



**PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
SECRETARIA DE POLÍTICAS PARA AS MULHERES**

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

NOTA TÉCNICA 0032/ 2014 – SPM/SEV

Processo nº: 00036.000532/2014-43

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

1. Introdução

No dia 21/10/2014 foi encaminhado a Secretaria de Enfrentamento a Violência contra as Mulheres o processo nº 00036.000532/2014-43 contendo o Despacho nº 272/2014 da Diretoria de Administração Interna da Secretaria de Política para as Mulheres da Presidência da República (SPM/PR), fls. 4021, o qual aponta necessidade de análise da proposta comercial e documentação de habilitação da empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda, CNPJ 05.003.257/0001-10.

2. Objetivo

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

3. Análise

3.1. Da Proposta Comercial

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

9.3 A proposta de preços será apresentada de forma clara e objetiva, em conformidade com o instrumento convocatório, devendo conter todos os elementos que influenciam no valor final da contratação, devendo ser preenchida conforme **Modelo de Proposta de Preços – Anexo II** deste edital (**Proposta Comercial**), e deverá, ainda, conter:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Quanto ao item 9.3 do Edital, verificou-se o cumprimento do exigido visto que a proposta apresentada pela empresa foi preenchida segundo o Modelo de Proposta de Preços constante no Anexo II do Edital.

Quanto ao item 9.3.1 do Edital, verificou-se o cumprimento visto que a empresa preencheu sua proposta seguindo o Modelo de Planilha exigido e constante no Apêndice do Edital, bem como apresentou memória de cálculo para os itens de vale transporte, vale alimentação, assistência médica, auxílio odontológico, links de dados. No entanto, observou-se a cobrança relativa à uniforme e ao material de consumo, cujos valores não

foram previstos no custo estimado, devendo a empresa retirar da planilha a cobrança relativa à uniforme e retirar ou justificar a cobrança relativa ao material de consumo. Sobre o item 9.3.2 do Edital foram observados valores unitários para os itens forno micro-ondas e headseats referente aos Equipamentos e o item Módulo de Gestão de Processos do Contrato e da Gestão Operacional referente à Infraestrutura de TI acima do valor estimado na licitação, bem como foram apresentados valores percentuais para despesas com manutenção também muito acima do previsto para os itens que previam tal despesa. Ademais, verificou-se um valor adicional para despesa com equipe para manutenção da Porta de URA, vide comparativo abaixo entre a proposta apresentada pela empresa e o valor estimado pela SPM:

Instalações Físicas				
Item 3.1.12 do Anexo I - Especificação dos Serviços e da Infraestrutura				
Item	Descrição	Qtde Estimada	Valor Unitário Call (R\$)	Valor Unitário SPM (R\$)
1	Sítio de operação - ambiente físico adequado à dimensão da operação, que abrigará as atividades de Teleatendimento e Retaguarda (Back Office), atendendo a NR-17 do Ministério do Trabalho e Emprego. O sítio deverá conter um espaço livre de no mínimo 30 m² para a realização da ginástica laboral das funcionárias. O sítio será de circulação exclusiva das/os funcionárias da operação e demais funcionárias/os da empresa que tenham relação direta com a manutenção do serviço.	1	R\$ 67.500,00	R\$ 121.500,00
2	Sala de Teleatendimento Humano - onde ficarão instaladas as atendentes e supervisoras de atendimento. Deverá conter estações de trabalho mobiliadas em boas condições de uso. As estações de trabalho deverão ser instaladas separadamente em boxes, com tratamento acústico.	1	R\$ 90.000,00	R\$ 162.000,00
3	Sala para equipe de monitoras - isolada acusticamente, que permita contato visual com a operação, equipada com estações de trabalho.	1	R\$ 5.625,00	R\$ 8.475,00
4	Sala de Retaguarda I (Back Office) - onde ficarão instaladas as Agentes de Retaguarda, Supervisoras de Retaguarda e Coordenadoras de Retaguarda isolada acusticamente.	1	R\$ 63.000,00	R\$ 87.000,00
5	Sala de Retaguarda II (Back Office) - onde ficarão instaladas as Coordenadoras de Treinamento e Conteúdo, as/os Analistas de Planejamento e Controle e as Psicólogas, isolada acusticamente.	1	R\$ 6.750,00	R\$ 8.685,00
6	Sala para Coordenadoras de Operação - isolada acusticamente, que permita contato visual com a operação.	1	R\$ 1.350,00	R\$ 1.440,00
7	Sala de treinamento - capacidade para no mínimo 50 (cinquenta) cadeiras tipo universitária em boas condições de uso, dimensionada para atender as necessidades de dinâmicas de grupo.	1	R\$ 15.000,00	R\$ 16.000,00
8	Salas de treinamento - capacidade para no mínimo 25 (vinte e cinco) cadeiras e mesas para computador em boas condições de uso.	2	R\$ 7.500,00	R\$ 8.000,00
9	Sala de descompressão Espaço exclusivo para as funcionárias alocadas na operação do Ligue 180, sem possibilidade de compartilhamento com outras operações da Contratada, deverá ter acesso à área de ar livre.	1	R\$ 45.000,00	R\$ 81.000,00
10	Sala para o Apoio psicológico em grupo - dimensionada para atender as necessidades de dinâmicas de grupo.	1	R\$ 5.625,00	R\$ 7.375,00
11	Salas para Feedback e atendimento psicológico individual - medindo no mínimo 04 (quatro) m², com isolamento acústico, dimensionadas na	20	R\$ 480,00	R\$ 680,00

	proporção de 01 sala para cada 40 (quarenta) atendentes alocadas no serviço.			
12	Sala para Coordenação da Contratante.	1	R\$ 1.800,00	R\$ 2.580,00
13	Sala para Gerente Geral da Contratada.	1	R\$ 900,00	R\$ 1.290,00
14	Sala para reunião exclusiva - com capacidade para mesa com 10 (dez) cadeiras.	1	R\$ 3.750,00	R\$ 5.100,00
15	Centro de Processamento de Dados - ambiente devidamente dimensionado para receber equipamentos de suporte técnico operacional.	1	R\$ 2.250,00	R\$ 2.675,00

Para o item Mobiliário, verificou-se um valor percentual para despesas com manutenção (conserto e reposição) do Mobiliário excessivamente acima do valor estimado. Ainda que a empresa tenha apresentado justificativa para aplicação desse percentual, faz-se necessária a negociação de um menor valor junto à empresa.

Mobiliário				
Item 3.2 e 3.3 do Anexo I - Especificação dos Serviços e da Infraestrutura				
Item	Descrição	Qtde Estimada	Valor Unitário Call (R\$)	Valor Unitário SPM (R\$)
1	Posição de Atendimento (PA): conjunto de mobiliário inbox, com tratamento acústico, em conformidade com as exigências da NR-17 do MTE.	570	R\$ 2.480,00	R\$ 2.728,00
2	Cadeiras	768	R\$ 850,00	R\$ 886,83
3	Mesa de trabalho individual com gaveteiro	130	R\$ 2.650,00	R\$ 2.760,42
4	Mesa de reunião para 10 lugares	1	R\$ 3.500,00	R\$ 3.791,67
5	Cadeiras tipo universitária	65	R\$ 850,00	R\$ 1.017,17
6	Mesas para computador	50	R\$ 2.650,00	R\$ 2.716,25
7	Quadro branco	5	R\$ 300,00	R\$ 400,00
8	Mesa para refeição	8	R\$ 4.800,00	R\$ 4.905,28
9	Cadeira para refeição	38	R\$ 650,00	R\$ 657,67
10	Sofás de 3 lugares	4	R\$ 4.000,00	R\$ 5.066,67
11	Despesas com manutenção (conserto e reposição)	%	30%*	4,5%

*Para o item 11 considerou-se o valor de 30% sobre o valor total do mobiliário, tendo em vista o histórico da empresa com este custo, bem como a regra de depreciação estipulada no Edital.

O item Forno micro-ondas, identificado em amarelo na tabela abaixo, foi cotado pela empresa com valor mensal acima do valor que havia sido estimado para o contrato, além disso, verificou-se na planilha da empresa o fator de ponderação 2 (dois) e não 1 (um), sem justificativa. O item Headsets, em amarelo, também foi cotado acima do valor estimado. Sendo assim, solicita-se que os valores sejam ajustados conforme valores estimados previstos no Edital ou que seus valores sejam devidamente justificados.

Observou-se também um valor percentual para despesas com manutenção (conserto e reposição) dos Equipamentos excessivamente acima do valor estimado. Ainda que a empresa tenha apresentado justificativa para aplicação desse percentual, faz-se necessária a negociação de um menor valor junto à empresa.

Equipamentos				
Item 3.4 do Anexo I - Especificação dos Serviços e da Infraestrutura				
Item	Descrição	Qtde Estimada	Valor Unitário Call (R\$)	Valor Unitário SPM (R\$)
1	Forno micro-ondas	9	R\$ 490,00*	R\$ 393,93
2	Geladeira	6	R\$ 2.500,00	R\$ 1.092,63
3	Aparelho de TV	2	R\$ 5.000,00	R\$ 1.732,37
4	Headseats	1.028	R\$ 180,00	R\$ 132,70
5	Despesas com manutenção (conserto e reposição)	%	30%**	4,5%

*Foi considerado fator de ponderação 2 (dois) na planilha da empresa.

** Para o item 5 considerou-se o valor de 30% sobre o valor total dos EQUIPAMENTOS, tendo em vista o histórico da empresa com este custo, bem como a regra de depreciação estipulada no Edital.

Os itens de 8 a 10 identificados referem-se aos valores mensais de Infraestrutura de TI da empresa que se mostraram abaixo do valor estimado na cotação de preços para o contrato, tal fato se justifica pelo valor mensal de aluguel que será gasto pela empresa. Já o item 11, identificado em amarelo se mostrou bem acima do custo mensal estimado. Sendo assim, verifica-se a necessidade de negociar com a empresa um menor valor para esse item.

Observou-se também um valor percentual para despesas com manutenção (conserto e reposição) da Infraestrutura de TI excessivamente acima do valor estimado. Ainda que a empresa tenha apresentado justificativa para aplicação desse percentual, faz-se necessária a negociação de um menor valor junto à empresa.

Infraestrutura de TI				
Item 4.1, 4.2 e 4.3 do Anexo I - Especificação dos Serviços e da Infraestrutura				
Item	Descrição	Qtde Estimada	Valor Unitário Call (R\$)	Valor Unitário SPM (R\$)
1	Microcomputadores	746	R\$ 2.800,00	R\$ 3.320,00
2	Monitores de vídeo	746	R\$ 480,00	R\$ 743,17
3	Teclados	746	R\$ 70,00	R\$ 73,50
4	Mouses ópticos	746	R\$ 45,00	R\$ 51,00
5	Projector	5	R\$ 4.000,00	R\$ 5.566,67
6	Impressora	6	R\$ 3.400,00	R\$ 7.500,00
7	Aparelho de fax	5	R\$ 650,00	R\$ 678,17
8	Plataforma de Telecom (PABX-IP/DAC/CTI/Gravação Digital/ Discador)	1	R\$ 253.418,00*	R\$ 360.331,20*

9	Sistema de Vídeo e/ou Chamadas para Atendimento de Deficiente Auditivo	1	R\$ 2.400,00*	R\$ 4.977,60*
10	Sistema Tratamento Múltiplos Canais - FAX / SMS / E-MAIL/CHAT	1	R\$ 59.680,00*	R\$ 150.719,40*
11	Módulo de Gestão de Processos do Contrato e da Gestão Operacional	1	R\$ 82.240,00*	R\$ 59.508,00*
12	Despesas com manutenção (conserto e reposição)	%	30%**	4,5%

*Valor mensal do aluguel a ser pago pela empresa comparado com o valor unitário mensal estimado pela SPM.

**Para o item 12 considerou-se o valor de 30% sobre o valor total da INFRAESTRUTURA de TI, tendo em vista o histórico da empresa com este custo, bem como a regra de depreciação estipulada no Edital.

Observou-se um valor percentual para despesas com manutenção (conserto e reposição) da Hospedagem para o Sistema de Atendimento excessivamente acima do valor estimado. Ainda que a empresa tenha apresentado justificativa para aplicação desse percentual, faz-se necessária a negociação de um menor valor junto à empresa.

Hospedagem - Sistema de Atendimento								
Item 5 do Anexo I - Especificação dos Serviços e da Infraestrutura								
Item	Descrição	Qtde. Estimada	Núcleos	RAID	Placa de Rede		Valor Unitário Call (R\$)	Valor Unitário SPM (R\$)
					Qtde	Velocidade (Mbps)		
1	Servidor de aplicação	2	8	0	2	1.000	R\$ 120.000,00	R\$ 136.800,00
2	Servidor Web	2	8	0	2	1.000	R\$ 85.000,00	R\$ 95.766,67
3	Servidor Banco de dados	2	8	1	2	1.000	R\$ 280.000,00	R\$ 294.000,00
4	Despesas com manutenção (conserto e reposição)	%					30%*	4,5%

** Para o item 4 considerou-se o valor de 30% sobre o valor total da HOSPEDAGEM, tendo em vista o histórico da empresa com este custo, bem como a regra de depreciação estipulada no Edital.

Observou-se um valor de R\$ 210,00 para despesas com equipe de desenvolvimento/manutenção da Porta de URA, o que acabou dobrando o valor unitário estimado da Porta de URA. Sendo assim, faz-se necessária a negociação de um menor valor junto à empresa ou sua retirada.

Porta de URA					
Item 1.1.1 do Anexo I - Especificação dos Serviços e da Infraestrutura					
Item	Descrição	Unid.	Qtde	Valor Unitário Call (R\$)	Valor Unitário SPM (R\$)
1	Servidores de URA	vb/mês	480	R\$ 75,00	R\$ 79,67
2	Software de URA – Portal de Voz	vb/mês	480	R\$ 50,00	R\$ 57,50
3	Módulo ASR	vb/mês	480	R\$ 35,00	R\$ 44,43
4	Módulo TTS	vb/mês	480	R\$ 35,00	R\$ 41,67
5	Módulo SA	vb/mês	480	R\$ 10,00	R\$ 38,40
6	Outros (despesas equipe de desenvolvimento/manutenção)	vb/mês	480	R\$ 210,00	R\$ -

No que se refere aos itens 9.3.2.1 e 9.3.2.2 do Edital verificou-se que a proposta enviada pela empresa está de acordo com o previsto no Edital, apresentada conforme Modelo de Planilha, bem como apresenta planilhas acessórias contidas no Apêndice.

O item 9.3.2.3 do Edital também é cumprido, uma vez que a empresa apresentou referência ao Acordo Coletiva de Trabalho que rege a categoria profissional que executará o serviço assinada entre o sindicato SINTTEL/DF – Sindicato Dos Trabalhadores em Telecomunicações do Distrito Federal e a Call Tecnologia e Serviços Ltda. Tal Acordo foi utilizado como parâmetro para os itens vale transporte, vale alimentação, assistência médica, auxílio odontológico, com as respectivas memórias de cálculo. Quanto aos itens seguro de vida, invalidez e funeral e auxílio creche não foram identificadas na proposta comercial as respectivas memórias de cálculo, sugerindo-se que elas sejam apresentadas, caso a empresa seja classificada. Importante destacar que para os itens afastamento maternidade, ausência por doença, ausências legais e ausência por acidente de trabalho foram utilizados os percentuais previstos na Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) 2014-2014 do Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do Distrito Federal, porém sem fazer referência a CCT na proposta comercial. Além disso, os valores para 13º Salário, Férias e Abono de Férias, bem como para Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado seguiram o indicado no Modelo de Planilha baseado na IN 02/2008. Bem como foram utilizados o percentual do CNJ para aviso prévio indenizado e do TCU para aviso prévio trabalhado. Sendo assim, sugere-se que a empresa também faça referência aos percentuais previstos na CCT, no TCU e no CNJ.

Ademais, foram identificadas as respectivas datas bases e vigências relativas às categorias profissionais e a referência dos cargos com o Código Brasileiro de Ocupações (CBO).

Quanto ao item 9.3.3 do Edital verificou-se que este foi atendido, conforme consta no item 7 (Validade da Proposta) – 60 (sessenta) dias consecutivos, contados da data de apresentação da proposta aceita.

Sobre o item 9.3.4 do Edital, a empresa declarou expressamente, conforme item 8 de sua proposta comercial, estarem incluídos no preço cotado todos os impostos, taxas, fretes, seguros, bem como quaisquer outras despesas, diretas e indiretas, incidentes sobre o objeto deste pregão, sendo, portanto, atendido esse item.

Já o item 9.3.5 do Edital foi atendido, pois foi encontrada, conforme item 8 de sua proposta comercial, declaração da empresa de estar ciente e de que concorda com o teor contido no Acordo de Sigilo e Confidencialidade - Apêndice VI do Anexo I do edital e no Termo de Confidencialidade e Autorização de Acesso - Apêndice III do Anexo I do edital. (Item 25.3.6 do Termo de Referência – Anexo I do edital).

Quanto ao item 9.3.6 do Edital, foram identificadas informações referentes à razão social, endereço completo e CNPJ da licitante, referência ao número do edital do pregão, na forma eletrônica, bem como o número de sua conta corrente, o nome do banco e a respectiva agência onde deseja receber seus créditos, conforme páginas 2 e 3 da proposta comercial da licitante.

Referente ao item 9.3.7 do Edital, foram apresentados pela empresa os meios de comunicação disponíveis para contato, como por exemplo, telefone e endereço eletrônico, conforme item 2 de sua proposta comercial.

Sobre o item 9.3.8 do Edital, foram identificadas as informações sobre o preposto: nome completo, CPF, carteira de identidade, conforme apresentado no item 3 da proposta comercial, faltando apenas informação sobre a nacionalidade.

3.2 Da Avaliação dos Atestados de Capacidade Técnica

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

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

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

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

a) PABX/DAC em tecnologia Voip (Voz sobre IP) com no mínimo 200 (duzentas) Posições de Atendimento (PA's) simultâneas;

b) Unidade de Resposta Audível (URA) com processamento de transações integradas a Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados utilizando tecnologia de Reconhecimento e Síntese de Voz (ASR - Automatic Speech Recognition) e Conversão de Texto em Voz TTS (Text-To-Speech), com no mínimo 100 (cem) portas simultâneas;

c) Gravação Digital de chamados telefônicos e de imagens com sincronização de voz e navegação de tela de atendimento;

d) Integração de Sistemas de Informação tipo CRM ou CzRM e base de dados com plataforma de telefonia utilizando tecnologia CTI (Computer Telephony Integration).

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

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

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

(...)

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

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

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

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

Importante ressaltar que foram apresentados pela empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda 08 (oito) atestados e os respectivos contratos de prestação de serviço:

- a. Atestado da ANATEL 1 – Agência Nacional de Telecomunicações, emitido pela Assessoria de Relações com os Usuários, referente ao Contrato de Prestação de Serviços – ARU nº 29/2005, datado de 29 de outubro de 2007, cujo contrato teve início em 02/09/2005.
- b. Atestado da ANATEL 2 – Agência Nacional de Telecomunicações, emitido pela Assessoria de Relações com os Usuários, referente ao Contrato de Prestação de Serviços – ARU nº 30/2005, datado de 06 de julho de 2009, cujo contrato teve início em 03/09/2005.
- c. Atestado do BRB – Banco de Brasília S/A, emitido pela Gerência de Tecnologia e Qualidade, referente ao Contrato de Prestação de Serviços nº 041.000.147/2006, datado de 13 de outubro de 2011, cujo contrato teve início em 17/07/2006.
- d. Atestado da CEF – Caixa Econômica Federal, emitido pela Gerência de Filial Licitações e Contratações em São Paulo (GILIC/SP), referente ao Contrato de Prestação de Serviços nº 1876/2009, datado de 20 de abril de 2010, cujo contrato teve início em 12/05/2009.
- e. Atestado do MDS – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, emitido pela Gestora de Contrato, referente ao Contrato de Prestação de Serviços nº 02/2006, datado de 27 de janeiro de 2010, cujo contrato teve início em 23/02/2006.
- f. Atestado da Prefeitura de Paulínia/SP, emitido pelo Secretário de Planejamento do Município de Paulínia, datado de 02 de abril de 2014, referente ao Contrato de Prestação de Serviços nº 247/2007, iniciado em 22/05/2007, com vigência até 30 de agosto de 2012 e ao Contrato de Prestação de Serviços nº 477/2012, iniciado em 31 de outubro de 2012, com vigência até 01 de dezembro de 2014.
- g. Atestado da PMSP – Prefeitura Municipal de São Paulo, emitido pelo Secretaria Executiva de Comunicação, datado de 01 de abril de 2014, referente ao Termo nº 02/CGBS/SMG/2006 iniciado em 30/03/2006 e ao Termo nº 04/SECOM/2011 iniciado em 09/05/2011 com vigência até 23 de julho de 2015.
- h. Atestado da SPM – Secretaria de Política para as Mulheres, emitido pelo Diretor de Programa da Subsecretaria de Planejamento de Políticas para as Mulheres da Presidência da República, referente ao Contrato nº 33/2009, datado de 22 de junho de 2011, cujo contrato teve início em 01/12/2009, com vigência até 01/12/2014.

Os Atestados e os Contratos apresentados não foram suficientes para analisar adequadamente se a empresa atendia os requisitos do certame, sendo assim, foi solicitada a Coordenação de Licitação e Contrato da Presidência da República, por meio de e-mail datado de 22/10/2014, que solicitasse a empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda os Termos de Referência e/ou Editais referentes aos documentos apresentados, para melhor avaliação técnica da licitante:

- a. Edital referente ao Pregão nº 35/2004 da Agência Nacional de Telecomunicações;
- b. Edital referente ao Pregão nº 12/2006 do Banco de Brasília;

- c. Edital referente ao Pregão nº 03/2005 do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome;
- d. Editais referentes aos Pregões nº 34/2007 e Pregão nº 39/2012 da Prefeitura de Paulínia;
- e. Edital referente ao Pregão nº 02/2006 da Prefeitura de São Paulo.

Após análise, verificou-se a necessidade de mais informações sobre a empresa. Sendo assim, foi realizada diligência, aos seguintes órgãos que apresentaram atestados da empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda, referente aos contratos supramencionados: Agência Nacional de Telecomunicações, Banco de Brasília, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, Prefeitura de Paulínia/ SP e Prefeitura de São Paulo. O pedido de diligência foi encaminhado no dia 27/10/2014, por meio dos seguintes Ofícios:

- a. Ofício nº 087/2014/ASLIC/COLIC/DILOG, dirigido à ANATEL.
- b. Ofício nº 088/2014/ASLIC/COLIC/DILOG, dirigido ao BRB.
- c. Ofício nº 089/2014/ASLIC/COLIC/DILOG, dirigido ao MDS.
- d. Ofício nº 090/2014/ASLIC/COLIC/DILOG, dirigido à Prefeitura de São Paulo.
- e. Ofício nº 091/2014/ASLIC/COLIC/DILOG, dirigido à Prefeitura de Paulínia.

Atestados Apresentados	Requisito - 10.4.3.1 Atestado de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em papel timbrado do cliente comprovando parcela de relevância referente à gestão de recursos humanos e materiais na prestação de serviços continuados, de acordo com o disposto no Art. 30 da lei 8.666/93. A prestação de serviços atestada deverá abranger a operação e gestão de Central de Atendimento/Call Center com abrangência nacional, (...)
ANATEL 1 – Agência Nacional de Telecomunicações	ATENDE – O Atestado e o Contrato informam que o objeto refere-se à prestação de serviços para atendimento aos usuários de serviços de telecomunicações no país, portanto, possui abrangência nacional.
ANATEL 2 – Agência Nacional de Telecomunicações	ATENDE – O Atestado e o Contrato informam que o objeto refere-se à prestação de serviços para atendimento aos usuários de serviços de telecomunicações no país, portanto, possui abrangência nacional.
BRB – Banco de Brasília S/A	NÃO SE APLICA (Não atende o item 10.4.3.7.1 do Edital) – O Atestado informa que o objeto refere-se à prestação de serviços especializados de Teleatendimento e Telemarketing Ativo e Receptivo (Call Center/Contact Center, Help Desk), com abrangência nacional.
CEF – Caixa Econômica Federal	NÃO SE APLICA (Não atende o item 10.4.3.6 do Edital) – O Atestado e o Contrato apresentados não informam se a abrangência do serviço é nacional.
MDS – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome	ATENDE – O Atestado informa que o objeto refere-se à prestação de serviços especializados destinados ao atendimento específico de gestores municipais do Programa Bolsa Família. Além disso, o objeto descrito no contato refere aos serviços de Telemarketing ativo e receptivo para atendimento à sociedade brasileira. Sendo assim, o atendimento é voltado

	para todo território nacional.
Prefeitura de Paulínia/SP	NÃO ATENDE – O Atestado informa que o serviço de atendimento é destinado ao cidadão do município de Paulínia, portanto, não possui abrangência nacional.
PMSP – Prefeitura Municipal de São Paulo	ATENDE – O Atestado informa que a Central de Atendimento da Prefeitura de São Paulo abrange atendimento aos cidadãos do município através do número 156, enquanto telefone público municipal, conforme resolução da Anatel nº 357, bem como abrange atendimento a nível nacional a todo e qualquer cidadão/ turista, e/ou empresa através do número (011) 3218-6300 enquanto canal de comunicação entre a Prefeitura de São Paulo e os usuários do serviço.
SPM – Secretaria de Política para as Mulheres	ATENDE – O Atestado e o Contrato informam a seguinte atividade a ser desempenhada pela empresa – registrar os relatos de violência/ denúncias, bem como reclamações sobre serviços da rede de atendimento à mulher em todo o Brasil , sugestões e elogio. Sendo assim, o atendimento alcança todo território nacional.

Atestados Apresentados	Requisito - 10.4.3.1 A prestação de serviços atestada deverá abranger a operação e gestão de Central de Atendimento/Call Center (...), com atendimento de pelo menos 400.000 (quatrocentas mil) ligações receptivas/mês , correspondendo, aproximadamente, a operação de 18.060 (dezoito mil e sessenta) hPA's/ mês, 25% (vinte e cinco por cento) do quantitativo total de hPA's, (...)												
	ATENDE (em parte) – O Atestado informa que entre Outubro de 2006 e Setembro de 2007 foram atendidas, em média, 264.504 (duzentas e sessenta e quatro mil, quinhentas e quatro) ligações receptivas/mês.												
ANATEL 1 – Agência Nacional de Telecomunicações	ATENDE (em parte) – O Atestado apresentado não informa a quantidade média de ligações receptivas/mês. Porém, em diligência realizada ao órgão foi informada a quantidade média de ligações receptivas/ mês entre os anos de 2005 e 2009:												
ANATEL 2 – Agência Nacional de Telecomunicações	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ano</th><th>Quantitativo médio por mês</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2005</td><td>233.333</td></tr> <tr> <td>2006</td><td>333.333</td></tr> <tr> <td>2007</td><td>272.000</td></tr> <tr> <td>2008</td><td>292.608</td></tr> <tr> <td>2009</td><td>288.398</td></tr> </tbody> </table>	Ano	Quantitativo médio por mês	2005	233.333	2006	333.333	2007	272.000	2008	292.608	2009	288.398
Ano	Quantitativo médio por mês												
2005	233.333												
2006	333.333												
2007	272.000												
2008	292.608												
2009	288.398												
BRB – Banco de Brasília S/A	NÃO SE APLICA (Não atende o item 10.4.3.7.1 do Edital) – O Atestado informa que entre Setembro de 2010 e Setembro de 2011 foram atendidas,												

	em média, 1.394.276 (um milhão, trezentas e noventa e quatro mil, duzentas e setenta e seis) ligações receptivas/mês.
CEF – Caixa Econômica Federal	NÃO SE APLICA (Não atende o item 10.4.3.6 do Edital) – O Atestado informa que entre Maio de 2009 e Março de 2010 foram atendidas, em média, 1.245.143 (um milhão, duzentas e quarenta e cinco mil, cento e quarenta e três) ligações receptivas/mês.
MDS – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome	ATENDE (em parte) – O Atestado informa que entre Janeiro de 2009 e Dezembro de 2009 foram atendidas, em média, 282.864 (duzentas e oitenta e duas mil, oitocentas e sessenta e quatro) ligações receptivas/mês.
Prefeitura de Paulínia/SP	ATENDE (em parte) – O Atestado apresentado não informa a quantidade média de ligações receptivas/mês. Porém, em diligência realizada ao órgão foi informado que “na prestação dos serviços executados pela Call Tecnologia e Serviços Ltda são processados, em média 15 mil chamadas receptivas por mês realizadas nos Níveis I e II”.
PMSP – Prefeitura Municipal de São Paulo	ATENDE – O Atestado informa e execução média de 1.000.000 de atendimentos por mês.
SPM – Secretaria de Política para as Mulheres	ATENDE – O Atestado informa que entre Junho de 2010 e Maio de 2011 foram atendidas, em média, 751.205 (setecentas e cinquenta e uma mil, duzentas e cinco) ligações receptivas/mês.

Atestados Apresentados	Requisito - 10.4.3.1
	A prestação de serviços atestada deverá abranger a operação e gestão de Central de Atendimento/Call Center (...) envolvendo terceirização completa de recursos humanos, recursos materiais e (...)
ANATEL 1 – Agência Nacional de Telecomunicações	ATENDE – O Atestado informa a terceirização completa de solução tecnológica, infraestrutura, recursos humanos e gestão.
ANATEL 2 – Agência Nacional de Telecomunicações	ATENDE – O Atestado informa a terceirização completa de solução de telefonia, recursos humanos (190 Posições de Atendimento) e materiais.
BRB – Banco de Brasília S/A	NÃO SE APLICA (Não atende o item 10.4.3.7.1 do Edital) – O Atestado informa a terceirização completa de recursos humanos, tais como Operadores, Monitores, Supervisores, Técnicos, analistas de Sistemas, analistas de Telecomunicações, Analistas de Tráfego, Dimensionamento de Call Center, Coordenador Técnico e Gerente de Operações, bem como os recursos materiais necessários para sua operacionalização como solução tecnológica, infraestrutura e Gestão.
CEF – Caixa Econômica Federal	NÃO SE APLICA (Não atende o item 10.4.3.6 do Edital) – O Atestado não informa a terceirização completa de recursos humanos e materiais. Porém, o Contrato apresenta como obrigação da Contratada cláusulas referentes aos recursos humanos empregados na operação, bem como prover

	toda infraestrutura necessária para a execução do contrato.
MDS – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome	ATENDE – O Atestado informa a disponibilização dos recursos tecnológicos, materiais humanos específicos, compreendendo instalações físicas, incluindo mobiliário adequado à NR 17 do MTE, rede interna, linhas telefônicas e de comunicação para voz e dados, sistema de telefonia, mão de obra especializada e software próprio de gestão e CRM para realização dos serviços.
Prefeitura de Paulínia/SP	ATENDE – O Atestado informa a disponibilização de recursos humanos e fornecimento de equipamentos e sistemas para prestação do serviço.
PMSP – Prefeitura Municipal de São Paulo	ATENDE – O Atestado informa a disponibilização média de 1700 Postos de Profissionais de Atendimento, bem como disponibiliza toda infraestrutura física e tecnológica necessárias a sua operacionalização.
SPM – Secretaria de Política para as Mulheres	ATENDE – O Atestado informa a terceirização completa, nas dependências da Contratada, para a prestação de serviços, nas áreas de operação e gestão de serviços, nas áreas de operação e gestão de serviços de Central de Atendimento à Mulher e Central de Abrigamento, com atendimento receptivo e ativo, como disponibilidade de 24x7 (vinte quatro horas por dia, sete dias por semana), com gestão dos serviços baseada em Acordos de Níveis de Serviço e utilizando recursos CTI, gravação digital e solução de gestão de atendimentos em arquitetura Web, compreendendo tecnologia, infraestrutura, Recursos Humanos e Gestão.

Atestados Apresentados	Requisito - 10.4.3.1 (...) A prestação de serviços atestada deverá abranger a operação e gestão de Central de Atendimento/Call Center (...) infraestrutura de telefonia (PABX/DAC/URA), nas dependências da Contratada utilizando gestão dos serviços baseada em Acordo de Níveis de Serviços relativo aos serviços da Central de Atendimento.
ANATEL 1 – Agência Nacional de Telecomunicações	ATENDE – O Atestado abrange a infraestrutura de Telecomunicações, dispondo de 180 Portas de URA/FAX, PABX/DAC, Gravador digital e Woldforce Management nas dependências da Contratada, bem como utiliza Acordo de Nível de Serviço.
ANATEL 2 – Agência Nacional de Telecomunicações	ATENDE – O Atestado informa a disponibilização da infraestrutura de telefonia (PABX IP, DAC, URA, CTI e Gravador Digital), 100% tecnologia voz sobre IP, nas dependências da Contratada e da Contratante. Já o anexo II do Contrato ARU nº 30/2005 informa a descrição do Nível de Serviço utilizada para a gestão dos serviços.
BRB – Banco de Brasília S/A	NÃO SE APLICA (Não atende o item 10.4.3.7.1 do Edital) – O Atestado abrange a infraestrutura de telefonia: PABX, DAC, URA e funcionamento integrado com tecnologia CTI, Web Center (e-mail, chat, voz sobre IP) nas dependências da Contratada, bem como utiliza Acordo de Nível de Serviço.
CEF – Caixa Econômica	NÃO SE APLICA (Não atende o item 10.4.3.6 do Edital) – O Atestado e o

Federal	Contrato não informam a disponibilização da infraestrutura de telefonia.
MDS – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome	ATENDE – O Atestado abrange a Plataforma de Comunicação de Voz: DIGITRO NGC/EXTENDVoip/Comunix e Hardware de Telecomunicações – 150 Portas de URA/FAX, PABX/DAC, Tarifador e Gravador Digital nas dependências da Contratada, disponibilizando, assim, a infraestrutura de telefonia. Porém, não se informou a existência de Acordo de Nível de Serviço nem no Atestado, nem no Contrato. Mas foi confirmada a utilização de Acordo de Nível de Serviço por meio Edital do MDS (Anexo III).
Prefeitura de Paulínia/SP	ATENDE – O Atestado informa que a estrutura de Telecomunicações inclui: plataforma multicanal de comunicação de voz – ExtendVoIP, hardware de telecomunicações (Portas de URA/FAX), PABX/DAC e Gravador Digital e Discador eletrônico instalado nas dependências da Contratada, bem como utiliza Acordo de Nível de Serviço.
PMSP – Prefeitura Municipal de São Paulo	ATENDE – O Atestado informa que a estrutura de Telecomunicações é composta por 750 portas simultâneas de URA, PABX-IP, DAC, Gravador Digital de Voz e Tela, discador Automático, Atendimento Multicanal voz e internet (email, chat, web, videochamadas – libras, redes sociais etc) e Gestão de Forma de Trabalho instalado em São Paulo pela Contratada. Porém, não se informou a existência de Acordo de Nível de Serviço. Mas foi confirmada a utilização de Acordo de Nível de Serviço por meio item “N” do Anexo I do Edital da Prefeitura.
SPM – Secretaria de Política para as Mulheres	ATENDE – O Atestado informa que a estrutura de Telecomunicações é composta de plataforma de comunicação ExtendVoIP, PABX IP, DAC, Gravador Digital (voz e tela), URA IP/FAX, Tecnologia CTI, sistema de gestão orientados aos gerenciamento de Níveis de Serviços, instalada nas dependências da Contratada.

Atestados Apresentados	<p align="center">Requisito - 10.4.3.2</p> <p>Atestado de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em papel timbrado do cliente comprovando parcela de relevância referente à implantação e manutenção de sistema de telecomunicações na prestação de serviços continuados, de acordo com o disposto no Art. 30 da lei 8.666/93. A prestação de serviços atestada deverá abranger Implantação e Manutenção de Plataforma de Telecomunicações para operações de teleatendimento por tratar-se de parcela relevante do serviço a ser contratado, incluindo:</p>
ANATEL 1 – Agência Nacional de Telecomunicações	ATENDE – O Atestado abrange a infraestrutura de Telecomunicações, dispondo de 180 Portas de URA/FAX, PABX/DAC, Gravador digital e Woldforce Management.
ANATEL 2 – Agência Nacional de Telecomunicações	ATENDE – O Atestado informa a disponibilização da infraestrutura de telefonia (PABX IP, DAC, URA, CTI e Gravador Digital), 100% tecnologia voz sobre IP.

BRB – Banco de Brasília S/A	NÃO SE APLICA (Não atende o item 10.4.3.7.1 do Edital) – O Atestado abrange a infraestrutura de telefonia: PABX, DAC, URA e funcionamento integrado com tecnologia CTI, Web Center (e-mail, chat, voz sobre IP).
CEF – Caixa Econômica Federal	NÃO SE APLICA (Não atende o item 10.4.3.6 do Edital) – O Atestado e o Contrato não informam a disponibilização da infraestrutura de telefonia.
MDS – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome	ATENDE – O atestado abrange a Plataforma de Comunicação de Voz: DIGITRO NGC/EXTENDVoip/Comunix e Hardware de Telecomunicações – 150 Portas de URA/FAX, PABX/DAC, Tarifador e Gravador Digital.
Prefeitura de Paulínia/SP	ATENDE – O Atestado informa que a estrutura de Telecomunicações inclui: plataforma multicanal de comunicação de voz – ExtendVoIP, hardware de telecomunicações (Portas de URA/FAX), PABX/DAC e Gravador Digital.
PMSP – Prefeitura Municipal de São Paulo	ATENDE – O Atestado informa que a estrutura de Telecomunicações é composta por 750 portas simultâneas de URA, PABX-IP, DAC, Gravador Digital de Voz e Tela, discador Automático, Atendimento Multicanal voz e internet (email, chat, web, videochamadas – libras, redes sociais etc) e Gestão de Forma de Trabalho.
SPM – Secretaria de Política para as Mulheres	ATENDE – O Atestado informa que a estrutura de Telecomunicação é composta de plataforma de comunicação ExtendVoIP, PABX IP, DAC, Gravador Digital (voz e tela), URA IP/FAX, Tecnologia CTI.

Atestados Apresentados	Requisito - 10.4.3.2 (a)
	PABX/DAC em tecnologia Voip (Voz sobre IP) com no mínimo 200 (duzentas) Posições de Atendimento (PA's) simultâneas;
ANATEL 1 – Agência Nacional de Telecomunicações	ATENDE (em parte) – O Atestado informa que são utilizadas 105 (cento e cinco) Posições de Atendimento, mas não há como saber se o PABX/DAC atende essa quantidade de posições simultaneamente. Porém, em diligência realizada ao órgão foi informado que “a quantidade de Posições de Atendimento simultâneas que o PABX/DAC em tecnologia VoIP atende é exatamente a quantidade de 105 (cento e cinco) Posições de Atendimento.
ANATEL 2 – Agência Nacional de Telecomunicações	ATENDE (em parte) – O Atestado e informa que são utilizadas 190 (cento e noventa) Posições de Atendimento, mas não há como saber se o PABX/DAC atende essa quantidade de posições simultaneamente. Porém, em diligência realizada ao órgão foi informado que “a quantidade de Posições de Atendimento simultâneas que o PABX/DAC em tecnologia VoIP atende é exatamente a quantidade de 190 (cento e noventa) Posições de Atendimento.
BRB – Banco de Brasília S/A	NÃO SE APLICA (Não atende o item 10.4.3.7.1 do Edital) – O Atestado informa que são utilizadas 245 (duzentas e quarenta e cinco) Posições de Atendimento, mas não há como saber se o PABX/DAC atende essa quantidade de posições simultaneamente. Em diligência realizada ao órgão, foi informado que “em que pese a quantidade total de 245 Posições de Atendimento, o sistema estava configurado para a gravação simultânea de 200. Foram priorizadas as 186 posições de atendimento para operador, 13 posições de supervisão e 1 posição de gerência. Ou seja, foi priorizado quem

	atendia cliente.”
CEF – Caixa Econômica Federal	NÃO SE APLICA (Não atende o item 10.4.3.6 do Edital) – O Atestado e o Contrato não informam a disponibilização da infraestrutura de telefonia.
MDS – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome	ATENDE (em parte) – O Atestado informa que são utilizadas 363 (trezentas e sessenta e três) Postos de Profissionais, mas não há como saber se o PABX/DAC atende essa quantidade de posições simultaneamente. Já o Anexo do Edital (item 6.4.7.2.7) traz a informação de que a Central de Comutação (PABX) / Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) deverá suportar em sua capacidade máxima, até 100 (cem) Operadores simultâneos e 1.000 (mil) chamadas BHCA (<i>Busy Hour Call Attempt</i>), sem necessidade de troca de plataforma;
Prefeitura de Paulínia/SP	ATENDE (em parte) – O Atestado informa que são utilizadas 240 (duzentas e quarenta) Posições de Atendimento, mas não há como saber se o PABX/DAC atende essa quantidade de posições simultaneamente. Porém, em diligência realizada ao órgão foi informado que “o Contrato possui 240 postos de profissionais distribuídos em 120 Posições de Atendimento que funcionam de forma simultânea, sendo 40 (quarenta) PA’s de Nível I, 10 (dez) PA’s de Nível II e 70 (setenta) PA’s de Nível III estando todas as PA’s conectada ao PABX/DAC com tecnologia Voip”.
PMSP – Prefeitura Municipal de São Paulo	ATENDE – o Atestado não informa quantas Posições de Atendimento são utilizadas, assim, não há como saber a quantidade de posições que o PABX/DAC atende simultaneamente. Porém, em diligência realizada ao órgão foi informada a “disponibilização com capacidade de utilização simultânea de 750 (setecentas e cinquenta) PA’s que é a capacidade atual de Posições de Atendimento no contrato nº 004/SECOM/2011, sendo que todas estas PA’s estão integradas ao PABX/DAC da Contratada que utiliza tecnologia Voip (Comunx – Extend Voip)”.
SPM – Secretaria de Política para as Mulheres	NÃO ATENDE – o Atestado e o Edital não informam quantas Posições de Atendimento são utilizadas, assim, não há como saber a quantidade de posições que o PABX/DAC atende simultaneamente.

Requisito - 10.4.3.2 (b)	
Atestados Apresentados	Unidade de Resposta Audível (URA) com processamento de transações integradas a Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados utilizando tecnologia de Reconhecimento e Síntese de Voz (ASR - Automatic Speech Recognition) e Conversão de Texto em Voz TTS (Text-To-Speech), com no mínimo 100 (cem) portas simultâneas;
ANATEL 1 – Agência Nacional de Telecomunicações	NÃO ATENDE – O Atestado abrange a infraestrutura de Telecomunicações, dispondo de 180 Portas de URA/FAX, porém não informa se a URA é integrada a Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados utilizando tecnologia de Reconhecimento e Síntese de Voz (ASR - Automatic Speech Recognition) e Conversão de Texto em Voz TTS (Text-To-Speech) nem informa a quantidade de URA utilizadas simultaneamente.

ANATEL 2 – Agência Nacional de Telecomunicações	NÃO ATENDE - o Atestado abrange a infraestrutura de Telecomunicações, dispondo de 240 Portas de URA, porém não informa se a URA é integrada a Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados utilizando tecnologia de Reconhecimento e Síntese de Voz (ASR - Automatic Speech Recognition) e Conversão de Texto em Voz TTS (Text-To-Speech) e nem informa a quantidade de URA utilizadas simultaneamente.
BRB – Banco de Brasília S/A	NÃO SE APLICA (Não atende o item 10.4.3.7.1 do Edital) - o Atestado abrange a infraestrutura de Telecomunicações, dispondo de 540 Portas de URA e informa que a URA é integrada a Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados utilizando tecnologia de Reconhecimento e Síntese de Voz (ASR - Automatic Speech Recognition). Já o Edital prevê a Conversão de Texto em Voz TTS (Text-To-Speech), porém nenhum dos documentos informa a quantidade de URA utilizadas simultaneamente.
CEF – Caixa Econômica Federal	NÃO SE APLICA (Não atende o item 10.4.3.6 do Edital) – O Atestado e o Contrato não informam a disponibilização da infraestrutura de telefonia.
MDS – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome	NÃO ATENDE – O Atestado abrange a infraestrutura de Telecomunicações, dispondo de 150 Portas de URA, porém não informa se a URA é integrada a Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados utilizando tecnologia de Reconhecimento e Síntese de Voz (ASR - Automatic Speech Recognition) e Conversão de Texto em Voz TTS (Text-To-Speech) e nem informa a quantidade de URA utilizadas simultaneamente. Em consulta ao Edital (item 6.5.20 e 6.5.22 do Anexo I) verificou-se que a URA deve: possuir reconhecimento de voz em português para números de 0 (zero) a 9 (nove) e para as palavras sim e não; oferecer a capacidade de reconhecimento de voz em português, por <i>hardware</i> , por meio de simples adição de placas para esta finalidade, sem a necessidade de que seja feita qualquer modificação física nos sistemas.
Prefeitura de Paulínia/SP	ATENDE (em parte) – O Atestado informa que todas as portas simultâneas de URA possuem funcionalidades tecnológicas de Reconhecimento e Sintetização de voz ASR (Automatic Speech Recognition), Conversão de Texto em Voz TTS (Text-To-Speech) e Análise de Voz (Speech Analytics) no idioma Português Brasileiro, porém não foi informada a quantidade de portas de URA simultâneas. Entretanto, em diligência realizada ao órgão foi informado que “a solução de URA implantada possui 60 (sessenta) portas simultâneas providas de funcionalidades tecnológicas de Reconhecimento e Sintetização de voz ASR (Automatic Speech Recognition), Conversão de Texto em Voz TTS (Text-To-Speech)”.
PMSP – Prefeitura Municipal de São Paulo	ATENDE – O Atestado informa que as 750 portas simultâneas de URA possuem funcionalidades tecnológicas de Reconhecimento e Sintetização de voz ASR (Automatic Speech Recognition), Conversão de Texto em Voz TTS (Text-To-Speech) e Análise de Voz (Speech Analytics) no idioma Português Brasileiro.
SPM – Secretaria de Política para as Mulheres	NÃO ATENDE – o Atestado não informa a quantidade de Portas de URA simultâneas, também não informa se a URA é integrada a Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados utilizando tecnologia de Reconhecimento e Síntese de Voz (ASR - Automatic Speech Recognition) e Conversão de

	Texto em Voz TTS (Text-To-Speech).
--	------------------------------------

Atestados Apresentados	Requisito - 10.4.3.2 (c)
	Gravação Digital de chamados telefônicos e de imagens com sincronização de voz e navegação de tela de atendimento;
ANATEL 1 – Agência Nacional de Telecomunicações	NÃO ATENDE – O Atestado e Contrato informam apenas a disponibilização de Gravação Digital, mas não de imagens com sincronização de voz e navegação de tela de atendimento.
ANATEL 2 – Agência Nacional de Telecomunicações	NÃO ATENDE – O Atestado e o Contrato informam apenas a disponibilização de Gravação Digital, mas não de imagens com sincronização de voz e navegação de tela de atendimento.
BRB – Banco de Brasília S/A	NÃO SE APLICA (Não atende o item 10.4.3.7.1 do Edital) – o Atestado informa apenas a disponibilização de Gravação Digital, mas não de imagens com sincronização de voz e navegação de tela de atendimento. Porém o Edital informou que as telas da estação do operador deverão ser gravadas em sincronismo com o áudio. Entretanto, em diligência ao órgão foi informado que a gravação digital “é de chamadas telefônicas e disponibilizado num formado que unia voz e navegação de tela”.
CEF – Caixa Econômica Federal	NÃO SE APLICA (Não atende o item 10.4.3.6 do Edital) – O Atestado e o Contrato não informam a disponibilização de Gravação Digital de chamados telefônicos nem de imagens com sincronização de voz e navegação de tela de atendimento.
MDS – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome	ATENDE – o Atestado informa apenas a disponibilização de Gravação Digital, mas não de imagens com sincronização de voz e navegação de tela de atendimento. Porém o Edital informou que a solução de telefonia para fins de monitoração dos atendimentos deve permitir a gravação de tela de microcomputadores, ou seja, a reprodução de voz e de telas sincronizadas.
Prefeitura de Paulínia/SP	ATENDE – O Atestado informa apenas a disponibilização de Gravação Digital, mas não de imagens com sincronização de voz e navegação de tela de atendimento. Porém, verificou-se pelo Edital 39/2012, item 9.3 do Anexo XI, que deverá ser fornecido pela Contratada um Sistema de Gravação Digital de voz e tela para operar na Central de Atendimento da Prefeitura Municipal de Paulínia, contemplando a gravação de 100% dos Teleatendimentos Humanos e Atendimentos Presenciais. Além disso, em diligência realizada ao órgão foi informado que “a solução de Gravação Digital implantada realiza a gravação e sincronização de voz e navegação de tela de atendimento”.
PMSP – Prefeitura Municipal de São Paulo	ATENDE – O Atestado informa a disponibilização de Gravação Digital de Voz e Tela. O Edital também informa que o sistema de gravação deve prever solução de gravação do atendimento (tela, voz e vídeo) para efeito de monitoração. Além disso, em diligência realizada ao órgão foi informado que “a gravação digital atualmente disponibilizada pela Contratada sincroniza a gravação de voz com a gravação de telas da operação”.
SPM – Secretaria de Política	NÃO ATENDE – O Atestado informa a disponibilização de Gravação Digital de Voz e Tela, mas não informa se essa gravação é sincronizada.

para as Mulheres	Além disso, o Edital referente ao Pregão nº 005/2009, item 12.13 do Anexo I só informa a disponibilização de sistema de Gravação Digital de Voz.
------------------	--

Requisito - 10.4.3.2 (d)	
Atestados Apresentados	Integração de Sistemas de Informação tipo CRM ou CzRM e base de dados com plataforma de telefonia utilizando tecnologia CTI (Computer Telephony Integration).
ANATEL 1 – Agência Nacional de Telecomunicações	NÃO ATENDE – O Atestado e o Contrato não informam se há a previsão de integração de Sistemas de Informação tipo CRM ou CzRM e base de dados com plataforma de telefonia utilizando tecnologia CTI (Computer Telephony Integration).
ANATEL 2 – Agência Nacional de Telecomunicações	ATENDE – O Atestado informa que são utilizadas 190 (cento e noventa) Posições de Atendimento interligadas em uma plataforma completa de Contact Center (PBXIP, DAC, URA, CTI e Gravador Digital) 100% tecnologia voz sobre IP. E o Edital apresenta as características da tecnologia CTI (Computer Telephony Integration) – item 7 do Anexo I-A. Além disso, a diligência realizada ao órgão informou que a tecnologia CTI prevê a integração de Sistemas de Informação tipo CRM ou CzRM e base de dados com plataforma de telefonia.
BRB – Banco de Brasília S/A	NÃO SE APLICA (Não atende o item 10.4.3.7.1 do Edital) – O Atestado prevê o funcionamento da Tecnologia CTI (Computer Telephony Integration) que tem como função sincronizar o ambiente de URA com os sistemas de mainframe garantindo atendimento sincronizado entre voz e dados. Além disso, a diligência realizada ao órgão informou que “conforme consta no Edital do Pregão Nº 012/2006, página 40, no item “h”, “As chamadas transferidas para o DAC, deverão receber simultaneamente ao recebimento do áudio, os dados de identificação do cliente em seu PC. Estes dados serão apresentados por uma aplicação do BRB, que os recebera da URA, através do aplicativo CTI da Contratada;”.
CEF – Caixa Econômica Federal	NÃO SE APLICA (Não atende o item 10.4.3.6 do Edital) – O Atestado e o Contrato não informam a disponibilização de integração de Sistemas de Informação tipo CRM ou CzRM e base de dados com plataforma de telefonia utilizando tecnologia CTI (Computer Telephony Integration).
MDS – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome	ATENDE – O Atestado informa que há integração entre sistemas existentes no MDS, utilizando recursos do CTI (Computer Telephony Integration). Além disso, o Edital consultado comprovou que a solução a ser disponibilizada, pela CONTRATADA, deve contemplar a utilização de equipamento(s) do tipo PABX (<i>Private Automatic Branch Exchange</i>), DAC - Distribuidor Automático de Chamadas, integrado com URA - Unidade de Resposta Audível, com implementação de recursos CTI - <i>Computer Telephony Integration</i> e CRM – <i>Customer Relationship Management</i> , a qual abranja, no mínimo , as funcionalidades, abaixo relacionadas: sincronismo de voz e dados; identificação do número telefônico acionado (número de B), para direcionamento do atendimento para Células ou para Operadores Especialistas; reconhecimento do número telefônico dos demandantes e beneficiários do MDS (número de A), permitindo a sua identificação, bem

	<p>como o registro do histórico dos respectivos contatos realizados com a CONTRATADA, apresentando os dados na tela do terminal do Operador (<i>screen – pop</i>), de forma automática, item 5.3.2 do Projeto Básico. Além disso, em diligência realizada ao órgão foi informado o seguinte: “integração entre sistemas existentes no MDS ... – utilizando recursos de CTI (<i>Computer Telephony Integration</i>); acompanhamento e manutenção dos bancos de dados utilizados pela Central de Relacionamento Fome Zero e pelos serviços especializados de ouvidoria; disponibilização, adaptação, implementação e testes de implantação de soluções para gestão do relacionamento com os demandantes e beneficiários do MDS ..., utilizando recursos de CRM (<i>Customer Relationship Management</i>), com o desenvolvimento correspondente a 700 pontos de função, segundo regras de contagem definidas pelo IFPUG (<i>International Function Point User Group</i>).”</p>
Prefeitura de Paulínia/SP	<p>ATENDE – O Atestado e o Contrato não informam a disponibilização de integração de Sistemas de Informação tipo CRM ou CzRM e base de dados com plataforma de telefonia utilizando tecnologia CTI (<i>Computer Telephony Integration</i>). Porém, o Edital referente ao Pregão nº 34/2007, item 8.2.3, comprovou que a Contratada deverá fornecer tratamento diferenciado, utilizando-se de conceitos de CRM - <i>Customer Relationship Management</i>, de acordo com o número do CPF do munícipe (identificação de A), consultando banco de dados local, a ser definido pela Prefeitura, instalado em seu ambiente, estabelecendo prioridades e alarmes no atendimento, de acordo com parâmetros informados pela Prefeitura e transferindo a ligação para o operador com as informações disponíveis no referido banco de dados, por meio de tecnologia CTI (<i>Computer Telephony Integration</i>). Além disso, em diligência realizada ao órgão foi informado que “a solução de Front End implantada é realizada a partir da Implantação, Integração, Manutenção Corretiva e Evolutiva da Plataforma de CzRM e as integrações da mesma realizadas com a tecnologia CTI – <i>Computer Telephony Integration</i>”.</p>
PMSP – Prefeitura Municipal de São Paulo	<p>ATENDE – O Atestado não informa a disponibilização de integração de Sistemas de Informação tipo CRM ou CzRM e base de dados com plataforma de telefonia utilizando tecnologia CTI (<i>Computer Telephony Integration</i>). Porém, o Edital comprovou que a configuração da plataforma de comunicação com uso de CTI deverá atender as premissas e fluxos definidos através dos scripts e os seguintes itens: a solução deverá permitir a entrega de tela ao atendente e o “derruba tela” na finalização das ligações. A solução deverá permitir contingência automática da aplicação. A solução deverá permitir interação total das funcionalidades de telefonia na tela do computador. A solução deverá permitir a pré-qualificação e roteamento dinâmico baseado nas informações do chamador, informação das ações do chamador pela URA e pela central de atendimento, no histórico do chamador e no skill dos atendentes. A solução deverá permitir integrações com os sistemas ligados da PRODAM. A solução deverá permitir transferência de chamada de um atendente diretamente para uma opção dentro da árvore da URA. Além disso, em diligência realizada ao órgão foi informado que “o antigo contrato nº 02/CGBS/SMS/2006 previa a integração com sistemas tipo CRM e suas bases de dados, conforme descrito no Termo de Referência do Pregão 02/2006, item III – A, subitens 19 e 20, bem como item III – M e subitens. Outrossim, informamos também que o novo contrato nº 004/SECOM/2011 prevê a integração CTI com sistemas tipo CRM e suas bases de dados, conforme descrito no Termo de Referência do Pregão nº 004/SECOM/2011, item 16.1 e subitens.</p>
SPM – Secretaria de Política para as Mulheres	<p>NÃO ATENDE – O Atestado informa a disponibilização de Tecnologia CTI (<i>Computer Telephony Integration</i>) que tem como função sincronizar o ambiente de DAC/URA com os sistemas da Secretaria garantindo</p>

	atendimento sincronizado entre voz e dados. Porém o Atestado e o Edital referente ao Pregão nº 05/2009 não informam quais sistemas da Secretaria são integrados (CRM e/ou bases de dados).
--	--

Requisito - 10.4.3.3	
Atestados Apresentados	O(s) atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnico-operacional deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente. (Incluído pela Instrução Normativa nº 6, de 23 de dezembro de 2013).
ANATEL 1 – Agência Nacional de Telecomunicações	ATENDE – O contrato social vigente prevê em sua cláusula terceira a prestação de serviços de informática e processamento de dados para terceiros e atendimento personalizado através de solução completa de Call Center, incluindo implantação, operação e gerenciamento. Verificou-se que o atestado apresentado contempla a atividade descrita no contrato social da empresa.
ANATEL 2 – Agência Nacional de Telecomunicações	ATENDE – O contrato social vigente prevê em sua cláusula terceira a prestação de serviços de informática e processamento de dados para terceiros e atendimento personalizado através de solução completa de Call Center, incluindo implantação, operação e gerenciamento. Verificou-se que o atestado apresentado contempla a atividade descrita no contrato social da empresa.
BRB – Banco de Brasília S/A	NÃO SE APLICA (Não atende o item 10.4.3.7.1 do Edital) – O contrato social vigente prevê em sua cláusula terceira a prestação de serviços de informática e processamento de dados para terceiros e atendimento personalizado através de solução completa de Call Center, incluindo implantação, operação e gerenciamento. Verificou-se que o atestado apresentado contempla a atividade descrita no contrato social da empresa.
CEF – Caixa Econômica Federal	NÃO SE APLICA (Não atende o item 10.4.3.6 do Edital) – O contrato social vigente prevê em sua cláusula terceira a prestação de serviços de informática e processamento de dados para terceiros e atendimento personalizado através de solução completa de Call Center, incluindo implantação, operação e gerenciamento. Verificou-se que o atestado apresentado contempla a atividade descrita no contrato social da empresa.
MDS – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome	ATENDE – O contrato social vigente prevê em sua cláusula terceira a prestação de serviços de informática e processamento de dados para terceiros e atendimento personalizado através de solução completa de Call Center, incluindo implantação, operação e gerenciamento. Verificou-se que o atestado apresentado contempla a atividade descrita no contrato social da empresa.
Prefeitura de Paulínia/SP	ATENDE – O contrato social vigente prevê em sua cláusula terceira a prestação de serviços de informática e processamento de dados para terceiros e atendimento personalizado através de solução completa de Call Center, incluindo implantação, operação e gerenciamento. Verificou-se que o

	atestado apresentado contempla a atividade descrita no contrato social da empresa.
PMSP – Prefeitura Municipal de São Paulo	ATENDE – O contrato social vigente prevê em sua cláusula terceira a prestação de serviços de informática e processamento de dados para terceiros e atendimento personalizado através de solução completa de Call Center, incluindo implantação, operação e gerenciamento. Verificou-se que o atestado apresentado contempla a atividade descrita no contrato social da empresa.
SPM – Secretaria de Política para as Mulheres	ATENDE – O contrato social vigente prevê em sua cláusula terceira a prestação de serviços de informática e processamento de dados para terceiros e atendimento personalizado através de solução completa de Call Center, incluindo implantação, operação e gerenciamento. Verificou-se que o atestado apresentado contempla a atividade descrita no contrato social da empresa.

Atestados Apresentados	Requisito - 10.4.3.4 O(s) atestado(s) e/ou declaração(ões) de capacidade técnica deve (m) comprovar que a licitante prestou serviços de terceirização compatíveis em quantidade com o objeto licitado por período não inferior a 3 (três) anos. (Incluído pela Instrução Normativa nº 6, de 23 de dezembro de 2013).
ANATEL 1 – Agência Nacional de Telecomunicações	O ateste realizado comprova 2 (dois) anos e 27 (vinte e sete) dias de serviço prestado - 02/09/2005 à 29/10/2007.
ANATEL 2 – Agência Nacional de Telecomunicações	O ateste realizado comprova 4 (quatro) anos e 2 (dois) meses de serviço prestado - 03/05/2005 à 06/07/2009.
BRB – Banco de Brasília S/A	NÃO SE APLICA (Não atende o item 10.4.3.7.1 do Edital) – O ateste realizado comprova 5 (cinco) anos e 2 (dois) meses de serviço prestado - 17/07/2006 à 13/10/2011.
CEF – Caixa Econômica Federal	NÃO SE APLICA (Não atende o item 10.4.3.6 do Edital) – O ateste realizado comprova 11 (onze) meses de serviço prestado - 12/05/2009 à 20/04/2010.
MDS – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome	O ateste realizado comprova 3 (três) anos e 11 (onze) meses de serviço prestado - 23/02/2006 à 27/01/2010.
Prefeitura de Paulínia/SP	O ateste realizado comprova 6 (seis) anos e 9 (nove) meses de serviço prestado - 30/03/2006 à 02/04/2014, referente a comprovação de 5 (cinco) anos e 3 (três) meses de serviço prestado referente ao Contrato de Prestação de Serviços nº 247/2007 iniciado em 22/05/2007, com vigência até 30 de agosto de 2012 e 1 (um) ano e 6 (seis) meses de serviço prestado referente ao Contrato de Prestação de Serviços nº 477/2012, iniciado em 31 de outubro de 2012 até a data do ateste – 02/04/2014.

PMSP – Prefeitura Municipal de São Paulo	O ateste realizado comprova 8 (oito) anos de serviço prestado – 30/03/2006 a 09/05/2011, referente à comprovação de 5 (cinco) anos e 6 (seis) meses de serviço prestado referente ao Termo nº 02/CGBS/SMG/2006 iniciado em 30/03/2006, com vigência até 30/09/2011 e 2 (dois) anos de serviços prestados referente ao Termo nº 04/SECOM/2011 iniciado em 09/05/2011 com vigência até a data do ateste – 01/04/2014.
SPM – Secretaria de Política para as Mulheres	O ateste realizado comprova 1 (um) ano e 06 (seis) meses de serviço prestado - 01/12/2009 à 22/06/2011.

Requisito - 10.4.3.6	
Atestados Apresentados	Somente serão aceitos atestados de capacidade técnica expedidos após a conclusão do respectivo contrato ou decorrido no mínimo 01 (um) ano do início de sua execução , exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior. (Incluído pela Instrução Normativa nº 6, de 23 de dezembro de 2013).
ANATEL 1 – Agência Nacional de Telecomunicações	ATENDE – O ateste realizado comprova 2 (dois) anos e 27 (vinte e sete) dias de serviço prestado - 02/09/2005 (início do contrato) à 29/10/2007, sendo expedido após 1 ano do início de sua execução.
ANATEL 2 – Agência Nacional de Telecomunicações	ATENDE – O ateste realizado comprova 4 (quatro) anos e 2 (dois) meses de serviço prestado - 03/05/2005 (início do contrato) à 06/07/2009, sendo expedido após 1 ano do início de sua execução.
BRB – Banco de Brasília S/A	NÃO SE APLICA (Não atende o item 10.4.3.7.1 do Edital) – O ateste realizado comprova 5 (cinco) anos e 2 (dois) meses de serviço prestado - 17/07/2006 (início do contrato) à 13/10/2011, sendo expedido após 1 ano do início de sua execução.
CEF – Caixa Econômica Federal	NÃO ATENDE – O ateste realizado comprova 11 (onze) meses de serviço prestado - 12/05/2009 (início do contrato) à 20/04/2010, sendo expedido com prazo inferior a um ano do início de execução do serviço.
MDS – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome	ATENDE - O ateste realizado comprova 3 (três) anos e 11 (onze) meses de serviço prestado - 23/02/2006 (início do contrato) à 27/01/2010, sendo expedido após 1 ano do início de sua execução.
Prefeitura de Paulínia/SP	ATENDE – O ateste realizado comprova 6 (seis) anos e 9 (nove) meses de serviço prestado - 30/03/2006 à 02/04/2014, referente a comprovação de 5 (cinco) anos e 3 (três) meses de serviço prestado referente ao Contrato de Prestação de Serviços nº 247/2007 iniciado em 22/05/2007, com vigência até 30 de agosto de 2012 e 1 (um) ano e 6 (seis) meses de serviço prestado referente ao Contrato de Prestação de Serviços nº 477/2012, iniciado em 31 de outubro de 2012 até a data do ateste – 02/04/2014, sendo expedido após 1 ano do início de sua execução.
PMSP – Prefeitura Municipal de São Paulo	ATENDE – O ateste realizado comprova 8 (oito) anos de serviço prestado – 30/03/2006 a 09/05/2011, referente à comprovação de 5 (cinco) anos e 6 (seis) meses de serviço prestado referente ao Termo nº 02/CGBS/SMG/2006 iniciado em 30/03/2006, com vigência até 30/09/2011 e 2 (dois) anos de serviços prestados referente ao Termo nº 04/SECOM/2011 iniciado em 09/05/2011 com vigência até a data do ateste – 01/04/2014, sendo expedido após 1 ano do início de sua execução de ambos os contratos.

SPM – Secretaria de Política para as Mulheres	ATENDE – O ateste realizado comprova 1 (um) ano e 06 (seis) meses de serviço prestado - 01/12/2009 (início do contrato) à 22/06/2011, sendo expedido após 1 ano do início de sua execução.
---	---

Requisito - 10.4.3.7	
Atestados Apresentados	Os atestados ou declarações de capacidade técnica apresentados pelos licitantes devem comprovar aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto de que trata o processo licitatório.
ANATEL 1 – Agência Nacional de Telecomunicações	ATENDE – O atestado apresentado diz respeito à prestação de serviços para atendimento aos usuários de serviços de telecomunicações no País, compreendendo o acolhimento, o registro, o retorno e o controle das solicitações (reclamações, denúncias, sugestões e pedidos de informação) recebidas por meio de canais colocados à sua disposição: central de atendimento, correio eletrônico e fale conosco, o que é compatível em características, quantidades e prazos do objeto.
ANATEL 2 – Agência Nacional de Telecomunicações	ATENDE – O Atestado apresentado refere-se à prestação de serviços para atendimento aos usuários de serviços de telecomunicações no País, compreendendo o acolhimento, o registro, o retorno e o controle das solicitações (reclamações, denúncias, sugestões, pedidos de informação e elogios) recebidas por meio de canais colocados à sua disposição: central de atendimento, correio eletrônico e fale conosco, o que é compatível em características, quantidades e prazos ao objeto da licitação.
BRB – Banco de Brasília S/A	NÃO SE APLICA (Não atende o item 10.4.3.7.1 do Edital) – O Atestado apresentado refere-se à prestação de serviços especializados de Teleatendimento e Telemarketing Ativo e Receptivo (Call Center/Contact Center, Help Desk), com abrangência nacional em formato de trabalho multicanal (atendimento via telefone, chat, fax), abrangendo todos os recursos necessários a sua operacionalização, compreendendo instalação, operação, manutenção e atualização tecnológica de central de atendimento, incluindo planejamento, desenvolvimento, implantação e operação de suporte com disponibilização de instalações físicas, rede interna, linhas telefônicas, linhas de comunicação para voz, dados e imagens, circuitos para inteligência das redes, adequações ambientais, equipamentos – PABX, IPBX, DAC, URA, funcionamento integrado com tecnologia CTI, Web Center (e-mail, Chat, voz sobre IP), infraestrutura de rede e de equipamentos de informática, desenvolvimento dos aplicativos e softwares básicos e acessórios, necessários para o atendimento e demais recursos para a operação, fornecimento de mão de obra especializada (tais como: Operadores, Monitores, Supervisores, Técnicos, analistas de Sistemas, analistas de Telecomunicações, Analistas de Tráfego e Dimensionamento de Call Center), materiais necessários à operação e gestão dos serviços do telemarketing ativo e receptivo, incluindo serviço de desenho e implantação de fluxos de informações, desenvolvimento e ferramentas de consultas aos aplicativos corporativos, com os mecanismos de segurança e controle de acesso estabelecidos em conjunto com o cliente. A tarefa principal do

	Teleatendimento é prestar informações aos clientes.
CEF – Caixa Econômica Federal	NÃO SE APLICA (Não atende o item 10.4.3.6 do Edital) – O Atestado e o Contrato apresentados referem-se à prestação de tele-serviços (Telemarketing), pelo período de 24 meses, incluindo serviços operacionais de atendimentos por meio de canal multimeios. A descrição do objeto nesses dois documentos é insuficiente para comprovar se o desempenho da atividade é compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação.
MDS – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome	ATENDE – O Atestado apresentado refere-se à prestação de serviços especializados destinados a implantação, operação e gestão da Central de Relacionamento Fome Zero, incluído serviços de Telemarketing Receptivo – nas formas Operador e Eletrônico e Ativo – na forma de operador e abrangendo todos os recursos necessários a sua operacionalização, inclusive o desenvolvimento, customização, adaptação, integração, testes, suporte e atualização tecnológica de software CRM (Customer Relationship Management) para a realização dos serviços. Tais aspectos são compatíveis em características, quantidades e prazos ao objeto da licitação.
Prefeitura de Paulínia/SP	ATENDE – O Atestado apresentado refere-se à prestação de serviços destinados à implantação, manutenção, operação e gestão de solução completa pra serviços de atendimento ao cidadão do município de Paulínia, através de uma central de atendimento integrada, incluindo a disponibilização de recursos humanos e o fornecimento e manutenção de equipamentos e sistemas. O escopo dos serviços abrange implantação, manutenção, operação e gestão de Call Center em formato híbrido, contemplando teleatendimento receptivo, ativo, atendimento presencial e atendimento interativo multimídia, segmentado em 1º, 2º e 3º níveis de atendimento, dimensionado para prestar informações sobre programas, projetos e políticas da Prefeitura Municipal de Paulínia. Tais aspectos são compatíveis em características, quantidades e prazos ao objeto da licitação.
PMSP – Prefeitura Municipal de São Paulo	ATENDE – O Atestado apresentado refere-se à prestação de serviços técnicos necessários à implantação de procedimentos, operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura de São Paulo, abrangendo todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo conexão com os sistemas aplicativos hospedados a Prodam, para consulta às informações e registros das solicitações recebidas. Os serviços prestados compreendem atendimento por meio do telefone 156, bem como atendimento ao SAMU – 192 – Serviços de Atendimento Móvel de Urgência. Tais aspectos são compatíveis em características, quantidades e prazos ao objeto da licitação.
SPM – Secretaria de Política para as Mulheres	ATENDE – O Atestado apresentado refere-se à prestação de serviços de Solução Global para implantação, operação e gestão da Central de Atendimento à Mulher e Central de Abrigamento, incluindo o fornecimento de Teleatendimento Receptivo na forma humana e eletrônica e Telatendimento Ativo na forma humana, abrangendo todos os recursos necessários a sua operacionalização, inclusive instalações físicas, infraestrutura, mobiliários, pessoal, telefonia, equipamentos, aplicativos e softwares básicos. Os serviços prestados compreendem fornecimento de

	informações e orientações sobre os procedimentos e serviços de atendimentos à mulher vítima de violência, registro de relatos de violência, registro e reclamações sobre serviços da rede de atendimento à mulher, encaminhamento de ocorrências que não tiveram soluções imediatas às áreas competentes, atender demandas relativas à Central e Abrigamento. Tais aspectos são compatíveis em características, quantidades e prazos ao objeto da licitação.
--	--

Atestados Apresentados	Requisito - 10.4.3.7.1 Não serão aceitos atestados referentes a operações de televendas, pesquisas e campanhas de telemarketing ativo, uma vez que o serviço a ser contratado tem natureza diversa e mais complexa do que as de operações de telemarketing para vendas, para pesquisa de mercado e para campanhas. (...)
ANATEL 1 – Agência Nacional de Telecomunicações	NÃO SE APLICA – O atestado apresenta as seguintes características quanto ao objeto: Ouvidoria: Acolhe, registra as solicitações (reclamações, denúncias, sugestões e pedidos de informações) recebidas através de sistema informatizado e as encaminha aos setores da Agência ou Prestadoras de serviços. Depois de tratadas, as informações são inseridas no sistema para informação ao usuário por meio de telemarketing ativo ou receptivo. Back Office: atividades de controle dos registros efetuados, reclassificando-os e reencaminhando-os, conforme necessidade, gerando subsídios para aprimoramento de atendimento. Ativo: Retorno de solicitações registradas na Anatel, para informação e posicionamento sobre o andamento dos processos. Solicitação de esclarecimentos sobre registros encaminhados à Anatel ou prestadoras. Verificação das respostas fornecidas pelas operadoras aos usuários.
ANATEL 2 – Agência Nacional de Telecomunicações	NÃO SE APLICA – O Atestado apresentado refere-se à prestação de serviços para atendimento aos usuários de serviços de telecomunicações no País, compreendendo o acolhimento, o registro, o retorno e o controle das solicitações (reclamações, denúncias, sugestões, pedidos de informação e elogios) recebidas por meio de canais colocados à sua disposição: central de atendimento, correio eletrônico e fale conosco. O Teleatendimento ativo compreende a execução de chamadas externas, via Central de Atendimento. (out-bound) aos usuários dos serviços de telecomunicações para retorno das solicitações que não foram resolvidas no 1º nível ou para esclarecimentos necessários para o tratamento das solicitações registradas.
BRB – Banco de Brasília S/A	NÃO ATENDE – O Atestado apresentado refere-se à prestação de serviços especializados de Teleatendimento e Telemarketing Ativo e Receptivo (Call Center/Contact Center, Help Desk), com abrangência nacional em formato de trabalho multicanal (atendimento via telefone, chat, fax), abrangendo todos os recursos necessários a sua operacionalização, compreendendo instalação, operação, manutenção e atualização tecnológica de central de atendimento, incluindo planejamento, desenvolvimento, implantação e operação de suporte

	<p>com disponibilização de instalações físicas, rede interna, linhas telefônicas, linhas de comunicação para voz, dados e imagens, circuitos para inteligência das redes, adequações ambientais, equipamentos – PABX, IPBX, DAC, URA, funcionamento integrado com tecnologia CTI, Web Center (e-mail, Chat, voz sobre IP), infraestrutura de rede e de equipamentos de informática, desenvolvimento dos aplicativos e softwares básicos e acessórios, necessários para o atendimento e demais recursos para a operação, fornecimento de mão de obra especializada (tais como: Operadores, Monitores, Supervisores, Técnicos, analistas de Sistemas, analistas de Telecomunicações, Analistas de Tráfego e Dimensionamento de Call Center), materiais necessários à operação e gestão dos serviços do telemarketing ativo e receptivo, incluindo serviço de desenho e implantação de fluxos de informações, desenvolvimento e ferramentas de consultas aos aplicativos corporativos, com os mecanismos de segurança e controle de acesso estabelecidos em conjunto com o cliente. Segundo o Edital do BRB, os serviços de Telemarketing ativo compreendem: Execução de chamadas de saída aos clientes do BRB para retorno das solicitações, dos pedidos de informações e reclamações que não foram respondidas no momento do teleatendimento; execução de telemarketing ativo, com solicitação prévia do BRB, para cobranças e/ou informações e vendas sobre produtos e serviços, avisos de problemas ou interrupções no sistema e, ainda, atualização e/ou inclusão de dados nos sistemas corporativos do BRB; realização de pesquisas de opinião e campanhas de divulgação, bem como outras aplicações pertinentes aos serviços da Central de Relacionamento, identificadas posteriormente pelo BRB; realização de atualização do cadastro de clientes; retorno das ligações aos clientes, para fornecimento de informações sobre os resultados e providências a respeito de suas solicitações e demais manifestações; retorno e registro de ligações telefônicas, respostas a cartas, fax ou e-mails relativos as solicitações de informação e demais manifestações dos clientes, que foram internalizadas para o 2º nível e, por ele, encaminhadas para resposta do 1º nível.</p>
CEF – Caixa Econômica Federal	<p>NÃO ATENDE – O Atestado apresentado refere-se à prestação de teleserviços (Telemarketing), pelo período de 24 meses, incluindo serviços operacionais de atendimentos por meio de canal multimeios. A descrição do objeto é insuficiente para comprovar se o atestado descumpra ou não esse item de avaliação.</p>
MDS – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome	<p>NÃO SE APLICA – O Atestado apresentado refere-se à prestação de serviços especializados destinados a implantação, operação e gestão da Central de Relacionamento Fome Zero, incluído serviços de Telemarketing Receptivo – nas formas Operador e Eletrônico – e Ativo – na forma de operador e abrangendo todos os recursos necessários a sua operacionalização, inclusive o desenvolvimento, customização, adaptação, integração, testes, suporte e atualização tecnológica de software CRM (<i>Customer Relationship Management</i>) para a realização dos serviços. Os serviços de Telemarketing ativo compreendem atividades inerentes à divulgação de informações e de resultados, à coleta e à monitoração de dados, bem como suporte às informações sobre projetos, programas e políticas dos MDS.</p>
Prefeitura de Paulínia/SP	<p>NÃO SE APLICA – O Atestado apresentado refere-se à prestação de serviços destinados à implantação, manutenção, operação e gestão de solução completa pra serviços de atendimento ao cidadão do município de Paulínia, através de uma central de atendimento integrada, incluindo a disponibilização de recursos humanos e o fornecimento e manutenção de equipamentos e sistemas. O escopo dos serviços abrange implantação, manutenção, operação e gestão de Call Center em formato híbrido, contemplando teleatendimento receptivo, ativo, atendimento presencial e atendimento interativo multimídia,</p>

	segmentado em 1º, 2º e 3º níveis de atendimento. O Teleatendimento Ativo, na forma atendimento humano e eletrônico, compreende as atividades inerentes à divulgação de informações e de resultados. Deverá também ser promovida coleta de dados complementares destinados a alimentar o banco de dados, auxiliando na solução de problemas apresentados pelos cidadãos. Também poderá ser objeto do Teleatendimento Ativo na forma de atendimento humano, dar retornos referentes a demandas apresentadas por meio de outras formas de contato.
PMSP – Prefeitura Municipal de São Paulo	NÃO SE APLICA – O Atestado apresentado refere-se à prestação de serviços técnicos necessários à implantação de procedimentos, operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura de São Paulo, abrangendo todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo conexão com os sistemas aplicativos hospedados a Prodam, para consulta às informações e registros das solicitações recebidas. De acordo com o Edital referente ao Pregão nº 02/2006, a Central deverá prever sistema ativo de ligações locais para os municípios, a ser utilizada para informação do andamento das solicitações, retorno de informações solicitadas ou qualquer outra informação de interesse do cidadão.
SPM – Secretaria de Política para as Mulheres	NÃO SE APLICA – O Atestado apresentado refere-se à prestação de serviços de Solução Global para implantação, operação e gestão da Central de Atendimento à Mulher e Central de Abrigamento, incluindo o fornecimento de Teleatendimento Receptivo na forma humana e eletrônica e Telatendimento Ativo na forma humana, abrangendo todos os recursos necessários a sua operacionalização, inclusive instalações físicas, infraestrutura, mobiliários, pessoal, telefonia, equipamentos, aplicativos e softwares básicos. Os serviços de Telemarketing ativo compreendem a realização de pesquisas que contribuam na elaboração e acompanhamento de políticas públicas voltadas à mulher; acompanhamento dos procedimentos adotados de acordo com os registros acolhidos no atendimento receptivo; disponibilizar relatórios gerenciais detalhados contendo os resultados alcançados, incluindo a produtividade por teleatendente, bem como a análise qualitativas e quantitativa do mailing utilizado; acompanhamento de demandas da Central de Abrigamento, através do contato com o serviços de referência, bem como com as unidades móveis vinculadas ao referido serviço.

Atestados Apresentados	Requisito - 10.4.3.7.2
	Não serão aceitos como compatíveis para atendimento apresentação de capacidade técnico/profissional por meio de acervos técnicos em nome dos responsáveis técnicos da empresa em substituição aos atestados de serviços prestados efetivamente pela empresa participante do certame, a fim de verificar a capacidade da empresa de executar os serviços, o que não é suficiente atestar quando se apresenta apenas a capacidade técnica de seus profissionais. (Item 25.3.4 do Termo de Referência – Anexo I do edital).
ANATEL 1 – Agência Nacional de	ATENDE – O Atestado apresentado refere-se ao serviço prestado pela empresa e não a capacidade técnica de seus profissionais.

Telecomunicações	
ANATEL 2 – Agência Nacional de Telecomunicações	ATENDE – O Atestado apresentado refere-se ao serviço prestado pela empresa e não a capacidade técnica de seus profissionais.
BRB – Banco de Brasília S/A	NÃO SE APLICA (Não atende o item 10.4.3.7.1 do Edital) – O Atestado apresentado refere-se ao serviço prestado pela empresa e não a capacidade técnica de seus profissionais.
CEF – Caixa Econômica Federal	NÃO SE APLICA (Não atende o item 10.4.3.6 do Edital) – O Atestado apresentado refere-se ao serviço prestado pela empresa e não a capacidade técnica de seus profissionais.
MDS – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome	ATENDE – O Atestado apresentado refere-se ao serviço prestado pela empresa e não a capacidade técnica de seus profissionais.
Prefeitura de Paulínia/SP	ATENDE – O Atestado apresentado refere-se ao serviço prestado pela empresa e não a capacidade técnica de seus profissionais.
PMSP – Prefeitura Municipal de São Paulo	ATENDE – O Atestado apresentado refere-se ao serviço prestado pela empresa e não a capacidade técnica de seus profissionais.
SPM – Secretaria de Política para as Mulheres	ATENDE – O Atestado apresentado refere-se ao serviço prestado pela empresa e não a capacidade técnica de seus profissionais.

4. Conclusão

Conclui-se, de acordo com as análises da Proposta Comercial, da avaliação dos Atestados de Capacidade Técnica, dos Contratos e das diligências realizadas aos órgãos, que a empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda atende a todos os requisitos requeridos no Edital, no que se refere, principalmente, a atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto de que trata o processo licitatório:

- Quanto à Proposta Comercial, cabe à empresa realizar ajustes, justificar ou retirar itens da Planilha que não constavam no custo estimado do Contrato ou que se mostraram com valores acima do cotado.
- Quanto ao item 10.4.3.1 – a abrangência nacional foi comprovada pelos atestados da Anatel, do MDS, da Prefeitura Municipal de São Paulo e da SPM; o atendimento de 400.000 (quatrocentas mil ligações receptivas/ mês) foi comprovado pelo atestado da Prefeitura Municipal de São Paulo, SPM e pelo somatório dos atestados do MDS e da Anatel; a terceirização completa de Recursos Humanos e materiais, bem como de telefonia foi comprovada pelos

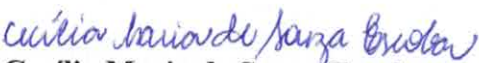
documentos referentes à Anatel, MDS, Prefeitura de Paulínia e de São Paulo e da SPM.

- Quanto às parcelas relevantes do item 10.4.3.2, verificou-se que o item “a” referente ao PABX/DAC em tecnologia Voip (Voz sobre IP) com no mínimo 200 (duzentas) Posições de Atendimento (PA’s) simultâneas foi comprovado por diligência a Prefeitura de São Paulo e pelo somatório das informações obtidas pela Anatel, MDS e Prefeitura de Paulínia; o item “b” referente à Unidade de Resposta Audível (URA) com processamento de transações integradas a Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados utilizando tecnologia de Reconhecimento e Síntese de Voz (ASR - Automatic Speech Recognition) e Conversão de Texto em Voz TTS (Text-To-Speech), com no mínimo 100 (cem) portas simultâneas foi comprovado em sua totalidade pela Prefeitura de São Paulo, a Prefeitura de Paulínia possuíam as funcionalidades requeridas, mas não em número suficiente ao requerido; o item “c” referente à gravação digital de chamados telefônicos e de imagens com sincronização de voz e navegação de tela de atendimento foi comprovado pelas informações do MDS, Prefeitura de Paulínia e de São Paulo; o item “d” referente à integração de Sistemas de Informação tipo CRM ou CzRM e base de dados com plataforma de telefonia utilizando tecnologia CTI (Computer Telephony Integration) foi comprovado pelas informações do Contrato ARU nº 30/2005 da Anatel, do MDS e da Prefeitura de Paulínia e de São Paulo.
- Quanto aos requisitos dos itens 10.4.3.3, 10.4.3.4, 10.4.3.6, 10.4.3.7, 10.4.3.7.1 e 10.4.3.7.2, esses foram comprovados pelos atestados da Anatel, do MDS, da Prefeitura de Paulínia, da Prefeitura de São Paulo e da SPM.
- O atestado da CEF foi desconsiderado por não atender ao requisito 10.4.3.6, uma vez que o ateste realizado comprova 11 (onze) meses de serviço prestado - 12/05/2009 (início do contrato) à 20/04/2010, sendo expedido com prazo **inferior** a um ano do início de execução do serviço.
- O atestado do BRB foi desconsiderado por não atender ao requisito 10.4.3.7.1, uma vez que o serviço executado ao órgão refere-se, essencialmente a operações de telemarketing para vendas, para pesquisa de mercado e para campanhas, o que é incompatível ao objeto da licitação.

5. Encaminhamento

Encaminho à Coordenadora da Central de Atendimento à Mulher para anuência dessa Nota Técnica.

Brasília, 05 de novembro de 2014.


Cecília Maria de Souza Escobar
Analista Técnica de Políticas Sociais

De acordo.

Encaminho à Secretária Adjunta de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres, solicitando o envio da presente Nota Técnica e seus anexos para Diretoria de Administração Interna.

Brasília, 05 de novembro de 2014.


Laiza Mara Neves Spagna
Coordenadora da Central de Atendimento – Ligue 180
Secretaria de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres
Secretaria de Políticas pra as Mulheres

Ciente e de acordo,

Encaminho à Diretoria de Administração Interna para as providências cabíveis.

Brasília, 05 de novembro de 2014.


Rosângela Rigo
Secretária de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres
Secretaria de Políticas pra as Mulheres