



MINISTÉRIO DA SEGURANÇA PÚBLICA
POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL
COORDENAÇÃO-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO E LOGÍSTICA

RESULTADO DE AUDIÊNCIA PÚBLICA N° 03/2018-PRF

A **POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL-PRF**, por intermédio de sua Divisão de Contratações, torna público, o **RESULTADO da Audiência Pública n° 03/2018**, regida pela Lei n.º 8.666, de 21, de junho, de 1993 e n° 9.784, de 29 de janeiro de 1999, e em conformidade com o que consta do Processo n.º **08650.009165/2018-31**, que ficou disponível durante o período de **18/06/2018 a 05/07/2018**, com o fim de tratar da metodologia de execução dos serviços de teleatendimento das ligações destinadas ao número de utilidade pública de emergência da Polícia Rodoviária Federal (191), a ser executado nas instalações do Departamento de Polícia Rodoviária Federal/DF.

1. Da sessão presencial

1.1. No dia 02/07/2018 ocorreu a sessão presencial no Centro de Convenções do Complexo Sede PRF, localizado no Setor Policial Sul – SPO, S/N, Lote 5 – Complexo PRF, Brasília-DF, CEP 70.610-909, com a presença de 14 (quatorze) pessoas, entre interessados e servidores da PRF, consoante consta da lista de presença da sessão (SEI n° 13201647), Ata da Sessão (SEI n° 12933915) e fichas de credenciamentos (SEI n° 13201647), conforme o Processo n.º 08650.009165/2018-31.

2. Das Contribuições

2.1. As contribuições foram apresentadas pelos interessados no objeto da Audiência Pública, em consonância com o disposto no item 4 do Edital e respectivos subitens.

2.2. O quadro seguinte relaciona os interessados que apresentaram contribuições ao certame:

ID	INTERESSADO	SEI n°
1	Empresa AEC	13205743
2	Empresa INTELIT	13205842

2.3. Após analisar as considerações propostas, a equipe técnica da PRF apresentou seu entendimento por meio do relatório técnico da análise das contribuições - Memorando n° 600/2018/CPCO (SEI n° 13205872), elaborado pela Coordenação de Planejamento e Controle Operacional-CGO.

2.4. Examinadas as contribuições apresentadas pelos interessados, bem como o entendimento dos membros do projeto, e não havendo considerações desta CPL, submetemos o relatório ao Sr. Coordenador Geral de Administração e Logística, para aprovação e autorização de publicação na forma de Resultado da Audiência Pública n° 03/2018.

3. Da conclusão

3.1. Ante as contribuições apresentadas, conclui-se que a Audiência Pública nº 03/2018 alcançou os seus objetivos, proporcionando à Polícia Rodoviária Federal obter informações técnicas necessárias e suficientes para orientar a metodologia de execução dos serviços de teleatendimento das ligações destinadas ao número de utilidade pública de emergência da Polícia Rodoviária Federal (191), a ser executado nas instalações do Departamento de Polícia Rodoviária Federal/DF.

4. Do encaminhamento

4.1. No caso de aprovação do resultado de audiência pública em tela, proceder-se-á a publicação deste documento no sítio www.prf.gov.br.

IVAN LUIZ GRAZIATO
Presidente da Comissão Permanente de Licitação - Substituto

Aprovo o presente Resultado da Audiência Pública nº 03/2018/PRF, bem como determino sua publicação no site da PRF.

RAFAEL DE BRITO AQUINO SOARES
Coordenador Geral de Administração e Logística



Documento assinado eletronicamente por **IVAN LUIZ GRAZIATO, Servidor(a) Administrativo(a)**, em 25/07/2018, às 08:33, horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, no art. 6º do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015, e no art. 42 da Instrução Normativa nº 116/DG/PRF, de 16 de fevereiro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **RAFAEL DE BRITO AQUINO SOARES, Coordenador(a)-Geral de Administração**, em 20/08/2018, às 12:29, horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, no art. 6º do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015, e no art. 42 da Instrução Normativa nº 116/DG/PRF, de 16 de fevereiro de 2018.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://sei.prf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **13364151** e o código CRC **249006CC**.



MINISTÉRIO DA SEGURANÇA PÚBLICA
POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL
COORDENAÇÃO-GERAL DE OPERAÇÕES

Memorando nº 600/2018/CPCO

Brasília-DF, 13 de julho de 2018.

A(o)s) Divisão de Contratações

Assunto: **Texto do Assunto em negrito.**

1. Após realização da audiência pública 003/2018, conforme consta na ata de realização da audiência presencial (SEI nº12908491), e após recebimento das contribuições das empresas aec e INTELIT, encaminho respostas e considerações:

2. Resposta e considerações da contribuição enviada pela empresa aec (SEI nº 13205743):

2.1. Toda a infraestrutura de rede será dada pela PRF, uma vez que os serviços serão executados dentro das instalações da mesma;

2.2. Caso as empresas de call center estejam no roll do decreto de desoneração, favor informar no envio da planilha de formação de preços, aplicando a alíquota correta ou acusando a inexistência da mesma;

2.3. Não existirá nenhuma forma de atendimento sem ser por telefone, para a prestação dos serviços;

2.4. Os serviços serão pagos por posto de trabalho, e não mais por quantidade de ligações. Portanto, no momento da licitação, quando do envio da planilha de formação de preços o quantitativo de postos de trabalho será dado pela licitante, e deverá manter esses números de postos de trabalho durante toda a vigência do contrato, ressalvadas as supressões e acréscimos legais possíveis. Para esta cotação estimada, favor colocar o quantitativo real, observando que não irá vincular no momento da licitação;

2.5. A entrada de cada estado no processo de atendimento será gradativo, conforme alteração constante no novo termo de referência;

2.6. O treinamento também foi definido carga horária no novo TR, porém o manual de treinamento só será divulgado na assinatura do contrato, pois se trata de informações sensíveis e/ou restritas;

2.7. A forma de envio da cotação estimada, é através do anexo I-H, que consta anexo. Favor ajustar o modelo a cada realidade de cada empresa, retirando os comentários do modelo e fazendo um documento uníssono em formato de planilha, com memória de cálculo, contando a quantidade de postos estimados.

3. Resposta e considerações da contribuição enviada pela empresa INTELIT (SEI nº13205842):

3.1. Quanto a forma de prestação dos serviços, em relação a possibilidade de implementação de canal alternativo de chamadas de natureza não relacionadas a emergência prestada pela futura contratada, com implementação de soluções de automação que desvie essas chamadas, entendemos que nesta primeira contratação, nesta transição, ainda não será possível por medidas de segurança, uma vez que poderia colocar em risco a vida de algum usuário, sendo a transição do sistema, que hoje é regional e ficará nacional centralizada em Brasília, complexa em sua execução;

3.2. Quanto aos indicadores de qualidade propostos, uma vez que os dados que se baseiam esses indicadores hoje são inexistentes, fica inviável a aplicabilidade dos mesmos. Após a contratação dos serviços como descritos no termo de referência atual, poderá se pensar nessa implantação;

3.3. Quanto ao treinamento das equipes, no termo de referência corrigido pós audiência pública,

ficou determinado 16 (dezesseis) horas de treinamento, a ser ministrado pela CONTRATANTE . O manual de atendimento será disponibilizado no momento da assinatura do contrato, pelo mesmo conter informações sensíveis que podem comprometer a segurança de informações;

3.4. Quanto as métricas de faturamento, foi retirado o item 02 do objeto, ficando obrigatório a apresentação desses custos na planilha de formação de preços;

3.5. Quanto a questão de redutibilidade, a questão não se encontra no subitem 22.5. E na verdade não é essa a questão, não é exatamente uma redutibilidade. O que há descrito no termo de referência é o ANS (acordo de nível de serviços) o qual mede a produtividade da contratada, o que é previsto e obrigatório conter na execução do contrato, pois é instituído pela IN 005/2017, e determina glosas em diferentes níveis de medição dos serviços;

3.6. Quanto ao item das penalidades, informo que foi incluído no termo de referência, a implantação gradativa dos serviços, quando ficará suspensa a aplicação de glosas advindas da medição dos mesmos. Na verdade, nesse período de implantação dos serviços, ocorrerá apenas a medição da qualidade, porém, sem aplicabilidade de glosas.

3.7. Quanto as normas reguladoras descritas no TR, informo que não é possível implantar uma matriz sintética dos instrumentos legais, pois, a legislação sobre o assunto é vasta e pulverizada em vários normativos.

3.8. Quanto a sugestão de habilitação técnica, como o objeto da contratação é apenas teleatendimento, sem nenhuma infraestrutura de rede ou outro tipo de serviço de TI, será apenas solicitado o que consta no termo de referência, isto é, serviços de teleatendimento. Para maior abrangência na participação do certame, reduzimos a quantidade de comprovação no atestado de capacidade técnica para 40% do total estimado, que no novo TR foi reduzido para 4.569.870 atendimentos.

4. Após a análise, encaminho os autos para divulgação.

Atenciosamente,

VAGNER SALUCI DE OLIVEIRA
Servidor Convocado - Mat. 120.179-2

Encaminho a DICON/CGA, para providências.

ANDRELOISO NUNES DE LIMA TORRES
Coordenador de Planejamento e Controle Operacional Substituto



Documento assinado eletronicamente por **VAGNER SALUCI DE OLIVEIRA, Servidor(a)**
Administrativo(a), em 13/07/2018, às 14:34, horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, no art. 6º do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015, e no art. 42 da Instrução Normativa nº 116/DG/PRF, de 16 de fevereiro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **ANDRELOISO NUNES DE LIMA TORRES, Coordenador(a) de Planejamento e Controle Operacional Substituto(a)**, em 13/07/2018, às 15:16, horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, no art. 6º do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015, e no art. 42 da Instrução Normativa nº 116/DG/PRF, de 16 de fevereiro de 2018.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://sei.prf.gov.br/sei/controlador_externo.php?



[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](http://www.abc.gov.br/acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **13205872** e o código CRC **6823A693**.



Referência: Processo nº 08650.009165/2018-31

SEI nº 13205872

Brasília, 05 de julho de 2018.

Aos Senhores,

Inspetor Djairlon Henrique Moura
Coordenador da CPCO/CGO/DF.

Vagner Saluci

Assunto: Contribuição à Audiência Pública n.º 03/2018

Prezados Senhores,

Em atenção a solicitação de Vossas Senhorias enviamos nossa contribuição para futuro processo de aquisição para execução dos serviços de teleatendimento das ligações destinadas ao número de utilidade pública de emergência da Polícia Rodoviária Federal (191), a ser executado nas instalações do Departamento de Polícia Rodoviária Federal/DF.

FORMULÁRIO DE PARTICIPAÇÃO DADOS DO PARTICIPANTE:

RAZÃO SOCIAL: INTELIT SERVICE
CNPJ: 24.054.324/00001-70
ENDEREÇO: CRS 514, BLOCO C, SOBRELOJA
BAIRRO: ASA SUL CIDADE/UF: BRASÍLIA/DF **CEP:** 70.380-55
TELEFONE: (61) 3327-3777
EMAIL: luana.silva@isgsa.com.br; comercial@isgsa.com.br

RESPONSÁVEL (IS) LEGAL (IS):

NOME: DIOGO MARTINS RIBEIRO
CARGO: SÓCIO
CPF: 005.256.251-43

DAS CONTRIBUIÇÕES/ESCLARECIMENTOS:



SCRS 514 – Bloco C – Entrada 49 – Sobreloja, Asa Sul - Brasília - DF, CEP 70380-535



CNPJ: 24.054.324/0001-70



+55 61 3327-3777



licitacao@isgsa.com.br

E-mail contribuição empresa INTELIT (13205842)

ISG - Participações S.A.

SET 08650.009165/2018-31 / pg. 6

Considerações e Sugestões ao:

MINISTÉRIO EXTRAORDINÁRIO DA SEGURANÇA PÚBLICA
POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL
COORDENAÇÃO-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO E LOGÍSTICA
EDITAL DE AUDIÊNCIA PÚBLICA No 03/2018

Preâmbulo

As considerações e sugestões apresentadas neste documento tem como propósito subsidiar esta instituição com informações que:

- Propiciem um melhor entendimento dos requisitos e objetivos do projeto;
- Proporcione a oferta de produtos e serviços mais atualizados e alinhados com as novas tecnologias ofertadas no mercado;
- Vabilizem o melhor retorno possível dos investimentos a serem realizados;
- Propiciem o melhor nível de serviço e experiência dos usuários.

O comportamento dos clientes e usuários de serviços públicos tem sofrido profunda transformação nos últimos anos. Isto tem afetado também o segmento de atendimento e suporte a estes clientes e usuários. De um relacionamento baseado em soluções analógicas e centralizadas, estes relacionamentos pouco a pouco têm sido migrados para múltiplos canais baseados em tecnologias digitais, já na fronteira de adoção massiva de inteligências artificiais substitutas de uso de mão de obra intensiva.

Os prestadores de serviços de contato e suporte a clientes e usuários (CC, CSC, SD etc) começam a se defrontar com exigências de preço e qualidade que somente as novas tecnologias, algumas delas disruptivas, podem proporcionar. Estas tecnologias são percebidas na multiplicidade de canais de comunicação (voz, WEB, mensagens (SMS, Whatsapp, Instagram, Messenger...), comunidades em rede, chat, e-mail, aplicações móveis etc) e nas soluções automatizadas de recepção e atendimento com capacidade cognitiva (voz e texto).

A adoção destas soluções é ainda mais recomendável para serviços de contato em que existe forte padronização de procedimentos em árvores de derivação limitadas, pois permitem com a sua adoção a assepsia das chamadas, limitando o atendimento a assuntos pertinentes focados nos objetivos do serviço constituído.



SCRS 514 – Bloco C – Entrada 49 – Sobrloja, Asa Sul - Brasília - DF, CEP 70380-535



CNPJ: 24.054.324/0001-70



+55 61 3327-3777

E-mail contribuição empresa INTELIT (13205842)



licitacao@iagsa.com.br

SET 08650.009165/2018-31 / pg. 7

ISG Participações S.A. 

Diante deste cenário, já é possível identificar movimentos no Setor Público Brasileiro no sentido de adotar e fazer uso dos inquestionáveis benefícios destas arquiteturas e tecnologias, onde se busca uma melhor interação com os cidadãos usuários com um custo benefício mais adequado.

Para exemplificar este movimento pode-se citar a contratação de serviços especializados realizada em 2017 pelo Ministério do Desenvolvimento Social (Edital No. 17/2017) para constituição de uma Central de Relacionamento, considerando o uso intensivo de novos canais de interação e novas tecnologias de atendimento. Neste edital é estimulada a abordagem de inteligência associada à multiplicidade de canais de interação com o cidadão usuário.

Adicionalmente, pode-se citar outra significativa contratação realizada pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (Edital No. 03/2017), onde o objeto de contratação é centrado em solução de atendimento baseado em inteligência cognitiva. Mais interessante ainda é o fato de ser uma iniciativa com objetivo de tornar amplo o uso em todo setor público de ferramentas desta natureza.

Dado ser o objeto em questão a ser contratado um serviço por um período de tempo de até 60 meses, as considerações gerais acima pontuadas adquirem mais relevância e importância. Vislumbra-se para os próximos 5 anos forte crescimento na utilização de múltiplos canais de interação com os clientes e usuários, assim como uma expressiva participação de dispositivos dotados de inteligência no atendimento e provimento de serviços nos canais digitais. Sendo assim, detalhamos e damos praticidades a estas considerações nos itens apresentados.

Quanto ao objeto e a forma prestação de serviços

Entendemos claramente os objetivos e escopo do projeto e a estratégia segura que se pretende dar a sua implantação. Entretanto, há uma oportunidade que entendemos não ameaçar esta estratégia e que pode trazer mais foco, consistência de atendimento e economia a médio e longo prazo.

Um dos fatores de perturbação ao serviço de utilidade pública de emergência 191 da PRF tem sido, segundo a própria PRF, a volumetria significativa de contatos cuja natureza pode-se enquadrar como pedido de informação e/ou orientação, algo bem distante do objetivo e escopo para o qual o serviço é constituído.

Sendo assim, a abertura de possibilidade para o prestador de serviço oferecer e implementar solução de canal alternativo de atendimento que assuma o atendimento de chamados de natureza não relacionada a emergências, assim como oferecer e implementar solução de automação que desvie ou agilize o atendimento desta mesma natureza de chamados, poderia agregar valor ao serviço a ser prestado e inaugurar novas formas de relacionamento da PRF e os vários usuários das rodovias federais.

Obviamente esta abertura estaria condicionada a aprovação de cada iniciativa pela PRF mediante projeto documentado, cuja remuneração seria tipificada e proporcional ao esforço a ser empregado



SCRS 514 – Bloco C – Entrada 49 – Sobreloja, Asa Sul - Brasília - DF, CEP 70380-535



CNPJ: 24.054.324/0001-70



+55 61 3327-3777

E-mail contribuição empresa INTELIT (13205842)



licitacao@isgsa.com.br

SEI 08650.009165/2018-31

ISG · Participações S.A. 

8

no atendimento quando do uso da nova tecnologia. Sugerimos que o atendimento por canais alternativos e/ou procedimentos automatizados sejam remunerados por um percentual do valor básico de referência, de forma a remunerar os investimentos necessários a implantação dos processos inteligentes. Pode-se considerar também a hipótese de se ter um preço mais agressivo no ato da renovação do contrato, onde o contratado já terá diluído os investimentos feitos na primeira onda de implementações de inteligência.

Ainda sobre a possibilidade de uso de ferramentas de atendimento automatizado inteligente, entendemos durante a audiência pública que não haveria possibilidade de uso destas. Entretanto, ao fazer uma leitura mais detalhada do Edital, especificamente no item 11.5 da TR, encontramos um texto que pode causar ambiguidade de interpretação: “Caso surja no mercado, algum material de fornecimento da Contratada que promova melhorias no ambiente bem como proporcione melhor qualidade na prestação dos serviços, deverá ser atualizado sem ônus para a Contratante”. Pede-se esclarecimento sobre a natureza destes materiais.

Quanto aos indicadores de qualidade de serviços

Ao analisarmos os indicadores que nortearam a prestação do serviço, notamos a necessidade de serem adicionados, para o perfeito dimensionamento do serviço e a correta mensuração da qualidade do mesmo, os seguintes indicadores:

- Taxa de Conversão
Este indicador mede em números ou percentuais, a quantidade de registros de emergência cadastrados, sempre em relação ao nº de contatos efetivos, permitindo o dimensionamento da volumetria de chamados não relacionados aos objetivos do serviço de emergência.
- Taxa de Conversão efetiva
Este indicador mede em números ou percentuais, a quantidade de registros de emergência cadastrados que efetivamente originou um despacho, sempre em relação ao nº de registros de emergência cadastrados, permitindo dimensionamento da qualidade dos registros realizados.
- SLA reverso da ferramenta de registro a ser utilizada (SINESP/CAD), ou seja, tempo médio de respostas das transações de atendimento a serem utilizadas e a disponibilidade média da mesma ferramenta.

Estes indicadores, compostos com os já considerados no TR (TME e TMA, particularmente), compõem um conjunto que permitirá equalizar de forma mais abrangente o entendimento entre as partes (Contratante, Contratada), assim como subsidiar decisões para o aperfeiçoamento do serviço oferecido ao usuário.

Ainda sobre os indicadores, pede-se:

- TMA
Quando se requer o tempo médio de atendimento em 90 segundos (Item 5.1.3 da TR), este valor é baseado em baseline medido ou é uma expectativa da PRF em relação ao índice a ser obtido pelo prestador de serviço? Se é uma expectativa, o dimensionamento do tempo foi



objeto de simulação utilizando as ferramentas e procedimentos que estão presentes durante o período de vigência do contrato?

Quanto ao Treinamento das equipes

A atualização do manual de atendimento, assim como o sistema de suporte ao registro (SINESP/CAD), podem influenciar diretamente a qualidade e a performance na prestação do serviço. Desta forma sugerimos externar contratualmente a dinâmica a ser empregada nesta atualização, considerando a necessidade de maturação das equipes a cada ciclo de atualização.

Quanto as métricas de faturamento

Entendemos que o presente certame se constitui de um serviço contínuo de 30 meses renováveis por mais 30 meses, medidos por indicadores de volumetria e qualidade dos registros de atendimento.

Sendo assim, entendemos ainda que todos os custos envolvidos, de investimento ou custeio, determinarão o valor da unidade básica de atendimento, não fazendo sentido a apresentação em separado dos custos de investimentos iniciais, bem como qualquer métrica de depreciação dos mesmos. Adiciona-se a isto o fato de que todo investimento realizado, na forma de estabelecimento do site de atendimento, não será herdado pela contratante.

Quanto a redutibilidade ou adição aos valores contratuais em razão de ganhos de produtividade ou subdimensionamento

Entendemos que o item 22.25 trata da possibilidade, a partir de diligência do Contratante e sob critérios não expostos no texto da TR, de modificação dos valores contratuais em razão de subdimensionamento ou de ganhos de produtividade obtidos pela Contratada.

Seria este o entendimento a ser dado?

Se positivo, sugerimos a apresentação dos critérios, uma vez que o item informa que a possibilidade existe mesmo que os indicadores de SLA estejam em conformidade com os índices estabelecidos por contrato.

Quanto as penalidades

Por ser um serviço sem referências históricas, sugerimos a adoção de período de transição não penalizado de 3 meses para cada uma das fases de implantação e restritas a estas, de forma a diminuir o risco de desvios na qualidade do serviço ou de inflacionar os custos em razão de riscos



SCRS 514 – Bloco C – Entrada 49 - Sobrelôja, Asa Sul - Brasília - DF, CEP 70380-535



CNPJ: 24.054.324/0001-70



+55 61 3327-3777

E-mail contribuição empresa INTELIT (13205842)



licitacao@isasa.com.br

SEI 08650.009165/2018-31 / pg. 10

ISG Participações S.A.



operacionais. Sendo assim, os estados neste período não influenciariam os SLA de atendimento (seja negativamente ou positivamente).

Quanto as normas e regulamentos a serem cumpridos

O texto da central do edital e a TR mencionam diversas normas e regulamentos a serem cumpridos pelo contrato.

Sugerimos a estruturação de uma matriz sintética destes instrumentos, onde ficassem expostos o contexto de aplicação dos mesmos e os objetivos de tais aplicações.

Sugestão para Habilitação Técnica

5.7.3 Qualificação Técnica

5.7.3.1 As empresas, cadastradas ou não no SICAF, deverão comprovar, ainda, a qualificação técnica, por meio de:

5.7.3.1.1 Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado onde deverá estar comprovada, para fornecimento de solução integrada contemplando prestação de serviços, de forma satisfatória, de teleatendimento, compreendendo a implantação, operação, manutenção e gestão de serviço operacionais de atendimento por meio de canais multimeios (atendimento via telefone, WEB ou chat), bem como o fornecimento de infraestrutura completa, incluindo as instalações físicas, métodos e processos de trabalho, implementação e manutenção de ativos e sistemas de telecomunicações, informática e pessoal especializado, contemplando Sistema de Gestão de Atendimentos em Arquitetura WEB, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas), URA (Unidade de Resposta Audível), CTI (Computer Telephony Integration) e gravação digital.

Demais Opções:

Prestação de serviços de assessoria operacional voltada ao gerenciamento de atendimento de programas e projetos de Central de Atendimento, compreendendo os quesitos a seguir:

- Elaboração e acompanhamento do planejamento e planos operativos anuais;



SCRS 514 – Bloco C – Entrada 49 - Sobreloja, Asa Sul - Brasília - DF, CEP 70380-535



CNPJ: 24.054.324/0001-70

E-mail contribuição empresa INTELIT (13205842)



+55 61 3327-3777



licitacao@isgsa.com.br

ISG · Participações S.A.

SEI 08650.009165/2018-31 / pg. 11

- Planejamento, programação, acompanhamento e controle dos usos e fontes de recursos, com o monitoramento dos atendimentos;
- Elaboração de demonstrativos e relatórios para suporte ao processo de auditoria e controle do número de atendimentos.



INTELIT SERVICE LTDA

LUANA PORTO

(61) 98275-9449



SCRS 514 – Bloco C – Entrada 49 - Sobreloja, Asa Sul - Brasília - DF, CEP 70380-535



CNPJ: 24.054.324/0001-70



+55 61 3327-3777



licitacao@isasa.com.br

E-mail contribuição empresa INTELIT (13205842)

ISG Participações S.A.

SEI 08650.009165/2018-31 / pg. 12



PRF

Assunto **Fwd: da audiência pública 003/2018 PRF/DF**
 De CPCO <cpc0@prf.gov.br>
 Para <vagner.saluci@prf.gov.br>, <licitacao.dicon@prf.gov.br>
 Data 2018-07-06 09:25

----- Forwarded Message -----

Return-Path: <parrela@aec.com.br>
X-Original-To: cpc0@prf.gov.br

Delivered-To: cpc0@prf.gov.br

Received: from mx3.prf.gov.br (unknown [10.0.102.79]) by vm01 (Postfix) with ESMTPS id 98703E91F4 for <cpc0@prf.gov.br>; Wed, 4 Jul 2018 15:13:52 +0000 (UTC)

Received-PRA: pass (mail2016.aec.com.br: domain of aec.com.br designates 186.249.4.10 as permitted sender) client-ip=186.249.4.10; [envelope-from=parrela@aec.com.br](#); helo=mail2016.aec.com.br;

Received-SPF: pass (mail2016.aec.com.br: domain of aec.com.br designates 186.249.4.10 as permitted sender) client-ip=186.249.4.10; [envelope-from=parrela@aec.com.br](#); helo=mail2016.aec.com.br;

Received: from mail2016.aec.com.br (smtp-orion-telbrax.aec.com.br [186.249.4.10]) by antispam1.datacenter1 with smtp (TLS: TLSv1/SSLv3,256bits,ECDHE-RSA-AES256-GCM-SHA384) id 587a_0084_ade55dc5_6214_4306_890e_82f9d177cdfa; Wed, 04 Jul 2018 12:13:49 -0300

Received: from vesta2.grupoaec.com.br (192.168.162.21) by vesta2.grupoaec.com.br (192.168.162.21) with Microsoft SMTP Server (version=TLS1_2, cipher=TLS_ECDHE_RSA_WITH_AES_256_GCM_SHA384) id 15.1.669.32; Wed, 4 Jul 2018 12:13:37 -0300

Received: from vesta2.grupoaec.com.br ([::1]) by vesta2.grupoaec.com.br ([::1]) with mapip id 15.01.0669.032; Wed, 4 Jul 2018 12:13:37 -0300

From: Geraldo Magela Criscolo Parrela - AeC <parrela@aec.com.br>

To: cpc0@prf.gov.br <cpc0@prf.gov.br>

CC: Filipe Maia de Resende - AeC <filipe.resende@aec.com.br>

Subject: da audiência pública 003/2018 PRF/DF

Thread-Topic: da audiência pública 003/2018 PRF/DF

Thread-Index: AdQTqXqIih2gqKtdQDSN/MK2AbwUew==

Disposition-Notification-To: Geraldo Magela Criscolo Parrela - AeC <parrela@aec.com.br>

Return-Receipt-To: <parrela@aec.com.br>

Date: Wed, 4 Jul 2018 15:13:37 +0000

Message-ID: <201d13278d11471ab93a225695e311f9@aec.com.br>

Accept-Language: pt-BR, en-US

Content-Language: pt-BR

X-MS-Has-Attach: yes

X-MS-TNEF-Correlator:

x-originating-ip: [179.107.106.210]

Content-Type: multipart/related;

boundary="004_201d13278d11471ab93a225695e311f9aeccombr_";
 type="multipart/alternative"

MIME-Version: 1.0

X-AnalysisOut: [v=2.2 cv=MP0QoIRI c=1 sm=1 tr=0 a=+Y3bxXo+tw2EzFvDFwybjw==]

X-AnalysisOut: [:117 a=+Y3bxXo+tw2EzFvDFwybjw==:17 a=9305hYGZyq4A:10 a=xqW]

X-AnalysisOut: [C_Br6kY4A:10 a=R9QF1RCXAYgA:10 a=DuOoOU1uvIeQXFJGwekA:9 a=]

X-AnalysisOut: [wPNLvfGTeEIA:10 a=yMhMjlubAAAA:8 a=SSmOFEACAAAA:8 a=T5wJVK]

X-AnalysisOut: [CCQ1sulXYP:21 a=gKO2Hq4RSVka:10 a=UiCQ7L4-1S4A:10 a=hTZeC7]

X-AnalysisOut: [Yk6K0A:10 a=frz4AuCg-hUA:10 a=IzW6NXPnP19ZFz1Kh3sA:9 a=Yj6]

X-AnalysisOut: [drK0XNQ0MyPu6:18 a=KQqxNPgzF0ka:10 a=DIyJOsdSk80A:10]

X-SAAS-TrackingID: e24ec3b5.0.768419.00-2392.768423.s12p02m026.mxlogic.net

X-Spam: [F=0.2064777328; CM=0.500; MH=0.510(2018070408); S=0.200(2015072901)]

X-NAI-Spam-Flag: NO

X-NAI-Spam-Threshold: 3

X-NAI-Spam-Score: 0

X-NAI-Spam-Report: 13 Rules triggered * -1 -- H_NASI1 * 0.6 -- TS_MSG_REP_20 * 0.2 --
 META_BODY_WATCH_1 * 0.1 -- CID_NAME_HAS_EXT * 0 -- EDT_SA_AU_PASS * 0 --
 EDT_SA_DK_NONE * 0 -- EDT_SA_DN_PASS * 0 -- EDT_SA_FD_PASS * 0 --
 EDT_SA_RB_PASS * 0 -- EDT_SA_SI_PASS * 0 -- EDT_SA_SP_PASS * 0 --
 EDT_SA_TS_PASS * 0 -- RV6322

X-NAI-Spam-Version: 2.3.0.9418 : core <6322> : inlines <6735> : streams <1791576> : uri <2668482>

Senhores
Bom dia.
Segue nossa contribuição.

Geraldo M C Parrella.

- 1- A Justiça do trabalho tem o entendimento que caso tenha atendimento do órgão contratante e este terceirize uma parte, ela entende que os benefícios deverão ser os mesmos. Como trata-se de órgão que para o ingresso no mesmo seja através de concursos, a parte de equiparação salarial não cabe mas a questão de benefícios sim. Assim sendo, solicitamos quais os benefícios hoje detêm os atendentes hoje e este item reflete no preço.
- 2- Todo o acesso é através da rede da PRF?
- 3- Na formação de preços é informado Tributo do INSS de 20%. As empresas de call center estão no roll da desoneração onde este item é substituído pela inclusão de um imposto na emissão de nota fiscal. Solicitamos que a planilha de formação de preços conte a esta condição.
- 4- Na página 51 é citado de Vigilância Armada é necessário esta vigilância?
- 5- Não existirá nenhuma forma de atendimento sem ser por telefone? Ex. Chat, e-mails, telegran etc?
- 6- Como será a entrada de cada estado no processo de atendimento?
- 7- Não concordamos que pagamento além da franquia seja de valor diferenciado e a menor. Se atendo mais que o previsto, não posso ser penalizado por isto.
- 8- Um dos pontos que afetam o início de operação é o treinamento. Qual o tempo (dias e carga horaria) dos treinamentos? O primeiro treinamento é nosso entendimento que será ministrado pela PRF está correto?
- 9- Será disponibilizado o manual de treinamento?

Geraldo M. C. Parrella

Diretor de Atendimento

31 3515 7000 | r. 717529

31 99195 4932

UNIDADE ES1



Esta mensagem, incluindo seus anexos, tem caráter confidencial e seu conteúdo é restrito ao destinatário da mensagem. Caso você tenha recebido esta mensagem por engano, queira por favor retorná-la ao destinatário e apagá-la de seus arquivos. Qualquer uso não autorizado, replicação ou disseminação desta mensagem ou parte dela é expressamente proibido. O autor não é responsável pelo conteúdo ou a veracidade desta informação.



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
PÓLICIA RODOVIÁRIA FEDERAL
COORDENAÇÃO-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO E LOGÍSTICA

ATA DA SESSÃO PRESENCIAL

AUDIÊNCIA PÚBLICA Nº 03/2018

Aos 02 dias do mês de julho do ano de 2018, às quatorze horas (14h00min), em sua Sede no SPO, S/N, Lote 5 - Complexo Sede da PRF, - Bairro Setor Policial Sul, CEP: 70610-909, Brasília/DF, reuniram-se o Presidente da Comissão Permanente de Licitações, Willian Santana de Jesus, matrícula 1396029; o membro da comissão permanente de licitação, Ivan Luiz Graziato, matrícula 1447940, nomeados por meio da Portaria nº 114 de 26 de abril de 2018, da Coordenação-Geral de Administração; os membros da Equipe de Planejamento da Contratação (Portaria nº 89/2018-CGA), Djairlon Henrique Moura, matrícula 1200458; e os servidores Vagner Saluci de Oliveira, matrícula 1201792; Paulo Henrique Barreto, matrícula 2153028; e Daniel Antonio Torno de Araújo Costa, matrícula 1301856, para realização da sessão presencial da Audiência Pública nº 03/2018, com vistas a tratar da metodologia de execução dos serviços de teleatendimento das ligações destinadas ao número de utilidade pública de emergência da Polícia Rodoviária Federal (191), a ser executado nas instalações do Departamento de Polícia Rodoviária Federal/DF. A realização dessa audiência pública visa atingir os seguintes objetivos: (a) Obter informações técnicas necessárias e suficientes para orientar o futuro processo de contratação de teleatendimento, por meio de contribuições das empresas do ramo; (b) Levantamento de quantitativos de postos de trabalho para uma boa execução dos serviços; (c) Descrição detalhada da formação de preços dos itens 01 e 02 do Anexo A do Projeto Básico a fim de possibilitar uma melhor transparência para maior eficiência no processo licitatório bem como na gestão do contrato; (d) Sugestões e dúvidas sobre o item 05 das informações relevantes para dimensionamento da proposta e implantação dos serviços; (e) Críticas e sugestões para o reajuste do contrato, item 15 do Anexo A do Projeto Básico; (f) Sugestões para a criação da escala de trabalho, considerando o local da prestação dos serviços; (g) Esclarecer eventuais questionamentos quanto aos critérios, especificações, características, funcionalidades, metodologias, a serem exigidas nas contratações da Polícia Rodoviária Federal; (h) Dar maior publicidade aos critérios técnicos e requisitos dos serviços a serem contratados; e (i) Identificar, no mercado prestadores de serviço que atendam aos requisitos estabelecidos na minuta do termo de referência. Às 14h00min, o presidente da comissão prorrogou a abertura da sessão em 20 minutos, tendo em vista a possibilidade de comparecimento de mais interessados. Às 14h20min o presidente da comissão procedeu a abertura da Sessão, apresentando o objeto, bem como os objetivos desta audiência e as fases da sessão. Foram recolhidas as Fichas de Credenciamento preenchidas pelos seguintes interessados (Anexo I): 1 - GERALDO MAGELA CRISCOLO PARRELA; 2 - LUANA PORTO; 3 - REURY DE LIMA SOARES; e 4 - TACITO FURTADO SILVA. Às 14h31min foi concedido aos membros da Equipe de Planejamento da Contratação a oportunidade para que apresentassem informações sobre o objeto da contratação. Às 15h55min o presidente da comissão suspendeu a sessão com a reabertura agendada para as 16h10min. Às 16h10min o Presidente reabriu a sessão dando início à fase de debates com os participantes da audiência acerca do objeto do certame, na ordem de recolhimento das fichas de credenciamento, consoante estabelece o item 4.4.2, I, do Edital da Audiência Pública nº 03/2018. Neste momento constatou-se que o Sr. REURY DE LIMA SOARES ausentou-se da sessão. Ao término dos debates, foi solicitado a entrega das fichas de contribuição dos credenciados na sessão (Anexo II), nos termos do subitem 4.4.2, III, do Edital da Audiência Pública nº 03/2018. Os presentes foram comunicados que qualquer interessado em apresentar contribuição, mesmo que não esteja credenciado na sessão presencial, poderá fazê-lo até as 17h do dia 05 de julho de 2018, conforme estabelece o item 4.3 do Edital. As contribuições apresentadas serão apreciadas, publicadas no sítio www.prf.gov.br e consideradas na confecção da versão definitiva do novo Termo de Referência ou Projeto Básico e do Edital. O resultado da análise será publicada no sítio www.prf.gov.br, assim que concluída. Nada mais havendo a tratar, a Comissão deu por encerrada a presente sessão às 16h35min, tendo sido lida a presente ata da reunião, em voz alta, e assinada pelos membros das Comissões.

WILLIAN SANTANA DE JESUS
Presidente da Comissão Permanente de
Licitação
Portaria 114/2018-CGA

IVAN LUIZ GRAZIATO
Membro da Comissão Permanente de
Licitação
Portaria 114/2018-CGA

DJAIRLON HENRIQUE MOURA
Membro da Equipe de Planejamento da
Contratação
Portaria nº 89/2018-CGA

PAULO HENRIQUE BARRETO
Equipe de apoio

DANIEL ANTONIO TORNO DE ARAÚJO
COSTA
Equipe de apoio

VAGNER SALUCI DE OLIVEIRA
Equipe de apoio

Documento assinado eletronicamente por **WILLIAN SANTANA DE JESUS, Policial Rodoviário Federal**, em 02/07/2018, às 16:36, horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, no art. 6º do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015, e no art. 42 da Instrução Normativa nº 116/DG/PRF, de 16 de fevereiro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **IVAN LUIZ GRAZIATO, Servidor(a) Administrativo(a)**, em 02/07/2018, às 16:37, horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, no art. 6º do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015, e no art. 42 da Instrução Normativa nº 116/DG/PRF, de 16 de fevereiro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **VAGNER SALUCI DE OLIVEIRA, Servidor(a) Administrativo(a)**, em 02/07/2018, às 16:37, horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, no art. 6º do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015, e no art. 42 da Instrução Normativa nº 116/DG/PRF, de 16 de fevereiro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **PAULO HENRIQUE BARRETO DE MOURA, Policial Rodoviário Federal**, em 02/07/2018, às 16:37, horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, no art. 6º do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015, e no art. 42 da Instrução Normativa nº 116/DG/PRF, de 16 de fevereiro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **DJAIRLON HENRIQUE MOURA, Policial Rodoviário Federal**, em 02/07/2018, às 16:37, horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, no art. 6º do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015, e no art. 42 da Instrução Normativa nº 116/DG/PRF, de 16 de fevereiro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **DANIEL ANTONIO TORNO DE ARAUJO COSTA, Policial Rodoviário Federal**, em 02/07/2018, às 16:39, horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, no art. 6º do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015, e no art. 42 da Instrução Normativa nº



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://sei.prf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador
12933915 e o código CRC **B7C94CE4**.

Referência: Processo nº 08650.009165/2018-31

SEI nº 12933915



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL
COORDENAÇÃO GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
DIVISÃO DE CONTRATAÇÕES

AUDIÊNCIA PÚBLICA PRESENCIAL Nº 03/2018

LISTA DE PRESENÇA DO DIA 02/07/2018

	NOME	E-MAIL	EMPRESA/ ÓRGÃO
1	Geraldo Magela C Parreila	PARREILA@AEC.COM.BR	AEC
2	Fluana Pinto	fluana.silva@isgsa.com.br	ISGS Participações S.A
3	Julio Sezar Gomes Fonseca	JULIO. SEZAR@PRF.GOV.BR	PRF
4	Djalison Henrique Moura	DJALISON.HENRIQUE@PRF.GOV.BR	PRF (coco/ceo)
5	DANIEL ANTONIO TORNO DE ARAUJO COSTA	DANIEL.COSTA@PRF.GOV.BR	PRF
6	TACITO F. SILVA	TACITOFS@HOTMAIL.COM	JSF
7	Lucas Andrade Ribeiro	l.Ribeiro1@stefanini.com	STEFANINI
8	Gabriela Sartorio	GSARTORIO@STEFANINI.COM	STEFANINI
9	Glury de Lima Soares	RSOARES@STEFANINI.COM	STEFANINI
10	PAULO HENRIQUE BARRETO	PAULO.BARRETO@PRF.GOV.BR	PRF (DPDG)
11	GUSTAVO LOPES FERREIRA DE MIOS	GUSTAVO.MIO@PRF.GOV.BR	PRF - CPCO/CGO
12	William Santana de Jesus	WILLIAM.JESUS@YAHOO.COM.BR	PRF
13	Ivan Luiz Graziato	IVAN.GRAZIATO@PRF.GOV.BR	DPRF
14	Wagner Salucci de Oliveira	Wagner.Salucci@PRF.GOV.BR	DPRF



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL
COORDENAÇÃO GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
DIVISÃO DE CONTRATAÇÕES**

AUDIÊNCIA PÚBLICA PRESENCIAL Nº 03/2018

LISTA DE PRESENÇA DO DIA 02/07/2018

15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL
COORDENAÇÃO GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
DIVISÃO DE CONTRATAÇÕES**

AUDIÊNCIA PÚBLICA PRESENCIAL Nº 03/2018

LISTA DE PRESENÇA DO DIA 02/07/2018

31		
32		
33		
34		
35		
36		
37		
38		
39		
40		
41		
42		
43		



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL
COORDENAÇÃO-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
DIVISÃO DE CONTRATAÇÕES**

Audiência Pública nº 03/2018

Serviço de teleatendimento das ligações destinadas ao número de utilidade pública de emergência da Polícia Rodoviária Federal(191)

FICHA DE CREDENCIAMENTO

Local: Brasília/DF	Data:	
Nome: <i>Geilson M C Parreira</i>		
Cargo: <i>Dir. de Atendimento</i>		
Empresa / Entidade: <i>AE C</i>		
Endereço: <i>Rua Gláucio Sávio 871 Bh</i>		
Cidade: <i>Bh</i>	Estado: <i>MG</i>	CEP: <i>31.991-754932</i>
Telefone: <i>31.991754932</i>	Fax: <i></i>	E-mail: <i>Parreira@ae.com.br</i>
Assinatura: <i>AP</i>		



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL
COORDENAÇÃO-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
DIVISÃO DE CONTRATAÇÕES**

Audiência Pública nº 03/2018

Serviço de teleatendimento das ligações destinadas ao número de utilidade pública de emergência da Polícia Rodoviária Federal(191)

FICHA DE CREDENCIAMENTO

Local: Brasília/DF	Data:	02/07/2018
Nome: <i>Mariana Porto</i>		
Cargo: <i>Agente de Contas</i>		
Empresa / Entidade: <i>ISG Participações S.A</i>		
Endereço: <i>CRS 514 Bl C - Subsolo</i>		
Cidade: <i>Brasília</i>	Estado: <i>DF</i>	CEP: <i>70.380-555</i>
Telefone: <i>(61) 98275-9449</i>	Fax:	E-mail: <i>mariana.silva@isgsa.com.br</i>
Assinatura: <i>Mariana Porto</i>		



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL
COORDENAÇÃO-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
DIVISÃO DE CONTRATAÇÕES**

Audiência Pública nº 03/2018

Serviço de teleatendimento das ligações destinadas ao número de utilidade pública de emergência da Polícia Rodoviária Federal(191)

FICHA DE CREDENCIAMENTO

Local: Brasília/DF	Data:	
Nome: <i>Rony de Souza Soares</i>		
Cargo: <i>Pre-Jurado</i>		
Empresa / Entidade: <i>Stefanini</i>		
Endereço: <i>CCN-ed. Number one</i>		
Cidade: <i>Asa Norte</i>	Estado: <i>DF</i>	CEP:
Telefone: <i>61 98199-7293</i>	Fax:	E-mail: <i>RLSoares@stefanini.com</i>
Assinatura: 		



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL
COORDENAÇÃO-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
DIVISÃO DE CONTRATAÇÕES**

Audiência Pública nº 03/2018

Serviço de teleatendimento das ligações destinadas ao número de utilidade pública de emergência da Polícia Rodoviária Federal(191)

FICHA DE CREDENCIAMENTO

Local: Brasília/DF	Data: 02/04/2018	
Nome: TACITO FURTADO SILVA		
Cargo: CONSULTOR		
Empresa / Entidade: ISG / INTECIT		
Endereço: 514 SOL - SOBRE LOJA - BL C		
Cidade: BSA	Estado: DF	CEP: 70380 535
Telefone:	Fax:	E-mail:
Assinatura:		