19	Agradeço a participação de todos!
Pregoeiro	10/04/2023 15:03:32	Prezados Licitantes, boa tarde!
Pregoeiro	10/04/2023 15:04:00	Está reaberta a sessão pública do PG-e SRP n.º 3/2023.
Pregoeiro	10/04/2023 15:04:46	Comunico que o setor demandante da contratação ainda não concluiu a análise da resposta apresentada pela licitante BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A, referente a 2ª diligência realizada.
Pregoeiro	10/04/2023 15:06:00	Assim, para aguardar a manifestação da área técnica, a sessão pública será suspensa administrativamente e sua reabertura fica agendada para o dia 11/04/2023, às 10h00min.
Pregoeiro	10/04/2023 15:06:15	Agradeço a participação de todos.
Pregoeiro	11/04/2023 10:02:43	Prezadas Licitantes, bom dia!
Pregoeiro	11/04/2023 10:03:36	Está reaberta a sessão pública do PG-e SRP n.º 3/2023.
Pregoeiro	11/04/2023 10:05:03	Informo que o setor demandante da contratação concluiu sua análise em relação a resposta apresentada pela empresa BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A, no âmbito da 2ª diligência realizada.
Pregoeiro	11/04/2023 10:06:05	Por meio do Despacho nº 28/2023/MDS/OUV/CPD/DCR, foi informado que houve análise da documentação enviada, sendo então dirimidas as dúvidas ensejadas pela resposta anterior da licitante.
Pregoeiro	11/04/2023 10:06:36	3. E, uma vez concluídas as diligências, passa-se agora para as tratativas relativas à Prova de Conceito - POC, parte integrante da qualificação técnica, como constante nos Itens 24.2 e 24.3 do Termo de Referência (SEI nº 13668467).
Pregoeiro	11/04/2023 10:07:15	4. Assim, de acordo com o Item 24.3.1, a licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar, deverá, em até 5 (cinco) dias úteis após a convocação, realizar Prova de Conceito da solução. Todavia, como a POC acontecerá em duas fases (Item 24.3.7), a indicação da data por parte da empresa deve contemplar as duas fases, ou seja, ambas devem ocorrer nesse prazo indicado. É necessário também, que junto com a data, a empresa (...)
Pregoeiro	11/04/2023 10:07:31	informe a estrutura de rede necessária para a realização da POC, devendo utilizar equipamentos próprios, como notebook, etc, atendendo as normas de segurança deste Ministério.

Pregoeiro	11/04/2023 10:08:22	5. Caberá a este Ministério a indicação do local e horário, que será informado por e-mail, junto com as orientações e o roteiro da avaliação - que segue anexo a este Despacho (SEI nº 13801569), de acordo ao Item 24.3.6 do TR.
Pregoeiro	11/04/2023 10:08:48	6. Deve ainda a licitante estar ciente da possibilidade da presença das demais licitante, como aventado no item 24.3.3, do TR.
Pregoeiro	11/04/2023 10:09:19	7. Faz-se mister salientar que em atendimento ao Item 10.3.4.1, deverá ser apresentado na ocasião da POC a Certificação TIER III.
Pregoeiro	11/04/2023 10:09:35	8. Diante do exposto, segue para providências cabíveis.
Pregoeiro	11/04/2023 10:10:08	Para BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A. - Prezado Licitante, bom dia!
Pregoeiro	11/04/2023 10:10:57	Para BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A. - De acordo com a manifestação exarada pela área técnica, a empresa será convocada para realização da Prova de Conceito - POC.
Pregoeiro	11/04/2023 10:11:50	Para BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A. - Assim, de acordo com o item 24.3.1 do TR, a licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar, deverá, em até 5 (cinco) dias úteis após a convocação, realizar Prova de Conceito da solução.
Pregoeiro	11/04/2023 10:12:57	Para BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A. - A POC será realizada de 9h as 17h, em dias úteis de funcionamento do Órgão, na data indicadas pela licitante, sendo realizada nas dependências do MDS, na Esplanada dos Ministérios, bloco A, 2º andar, Sala 231.
Pregoeiro	11/04/2023 10:13:57	Para BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A. - Sendo assim, solicito que informe qual data (no prazo de 05 cinco dias úteis) a empresa realizará a Prova de Conceito - POC?
Pregoeiro	11/04/2023 10:23:32	Para BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A. - Prezado Licitante, solicito que informe qual a data será realizada a Prova de Conceito, considerando o prazo de 05 (cinco) dias úteis a partir desta convocação.
24.913.412/0001-80	11/04/2023 10:26:33	Bom dia Sr. Pregoeiro, para fazer uma gestão de prazo, precisamos do acesso ao caderno da POC para avaliarmos a quantidade de itens a serem apresentados e o tempo necessário para sua execução.
24.913.412/0001-80	11/04/2023 10:27:50	necessitamos ainda que a contagem do prazo seja iniciada a partir do momento do acesso a informação técnica dos critérios de realização da POC.
Pregoeiro	11/04/2023 10:30:00	Para BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A. - Prezado Licitante, o caderno da POC será disponibilizado por correio eletrônico, nesta data.
24.913.412/0001-80	11/04/2023 10:31:42	Tão logo recebamos tal informação, encaminharemos em resposta ao e-mail, a indicação das datas solicitadas, que ocorrerá dentro do prazo estipulado.
Pregoeiro	11/04/2023 10:37:37	Para BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A. - Prezado Licitante, foi enviado para os correios eletrônicos comercial@brbpo.com.br e renata.paula@brbpo.com.br o caderno com as orientações da POC.
24.913.412/0001-80	11/04/2023 10:39:47	OK, confirmamos o recebimento, vamos analisar e respondemos informando a data conforme previamente sinalizado.
Pregoeiro	11/04/2023 10:40:06	Para BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A. - Para avaliação da empresa e resposta formal, será disponibilizado o prazo até às 17h00min de hoje (11/04/2023).
Pregoeiro	11/04/2023 10:41:01	Para BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A. - A resposta deve ser apresentada por meio da funcionalidade do sistema "enviar anexo", para que todos os interessados possam acompanhar.
Sistema	11/04/2023 10:41:12	Senhor fornecedor BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80, solicito o envio do anexo referente ao grupo G1.
Pregoeiro	11/04/2023 10:42:42	Aos demais licitantes interessados em acessar o caderno da POC, solicitem por meio do correio eletrônico licitacao@cidadania.gov.br
Pregoeiro	11/04/2023 10:44:16	Para aguardar a resposta da empresa, a sessão pública será suspensa e a reabertura fica programada para hoje (11/04/2023), às 17h00min.
Sistema	11/04/2023 16:44:09	Senhor Pregoeiro, o fornecedor BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., CNPJ/CPF: 24.913.412/0001-80, enviou o anexo para o grupo G1.
Pregoeiro	11/04/2023 17:00:12	Prezados Licitantes, boa tarde!
Pregoeiro	11/04/2023 17:00:37	Está retomada a sessão pública do PG-e SRP n.º 3/2023.

Pregoeiro	11/04/2023 17:02:34	Informo que a empresa BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A apresentou sua resposta, indicando o dia 14/04/2023, às 09h00min para realização da Prova de Conceito - POC.
Pregoeiro	11/04/2023 17:04:10	No documento apresentado a licitante BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A questiona sobre a dispensa de apresentação do item 10.3.15 Sistema de Gestão de Demandas (...).
Pregoeiro	11/04/2023 17:04:32	O questionamento será encaminhado ao setor demandante da contratação para análise e manifestação.
Pregoeiro	11/04/2023 17:07:10	Assim, a Prova de Conceito fica agendada para o dia 14/04/2023, a partir das 09h00min nas dependências do MDS, na Esplanada dos Ministérios, Bloco A, 2º andar, Sala 231, Brasília-DF.
Pregoeiro	11/04/2023 17:08:20	Para aguardar a resposta da área técnica, a sessão pública será suspensa administrativamente e sua reabertura fica agendada para o dia 12/04/2023, às 16h00min.
Pregoeiro	12/04/2023 16:01:21	Prezados Licitantes, boa tarde!
Pregoeiro	12/04/2023 16:01:41	Está reaberta a sessão pública do PG-e n.º 3/2023.
Pregoeiro	12/04/2023 16:02:59	Informo que o setor demandante da contratação apresentou resposta ao questionamento apresentado pela licitante BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A, nos seguintes termos:
Pregoeiro	12/04/2023 16:03:43	1. (...) acerca da dispensa de apresentação do item 10.3.15, comunicamos que em nome da isonomia que pauta esse certame não será possível atender a solicitação da licitante.
Pregoeiro	12/04/2023 16:04:08	Ademais, no Item 2.1.5.1 da Prova de Conceito (SEI nº 13801569) consta que a licitante deverá disponibilizar o acesso ao módulo da solução que compreende o SGD/CRM que ela utilizará na POC, não estando vinculado ao Sistema de Gestão de Demandas deste Ministério.
Pregoeiro	12/04/2023 16:05:37	3. Diante do exposto, segue para providências cabíveis.
Pregoeiro	12/04/2023 16:08:01	Oportunamente, registro que a licitante BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A solicitou Vistoria Prévia para POC para testes de conectividade da internet (...) e mitigar eventuais prejuízos de ajustes de configuração de portas de acesso e regras de firewall.
Pregoeiro	12/04/2023 16:10:39	A empresa foi questionada acerca das portas de comunicação especiais que precisam ser configuradas no firewall, bem como se utilizará desktops ou notebooks.
Pregoeiro	12/04/2023 16:11:45	Os questionamentos foram formalizados por correio eletrônico nesta data, restando pendentes as respostas da empresa aos questionamentos apresentados pela área de TI e setor demandante (vide msg anterior).
Pregoeiro	12/04/2023 16:13:36	Em tempo, comunico que as licitantes Central IT e Comercial BS Services manifestaram a intenção de acompanhar a realização da Prova de Conceito, não havendo óbices para participação, devendo observar as seguintes observações:
Pregoeiro	12/04/2023 16:13:55	De acordo com as informações gerais da Prova de Conceito (SEI nº 13801569), no Item 1.1.9, as licitantes concorrentes podem acompanhar os procedimentos relativos à POC, limitados a 01(um) representante.
Pregoeiro	12/04/2023 16:14:13	Para acompanhar a realização da Prova de Conceito o(a) representante legal da licitante deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua vinculação a ela.
Pregoeiro	12/04/2023 16:15:47	Registro, também, que o caderno com as diretrizes para a POC foi disponibilizado no Portal deste Ministério --> <a href="https://www.gov.br/mds/pt-br/aceso-a-informacao/licitacoes-e-contratos/editais-abertos/editais-2023">https://www.gov.br/mds/pt-br/aceso-a-informacao/licitacoes-e-contratos/editais-abertos/editais-2023</a>
Pregoeiro	12/04/2023 16:20:29	Ante o exposto, a sessão pública será suspensa administrativamente e sua reabertura fica agendada para o dia 13/04/2023, às 16h00min.
Pregoeiro	12/04/2023 16:20:40	Agradeço a participação de todos.
Pregoeiro	13/04/2023 16:19:42	Prezados Licitantes, boa tarde!
Pregoeiro	13/04/2023 16:20:17	Informo que não foi possível reabrir o pregão no horário anteriormente agendado.
Pregoeiro	13/04/2023 16:21:18	Assim, a sessão pública será suspensa administrativamente e sua reabertura fica agendada para o dia 17/04/2023, às 16h00min.
Pregoeiro	13/04/2023 16:22:57	Em tempo, ratifico que a Prova de Conceito será realizada no dia 14/04/2023, a partir das 09h00min nas dependências do MDS, na Esplanada dos Ministérios, Bloco A, 2º andar, Sala 231, Brasília-DF.
Pregoeiro	17/04/2023 15:59:21	Prezados Licitantes, boa tarde!

Pregoeiro	17/04/2023 16:00:02	Está reaberta a sessão pública do PG-e SRP n.º 3/2023.
Pregoeiro	17/04/2023 16:02:03	Comunico que por meio do Despacho nº 34/2023/MDS/OUV/CPD/DCR, o setor demandante da contratação informou sobre a conclusão da realização da Prova de Conceito, nos seguintes termos:
Pregoeiro	17/04/2023 16:03:16	1. Em atenção ao Item 24.3, do Termo de Referência (SEI nº 13668467), constante no Edital nº 03/2023 (SEI nº 71000.028011/2022-16), para contratação do serviço de Contact Center destinado à Central de Relacionamento do MDS comunicamos que no dia 17/4/2023, às 13h20, foi finalizado a realização da Prova de Conceito - POC com a licitante que se encontra em análise - BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., CNPJ: 24.913.412/0001-80, nas (...)
Pregoeiro	17/04/2023 16:03:43	instalações deste órgão, na Esplanada dos Ministérios, bloco A, 2º andar, sala 231.
Pregoeiro	17/04/2023 16:04:40	2. De acordo com o Item 24.3.4, do TR, foi emitida ata de conclusão da POC ( SEI nº 13832719), assinada pela CONTRATANTE, e, opcionalmente, pela LICITANTE juntamente com a lista de comparecimento de todos que entraram no ambiente da POC ( SEI nº 13832259).
Pregoeiro	17/04/2023 16:05:17	3. Em razão disso, esta área demandante informa que a empresa BR BPO TECNOLOGIA E SERVICOS S.A., CNPJ: 24.913.412/0001-80 foi aprovada na 1º e na 2º fase da Prova de Conceito - POC.
Pregoeiro	17/04/2023 16:05:34	4. Diante do exposto, solicitamos as providências cabíveis e nos colocamos à disposição para esclarecimentos.
Pregoeiro	17/04/2023 16:10:07	Considerando que os requisitos de qualificação técnica foram avaliados anteriormente pela área técnica por meio do Despacho nº 24/2023/MDS/OUV/CPD/DCR, sendo informado sobre o atendimento dos requisitos exigidos e que houve a realização de diligências para esclarecimentos adicionais, de acordo com o informado no sistema,
Pregoeiro	17/04/2023 16:12:57	informo que não há impedimentos para aceitação da proposta da empresa, considerando, ainda que não foram encontradas irregularidades na sua habilitação jurídica, na regularidade fiscal e trabalhista e que a qualificação econômico financeira está sem restrições.
Pregoeiro	17/04/2023 16:13:36	Dessa forma, a proposta da empresa será aceita e habilitada no sistema e o prazo para registro de eventual intenção de recurso disponibilizado aos interessados.
Sistema	17/04/2023 16:22:41	Srs. Fornecedores, está aberto o prazo para registro de intenção de recursos para os itens/grupos na situação de 'aceito e habilitado' ou 'cancelado no julgamento'.
Pregoeiro	17/04/2023 16:23:48	Foi informado o prazo final para registro de intenção de recursos: 17/04/2023 às 16:55:00.
Pregoeiro	17/04/2023 17:00:34	Prezados Licitantes, informo que para o certame houve o registro de 01 (uma) intenção de recorrer apresentada pela empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A. A intenção foi aceita e os prazos recursais serão concedidos/disponibilizados.
Pregoeiro	17/04/2023 17:00:47	Agradeço a participação de todos.

#### Eventos da Licitação

Evento	Data/Hora	Observações
Alteração equipe	10/03/2023 10:41:42	
Abertura da sessão pública	22/03/2023 10:00:10	Abertura da sessão pública
Encerramento da análise de propostas	22/03/2023 10:05:08	Etapa de análise de propostas encerrada.
Julgamento de propostas	22/03/2023 10:27:10	Início da etapa de julgamento de propostas
Suspensão administrativa	22/03/2023 15:03:56	Previsão de reabertura: 23/03/2023 10:00:00; Assim, para análise preliminar dos documentos, a sessão pública será suspensa e sua reabertura fica agendada para o dia 23/03/2023, às 10h00min.
Reativação	23/03/2023 09:59:52	



Suspensão administrativa	23/03/2023 10:03:42	Previsão de reabertura: 24/03/2023 10:00:00; a sessão pública será suspensa e sua reabertura fica agendada para o dia 24/03/2023, às 10h00min.
Reativação	24/03/2023 09:58:38	
Suspensão administrativa	24/03/2023 10:03:40	Previsão de reabertura: 24/03/2023 15:00:00; a sessão pública será suspensa administrativamente e sua reabertura fica agendada para hoje (24/03/2023), às 15h00min.
Reativação	24/03/2023 14:58:40	
Suspensão administrativa	24/03/2023 15:03:45	Previsão de reabertura: 27/03/2023 10:00:00; , a sessão pública será suspensa administrativamente e sua reabertura fica agendada para o dia 27/03/2023, às 10h00min.
Alteração equipe	27/03/2023 09:56:08	Pregoeiro Anterior: 68574789291-CARLOS ANDRE MARTINS SANTOS . Pregoeiro Atual: 02954891971-WAGNER FERREIRA MORAES . Justificativa: Motivo de agenda.
Reativação	27/03/2023 10:01:20	
Suspensão administrativa	27/03/2023 10:03:49	Previsão de reabertura: 28/03/2023 10:00:00; Aguardando conclusão das análises.
Reativação	28/03/2023 10:03:05	
Suspensão administrativa	28/03/2023 10:05:11	Previsão de reabertura: 28/03/2023 15:00:00; Aguardando conclusão da análise
Reativação	28/03/2023 15:03:21	
Suspensão administrativa	28/03/2023 15:05:41	Previsão de reabertura: 29/03/2023 10:00:00; Aguardando conclusão da análise
Reativação	29/03/2023 10:00:06	
Suspensão administrativa	29/03/2023 15:02:31	Previsão de reabertura: 30/03/2023 10:00:00; Aguardando conclusão da análise da documentação recebida
Reativação	30/03/2023 10:01:52	
Suspensão administrativa	30/03/2023 10:04:16	Previsão de reabertura: 31/03/2023 10:00:00; Aguardando conclusão da análise
Reativação	31/03/2023 10:00:13	
Suspensão administrativa	31/03/2023 10:02:19	Previsão de reabertura: 03/04/2023 10:00:00; Aguardando conclusão da análise
Reativação	03/04/2023 10:00:25	
Suspensão administrativa	03/04/2023 10:02:24	Previsão de reabertura: 03/04/2023 15:00:00; Aguardando conclusão da análise
Reativação	03/04/2023 14:56:57	
Alteração equipe	03/04/2023 14:57:44	Pregoeiro Anterior: 02954891971-WAGNER FERREIRA MORAES . Pregoeiro Atual: 68574789291-CARLOS ANDRE MARTINS SANTOS . Justificativa: por motivo de agenda
Suspensão administrativa	04/04/2023 15:05:38	Previsão de reabertura: 05/04/2023 15:00:00; Assim, para aguardar a manifestação da unidade técnica, a sessão pública será suspensa administrativamente e sua reabertura fica agendada para o dia 05/04/2023, às 15h00min.

Reativação	05/04/2023 14:57:28	
Suspensão administrativa	06/04/2023 15:34:03	Previsão de reabertura: 06/04/2023 17:00:00; a sessão pública será suspensa administrativamente e sua reabertura fica agendada para hoje (06/04/2023), às 17h00min.
Reativação	06/04/2023 17:01:33	
Suspensão administrativa	06/04/2023 17:04:49	Previsão de reabertura: 10/04/2023 15:00:00; a sessão pública será novamente suspensa administrativamente e sua reabertura fica agendada para o dia 10/04/2023, às 15h00min.
Reativação	10/04/2023 15:03:06	
Suspensão administrativa	10/04/2023 15:07:20	Previsão de reabertura: 11/04/2023 10:00:00; A sessão pública será suspensa administrativamente e sua reabertura fica agendada para o dia 11/04/2023, às 10h00min.
Reativação	11/04/2023 10:01:24	
Suspensão administrativa	11/04/2023 17:08:55	Previsão de reabertura: 12/04/2023 16:00:00; a sessão pública será suspensa administrativamente e sua reabertura fica agendada para o dia 12/04/2023, às 16h00min.
Reativação	12/04/2023 16:00:58	
Suspensão administrativa	12/04/2023 16:21:08	Previsão de reabertura: 13/04/2023 16:00:00; a sessão pública será suspensa administrativamente e sua reabertura fica agendada para o dia 13/04/2023, às 16h00min.
Reativação	13/04/2023 16:19:12	
Suspensão administrativa	13/04/2023 16:23:40	Previsão de reabertura: 17/04/2023 16:00:00; a sessão pública será suspensa administrativamente e sua reabertura fica agendada para o dia 17/04/2023, às 16h00min.
Reativação	17/04/2023 15:58:25	
Abertura do prazo	17/04/2023 16:22:41	Abertura de prazo para intenção de recurso
Fechamento do prazo	17/04/2023 16:23:48	Fechamento de prazo para registro de intenção de recurso: 17/04/2023 às 16:55:00.

Data limite para registro de recurso: 20/04/2023.

Data limite para registro de contrarrazão: 26/04/2023.

Data limite para registro de decisão: 04/05/2023.

Após encerramento da Sessão Pública, os licitantes melhores classificados foram declarados vencedores dos respectivos itens. Foi divulgado o resultado da Sessão Pública e foi concedido o prazo recursal conforme preconiza o artigo 45 , do Decreto Nº 10.024 de 20 de setembro de 2019. Nada mais havendo a declarar, foi encerrada a sessão às 17:02 horas do dia 17 de abril de 2023, cuja ata foi lavrada e assinada pelo Pregoeiro e Equipe de Apoio.

CARLOS ANDRE MARTINS SANTOS  
**Pregoeiro Oficial**

WAGNER FERREIRA MORAES  
**Equipe de Apoio**



Voltar

