



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO DISTRITO FEDERAL
Gerência de Apoio Administrativo
Núcleo de Manutenção Predial

Despacho SEI-GDF DETRAN/DG/DIRAG/GERAD/NUMAP

Brasília-DF, 13 de abril de 2018

À GERLIC,

Ilustríssima Sra. Pregoeira da Comissão de licitação, Pregão 06/2018. Em resposta ao Despacho SEInº 7034164 este Executor Substituto o qual colaborou na elaboração do Termo de Referência, junto ao Executor Titular, anexo ao edital supracitado para contratação de empresas de Teleatendimento/Call Center – 154, incluindo toda infraestrutura (física e lógica) necessária à execução de serviços de Tele Atendimento.

Vem Informar que após análise técnica nos documentos de habilitação da empresa MULTICANAL CONTACT CENTER LTDA, realizada por este Executor, a fim de comunicar se à documentação atende as exigências do Termo de Referência. Os mesmas não se encontram em conformidade com as exigências do Edital de Licitação de Pregão Eletrônico nº. 06/2018 – Detran/DF conforme a Seguir:

- 1. Descumprimento do item 7.5.2 Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Call Center incluindo toda infraestrutura (física e lógica) necessária à execução de serviços de Tele atendimento, com no mínimo 50% (cinquenta por cento) do quantitativo de atendimentos licitados, utilizando-se de processos baseados na norma de maturidade de Gestão do PROBARE ou no padrão COPC-2000 PSIC, para a gestão e entrega de resultados, contemplando a execução baseada em níveis de serviços e utilização de recursos CTI (Computer Telephony Integration), gravação digital e solução de gestão de atendimentos em arquitetura web;**

Resumo da análise da documentação apresentada:

- o Atestado emitido pela Imprensa Oficial do Governo do Estado de São Paulo, através do Contrato N.º 009/2018, Período de Comprovação: 16/06/2014 a 06/04/2018.
- Não apresentou o quantitativo de pelo menos 50% do quantitativo de atendimentos licitados;
- Não apresentou a comprovação que o serviço utilizou-se de processos baseados na norma de maturidade de Gestão do PROBARE ou no padrão COPC-2000 PSIC, para a gestão e entrega de resultados, apesar de apresentar os certificados, o atestado não apresenta qualquer menção ao cumprimento do item. Ausência de cumprimento da especificação de Gestão PROBARE no contrato atestado.
- o Atestado emitido pela Embasa, através do Contrato N.º 460008830/15, Período de Comprovação: 02/12/2015 a 30/05/2016.

- Não apresentou o descritivo se o atendimento realizado foi humano ou eletrônico;
- Não apresentou a comprovação que o serviço utilizou-se de processos baseados na norma de maturidade de Gestão do PROBARE ou no padrão COPC-2000 PSIC, para a gestão e entrega de resultados, apesar da apresentação de certificados, o atestado não apresenta qualquer menção ao cumprimento do item, no referido serviço;
- Não apresentou a execução baseada em níveis de serviços e utilização de recursos CTI (Computer Telephony Integration), gravação digital e solução de gestão de atendimentos em arquitetura web;
- Não cumpriu o item 7.5.15, onde a licitante deveria apresentar pelo menos a cópia do contrato que deu suporte à contratação.

- Atestado emitido pela Embasa, através do Contrato N.º 460009955/16, Período de Comprovação: 31/05/2016 a 23/01/2018.

- Não apresentou o descritivo se o atendimento realizado foi humano ou eletrônico;
- Não apresentou a comprovação que o serviço utilizou-se de processos baseados na norma de maturidade de Gestão do PROBARE ou no padrão COPC-2000 PSIC, para a gestão e entrega de resultados, apesar da apresentação de certificados, o atestado não apresenta qualquer menção ao cumprimento do item, no referido serviço;
- Não apresentou a execução baseada em níveis de serviços e utilização de recursos CTI (Computer Telephony Integration), gravação digital e solução de gestão de atendimentos em arquitetura web;
- Não cumpriu o item 7.5.15, onde a licitante deveria apresentar pelo menos a cópia do contrato que deu suporte à contratação.

- Atestados emitidos pelo SAMU de São Paulo, através dos Contratos N.º 042/2015, 100/2015 e 0062016. Períodos de Comprovação: 01/04/2015 a 27/09/2015, 09/10/2015 a 05/01/2016 e 06/01/2016 a 03/02/2016.

- Não apresentou comprovação técnica de que desempenhou prestação de serviços de Call Center incluindo toda infraestrutura (física e lógica) necessária à execução de serviços de Tele atendimento;
- Não apresentou o descritivo de atendimento;
- Não apresentou a comprovação que o serviço utilizou-se de processos baseados na norma de maturidade de Gestão do PROBARE ou no padrão COPC-2000 PSIC, para a gestão e entrega de resultados, apesar da apresentação de certificados, o atestado não apresenta qualquer menção ao cumprimento do item, no referido serviço;
- Não apresentou a execução com utilização de recursos CTI (Computer Telephony Integration), gravação digital e solução de gestão de atendimentos em arquitetura web;

- Atestados emitidos pelo TJDF, através dos Contratos N.º 204/2014 e 245/2014. Períodos de Comprovação: 23/09/2014 a 01/01/2015, 29/12/2015 a 08/04/2016.

- Não apresentou comprovação técnica de que desempenhou prestação de serviços de Call Center incluindo toda infraestrutura (física e lógica) necessária à execução de serviços de Tele atendimento;
- Não apresentou o quantitativo de pelo menos 50% do quantitativo de atendimentos licitados;
- Não apresentou a comprovação que o serviço utilizou-se de processos baseados na norma de maturidade de Gestão do PROBARE ou no padrão COPC-2000 PSIC, para a gestão e entrega de resultados, apesar da apresentação de certificados, o atestado não apresenta qualquer menção ao cumprimento do item, no referido serviço;

- Não apresentou a execução baseada em níveis de serviços e utilização de recursos CTI (Computer Telephony Integration), gravação digital e solução de gestão de atendimentos em arquitetura web;
 - Não cumpriu o item 7.5.15, onde a licitante deveria apresentar pelo menos a cópia do contrato que deu suporte à contratação.
- Atestado emitido pela IOS, através dos Contratos N.º S/N. Período de Comprovação: 27/02/2014 a 20/03/2018.
- Não apresentou comprovação técnica de que desempenhou prestação de serviços de Call Center incluindo toda infraestrutura (física e lógica) necessária à execução de serviços de Tele atendimento, inclusive ausência de recursos humanos, tendo como escopo do contrato – Locação e suporte técnico continuado de 30 (trinta) licenças de gestão de Contact Center, sendo os serviços prestados na sede da Contratante;
 - Não apresentou o quantitativo de pelo menos 50% do quantitativo de atendimentos licitados;
 - Não apresentou a execução do objeto com recursos humanos, baseada em níveis de serviços;
 - Não cumpriu o item 7.5.15, onde a licitante deveria apresentar pelo menos a cópia do contrato que deu suporte à contratação.
- Atestado emitido pela OFTALMED, através dos Contratos N.º S/N. Período de Comprovação: 31/07/2015 a 12/06/2017.
- Não apresentou o quantitativo de pelo menos 50% do quantitativo de atendimentos licitados;
 - Não apresentou o descritivo se o atendimento realizado foi humano ou eletrônico;
 - Não apresentou a execução do objeto, baseada em níveis de serviços;
 - Não cumpriu o item 7.5.15, onde a licitante deveria apresentar pelo menos a cópia do contrato que deu suporte à contratação.
- Atestado emitido pela CEUMA, através dos Contratos N.º S/N. Período de Comprovação: 01/07/2015 a 23/03/2018.
- Não apresentou o quantitativo de pelo menos 50% do quantitativo de atendimentos licitados;
 - Não apresentou o descritivo se o atendimento realizado foi humano ou eletrônico;
 - Não apresentou a execução do objeto, baseada em níveis de serviços;
 - Não cumpriu o item 7.5.15, onde a licitante deveria apresentar pelo menos a cópia do contrato que deu suporte à contratação.

2. Descumprimento do item 7.5.3 Comprovação de experiência na customização de solução de atendimento eletrônico, com consulta a banco de dados em web service e vocalização das respostas automáticas através da URA;

Resumo da análise da documentação apresentada:

- Não apresentou comprovação técnica de que desempenhou prestação de serviços na customização de solução de atendimento eletrônico, com consulta a banco de dados em web service, através da URA;

3. Descumprimento do item 7.5.5 Comprovação de que tenha executado serviços de terceirização compatíveis em quantidade com o objeto licitado por período não inferior a 3 (três) anos;

Resumo da análise da documentação apresentada:

- Não apresentou a comprovação de que tenha executado serviços de terceirização compatíveis em quantidade com o objeto licitado por período não inferior a 3 (três) anos, inclusive com a soma dos atestados apresentados.

4. Descumprimento do item 7.5.6 Comprovação de capacitação Técnico-Profissional do Responsável Técnico, deverá ser apresentado o Acervo Técnico do Profissional, juntamente com atestados de capacidade registrados no CRA (Conselho Regional de Administração), comprovando experiência de pelo menos 3 (três) anos, no segmento de tele atendimento (incluídos).

Resumo da análise da documentação apresentada:

- Não apresentou o documento requerido – Acervo Técnico do Profissional.

Conclusão:

A empresa **MULTICANAL CONTACT CENTER LTDA** está inabilitada no PREGÃO ELETRÔNICO N.º 006/2018, por descumprimento dos itens **7.5.2, 7.5.3, 7.5.5, 7.5.6 e 7.5.15** do ANEXO A DO EDITAL – TERMO DE REFERÊNCIA.

Brasília, 13 de abril de 2018.

Atenciosamente,

Edson da Silva Rosário

Chefe do NUMAP

Executor substituto do 154



Documento assinado eletronicamente por **EDSON DA SILVA ROSARIO - Matr.0001273-4, Chefe do Núcleo de Manutenção Predial**, em 13/04/2018, às 17:02, conforme art. 6º, do Decreto nº 36.756, de 16 de Setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
verificador= **7034164** código CRC= **F2A4C558**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

SAM LOTE BLOCO B EDIFÍCIO SEDE DETRAN-DF, 2º ANDAR - Bairro SETOR DE ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL - CEP 70620-000 - DF

0055-003629/2017

Doc. SEI/GDF 7034164