

**CONCORRÊNCIA Nº 004/2004**

**RESULTADO DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS TÉCNICAS**

Levamos ao conhecimento de V.Sas o resultado do julgamento das propostas técnicas referentes à Concorrência nº 004/2004, que trata da contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de modelagem, implementação física, implantação de procedimentos, técnicas, operação e gestão continuada de Central de Atendimento (Call Center), objetivando a terceirização dos seguintes serviços especializados: 1, Serviços de operação e gestão de central de atendimento a usuários do CNPq; 2. Serviços de adaptação tecnológica inicial e migração de scripts e fluxos de atendimento; e 3. Serviços de ajustes e adaptações tecnológicas continuadas dos sistemas de gestão da central de atendimento, em Brasília-DF.

**MARIA DE LOURDES CYRINO DAMAZIO**  
Presidente da Comissão Especial de Licitação

Memorando nº **077-2004 / SESUH/COSUI** Brasília (DF), 12 de novembro de 2004.

**À**  
**Presidente da Comissão Especial de Licitação**  
**MARIA DE LOURDES CYRINO DAMAZIO**

**Ref.:** Avaliação das Propostas Técnicas ref. à Concorrência 004/2004

Em atendimento à vossa solicitação, vimos proceder com a avaliação das propostas técnicas das empresas participantes no certame licitatório em epígrafe.

De acordo com a análise da documentação apresentada, e consolidada em nosso relatório anexo, verificamos que se classificaram as propostas das licitantes **CTIS Informática Ltda, GENNARI & PEARTREE Projetos e Sistemas Ltda e POLIEDRO Informática Consultoria e Serviços Ltda**, desclassificando-se as demais (CALL Tecnologia e Serviços Ltda, MANCHESTER Serviços Ltda e TELLUS S.A Informática e Telecomunicações) pelas justificativas apresentadas.

Para maiores informações ou esclarecimentos sobre estas, colocamo-nos à disposição de V.Sa. e desta Comissão, sendo que retornamos nesta ocasião, todas as propostas recebidas e analisadas.

Atenciosamente

**GUIDO SAENEN**

Chefe do Serviço de Suporte de Hardware  
SESUH/CGINF

**GERALDO SORTE**

Coordenador Geral de Informática  
CGINF/DAD

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DAS PROPOSTAS TÉCNICAS

### APRESENTADAS NA CONCORRÊNCIA 004/2004

#### 6.2.1 - Do Conteúdo e Pontuação das Propostas Técnicas:

Licitantes →	CALL Tecnologia	CTIS Informática	GENNARI & PEARTREE	MANCHESTER (*M)	POLIEDRO	TELLUS
Fator	Pontuação Obtida	Pontuação Obtida	Pontuação Obtida	Pontuação Obtida	Pontuação Obtida	Pontuação Obtida
<b>1.1 – Desempenho (DS)</b>						
1.1.1 Comprovação do tempo de experiência da licitante em operação e gestão de Central de Atendimento ou Helpdesk, por meio de Atestado de Capacidade Técnica registrado na entidade competente em original ou cópia autenticada do respectivo contrato.	<b>15 pontos</b>  (*1CALL)	<b>30 pontos</b>  (*1CTIS)	<b>30 pontos</b>  (*1GP)	<b>10 pontos</b>  (*1MAN)	<b>30 pontos</b>  (*1POLI)	<b>30 pontos</b>  (*1TEL)
1.1.2 Comprovação do tempo de experiência da licitante no mercado de informática, mediante contrato social e/ou alteração que comprove o início de suas atividades.	<b>10 pontos</b>  (*2CALL)	<b>20 pontos</b>  (*2CTIS)	<b>20 pontos</b>  (*2GP)	<b>20 pontos</b>  (*2MAN)	<b>20 pontos</b>  (*2POLI)	<b>20 pontos</b>  (*2TEL)
1.1.3 Comprovação da quantidade de clientes ativos, ou seja, com contratos em vigor, na área de operação e gestão da Central de Atendimento ou Helpdesk, por meio de atestados de capacidade técnica e contrato de prestação de serviços em vigência. Não serão considerados para efeito de pontuação técnica, atestados e contratos de empresas coligadas ou que pertençam a um mesmo grupo da licitante.	<b>10 pontos</b>  (*3CALL)	<b>20 pontos</b>  (*3CTIS)	<b>20 pontos</b>  (*3GP)	<b>0 pontos</b>  (*3MAN)	<b>20 pontos</b>  (*3POLI)	<b>05 pontos</b>  (*3TEL)
<b>TOTAL PONTOS (Fator Desempenho) →</b>	<b>35 pontos</b>	<b>70 pontos</b>	<b>70 pontos</b>	<b>30 pontos</b>	<b>70 pontos</b>	<b>55 pontos</b>

#### Observações:

Ministério da Ciência e Tecnologia

Conselho Nacional de Desenvolvimento  
Científico e Tecnológico  
Administração Central (Head Office)  
SEPN 507, Bloco B, Ed. Sede CNPq  
70740-901 Brasília DF Brasil

Telefone +55 61 348 9000  
Fax +55 61 274 1950  
e-mail: webadmin@cnpq.br

(\*1CALL) → Comprovou através do Atestado/Contrato/Termos Aditivos da CODEPLAN, tempo de 30 (trinta) meses.

(\*2CALL) → Comprovou através da Contrato Social/Alteração, tempo de 31 (trinta e um) meses.

(\*3CALL) → Recebeu pontuação proporcional ao quantitativo de 03 (três) Atestados/Contratos atendidos, referentes ao das empresas/orgãos: CODEPLAN, ARAUJO e A2.

Deixou de receber pontuação referente aos Atestados/Contratos das empresas:

- ICS → pelo fato do Contrato e seu último Aditivo, estarem com a sua vigência expirada em 13/09/04, ou seja, antes da data de abertura da licitação.
- DETRAN → pelo fato do Contrato estar com a sua vigência expirada em 18/07/04, ou seja, antes da data de abertura da licitação.

**-X-X-X-X-X-**

(\*1CTIS) → Comprovou através dos Atestados/Contratos/Termos Aditivos da CAESB e ECT, tempos superiores à 36 (trinta e seis) meses.

(\*2CTIS) → Comprovou através do Contrato Social, tempo superior à 10 (dez) anos.

(\*3CTIS) → Recebeu pontuação proporcional ao quantitativo de 08 (oito) Atestados/Contratos atendidos, referentes aos das empresas/orgãos: APEX, CAESB, ETC, MAPA, MDA, MS, SESI e TCU.

**-X-X-X-X-X-**

(\*1GP) → Comprovou através do Atestado/Contrato/Anexo da DELPHI, tempo superior à 36 (trinta e seis) meses.

(\*2GP) → Comprovou através do Contrato Social/Alteração, tempo superior à 10 (dez) anos.

(\*3GP) → Recebeu pontuação proporcional ao quantitativo de 06 (seis) Atestados/Contratos atendidos, referentes aos das empresas/orgãos: NEXTEL, MCT, ALSTON, CORAL, UOL e BB.

**-X-X-X-X-X-**

(\*M) → Proposta Incompleta. Não apresentou planilha de pontuação técnica e documentação para comprovação de diversos subfatores de pontuação.

(\*1MAN) → Comprovou através do Atestado/Contrato da CEB, o tempo de 14 (quatorze) meses, o maior verificado dentre todos os atestados e contratos apresentados.

(\*2MAN) → Comprovou através do Contrato Social, tempo superior à 10 (dez) anos.

(\*3MAN) → Deixou de receber pontuação neste subfator pelo fato dos Atestados/Contratos da CODEPLAN, DETRAN, CEB, BRB e MTE estarem com sua vigência expirada na data da abertura desta licitação.

**-X-X-X-X-X-**

(\*1POLI) → Comprovou através do Atestado/Contrato/Termos Aditivos do FNDE, tempo superior à 36 (trinta e seis) meses.

(\*2POLI) → Comprovou através do Contrato Social/Alterações, tempo superior à 10 (dez) anos.

(\*3POLI) → Recebeu pontuação proporcional ao quantitativo 06 (seis) de Atestados/Contratos atendidos, referentes aos das empresas/orgãos: MDIC, CODEPLAN, IPEA, MEC, FNDE e DNPM.

**-X-X-X-X-X-**

(\*1TEL) → Comprovou através do Atestado/Contrato da CEB, tempo superior à 36 (trinta e seis) meses.

(\*2TEL) → Comprovou através do Contrato Social/Alterações, tempo superior à 10 (dez) anos.

(\*3TEL) → Recebeu pontuação proporcional ao quantitativo de 02 (dois) Atestados/Contratos atendidos, referentes aos das empresas/ órgãos: MF e CEB.

**-X-X-X-X-X-**

Licitantes → Fator	CALL Tecnologia	CTIS Informática	GENNARI & PEARTREE	MANCHESTER (*M)	POLIEDRO	TELLUS
	Pontuação Obtida	Pontuação Obtida	Pontuação Obtida	Pontuação Obtida	Pontuação Obtida	Pontuação Obtida
<b>1.2 – Suporte aos Serviços (SS)</b>						
1.2.1 Comprovação de atuação em serviços de infra-estrutura de tecnologia da informação, em pelo menos 2 das seguintes áreas: rede, implementação de segurança lógica de rede, banco de dados e conectividade. A comprovação deverá ser feita por meio de atestado e contrato de prestação de serviços. Serão considerados no máximo 10 (dez) atestados/contratos.	<b>14 pontos</b>  (*4CALL)	<b>20 pontos</b>  (*4CTIS)	<b>20 pontos</b>  (*4GP)	<b>08 pontos</b>  (*4MAN)	<b>20 pontos</b>  (*4POLI)	<b>10 pontos</b>  (*4TEL)
1.2.2 Comprovação da existência no quadro de pessoal da licitante de cada uma das categorias profissionais de Analista Desenvolvedor e Analistas de O&M, com formação superior e experiência mínima de 4 anos de atuação nas respectivas áreas, mediante apresentação de currículo acompanhado de cópia autenticada da carteira de trabalho ou contrato social, no caso de sócios.	<b>0 pontos</b>  (*5CALL)	<b>10 pontos</b>  (*5CTIS)	<b>0 pontos</b>  (*5GP)	<b>0 pontos</b>  (*5MAN)	<b>10 pontos</b>  (*5POLI)	<b>0 pontos</b>  (*5TEL)
1.2.3 Comprovação da existência no quadro de pessoal da licitante de profissional com certificação PMP – Project Manager Profissional da PMI, mediante apresentação do respectivo certificado.	<b>0 pontos</b>  (*6CALL)	<b>10 pontos</b>  (*6CTIS)	<b>10 pontos</b>  (*6GP)	<b>0 pontos</b>  (*6MAN)	<b>10 pontos</b>  (*6POLI)	<b>0 pontos</b>  (*6TEL)
<b>TOTAL PONTOS (Fator Suporte Serviços)</b>	<b>14 pontos</b>	<b>40 pontos</b>	<b>30 pontos</b>	<b>08 pontos</b>	<b>40 pontos</b>	<b>10 pontos</b>



Conselho Nacional de Desenvolvimento  
Científico e Tecnológico

**Observações:**

(\*4CALL) → Comprovou atendimento através de 07 (sete) Atestados/Contratos, emitidos pela CODEPLAN, ICS, Cartão BRB, BSB, DETRAN, ARAUJO e A2.

(\*5CALL) → Não apresentou documentação para comprovação deste subfator.

(\*6CALL) → Não apresentou documentação para comprovação deste subfator.

**-X-X-X-X-**

(\*4CTIS) → Comprovou atendimento através de 10 (dez) Atestados/Contratos, emitidos pela APEX, BRASILTELECOM, CAESB, CNA, ECT, Imprensa Nacional, INFRAERO, MS, TERRACAP e TSE.

(\*5CTIS) → Comprovou atendimento da documentação apresentada para os seguintes funcionários e áreas:

Analista Desenvolvedor → 06 (seis)

- |                                |                         |
|--------------------------------|-------------------------|
| - Adjane Dantas Lima           | - carteira/curriculo OK |
| - Alvaro Augusto Lara de Souza | - carteira/curriculo OK |
| - Diogo César Bernardes        | - carteira/curriculo OK |
| - Luis de Andrade Pinto        | - carteira/curriculo OK |
| - Marcelo Gonçalves Pereira    | - carteira/curriculo OK |
| - Saulo Alexandre de Lima      | - carteira/curriculo OK |

Analista O&M → 04 (quatro)

- |                              |                         |
|------------------------------|-------------------------|
| - Aldanice Gomes Ramos       | - carteira/curriculo OK |
| - Eduardo Tinoco de Mendonça | - carteira/curriculo OK |
| - Shirley de Souza Mota      | - carteira/curriculo OK |
| - Telma Soares Rocha         | - carteira/curriculo OK |

Deixou de pontuar a documentação apresentada para os seguintes funcionários:

Ministério da Ciência e Tecnologia

**Conselho Nacional de Desenvolvimento  
Científico e Tecnológico**  
Administração Central (Head Office)  
SEPN 507, Bloco B, Ed. Sede CNPq  
70740-901 Brasília DF Brasil

Telefone +55 61 348 9000  
Fax +55 61 274 1950  
e-mail: webadmin@cnpq.br

- Adriana Ude Zica Ferraz → pelo fato da cópia dos registros na sua carteira de trabalho não comprovar o tempo mínimo de experiência requerido (4 anos) na área de Analista de O&M.
- Leila de Moraes → pelo fato da cópia dos registros na sua carteira de trabalho não comprovar o tempo mínimo de experiência requerido (4 anos) na área de Analista de O&M.

(\*6CTIS) → Comprovou atendimento da documentação apresentada em nome de seu funcionário Wilfredo Enrique Pacheco

**-X-X-X-X-**

(\*4GP) → Comprovou atendimento através de 10 (dez) Atestados/Contratos, emitidos pela INFRAERO, ESTOK, MCT, Nossa CAIXA, PARMALAT, FOLHA SP, ALCATEL, DELPHI, NEXTEL e ALSTOM.

(\*5GP) → Comprovou atendimento da documentação apresentada para os seguintes funcionários e áreas:

Analista Desenvolvedor → 0 (nenhum)

Analista de O&M → 03 (três)

- Vânia Somaio Teixeira - carteira/currículo OK
- Célia Sumie Kato de Souza - carteira/currículo OK
- Iurico Tamanaha - carteira/currículo OK

Deixou de pontuar a documentação apresentada para os seguintes funcionários:

- Leila Keli da Silva → pelo fato da cópia dos registros na sua carteira de trabalho não comprovar o tempo mínimo de experiência requerido (4 anos) na área de Analista Desenvolvedor (Sistemas/Banco de Dados).
- Lúcio Waga → pelo fato da cópia dos registros na sua carteira de trabalho não comprovar o tempo mínimo de experiência requerido (4 anos) na área de Analista Desenvolvedor (Sistemas), bem como, não ter sido mencionado em seu currículo ou comprovado que o mesmo possui formação superior.



- Marcelo Rodrigues de Oliveira → pelo fato da cópia dos registros na sua carteira de trabalho, anexados à proposta da licitante, não comprovarem o tempo mínimo de experiência requerido na área de Analista Desenvolvedor (Sistemas).

(\*6GP) → Comprovou atendimento da documentação apresentada em nome de seu funcionário Elson Pinheiro Chaim.

-X-X-X-X-X-

(\*M) → Proposta Incompleta. Não apresentou planilha de pontuação técnica e documentação para comprovação de diversos subfatores de pontuação.

(\*4MAN) → Comprovou atendimento através de 04 (quatro) Atestados/Contratos emitidos pela CODEPLAN, DETRAN, CEB e MTE.  
Deixou de pontuar a documentação do BRB por não ter anexar o contrato.

(\*5MAN) → Não apresentou documentação para pontuação neste subfator.

(\*6MAN) → Não apresentou documentação para pontuação neste subfator.

-X-X-X-X-X-

(\*4POLI) → Comprovou atendimento através de 10 (dez) Atestados/Contratos, emitidos pelo DNPM, MDIC, ANEEL, MME, MPOG, MPS, IPEA, CODEPLAN, MEC e FNDE.

(\*5POLI) → Comprovou atendimento da documentação apresentada para os seguintes funcionários e áreas:

Analista Desenvolvedor → 05 (cinco)

- |                                    |                         |
|------------------------------------|-------------------------|
| - Jorgevan Saturnino de Paula      | - carteira/curriculo OK |
| - William de Oliveira Sá           | - carteira/curriculo OK |
| - Claudio de Castro Soares Santana | - carteira/curriculo OK |
| - Acyr Pereira de Carvalho         | - carteira/curriculo OK |
| - Raquel Zumpietro                 | - carteira/curriculo OK |

Deixou de pontuar a documentação apresentada para os seguintes funcionários:

- Flavia Regina C. Meneses → pelo fato do seu currículo não comprovar o tempo mínimo de experiência requerido (4 anos) na área de Analista Desenvolvedor (Sistemas/ Banco de dados).

- Guilherme Véras de Alencar → pelo fato do seu currículo não comprovar o tempo mínimo de experiência requerido (4 anos) na área de Analista Desenvolvedor (Sistemas/ Banco de dados).

Analista O&M: → 03 (três)

- Asa Adoniran Pinto Rabelo - carteira/currículo OK
- Valdir Ferreira - carteira/currículo OK
- José Severo da Silva - carteira/currículo OK

Deixou de pontuar a documentação apresentada para os seguintes funcionários:

- Wilmem Almeida Fonseca → pelo fato da cópia dos registros na sua carteira de trabalho e do currículo não comprovarem o tempo mínimo de experiência requerido (4 anos) na área de Analista de O&M.
- Ulysses dos Santos Pantoja → pelo fato da cópia dos registros na sua carteira de trabalho e do currículo não comprovarem o tempo mínimo de experiência requerido (4 anos) na área de Analista de O&M.
- Patrícia Barcellos P. Ribeiro → pelo fato da cópia dos registros na sua carteira de trabalho e do currículo não comprovarem o tempo mínimo de experiência requerido (4 anos) na área de Analista de O&M.
- Tammy Turassa Ernani → pelo fato da cópia dos registros na sua carteira de trabalho não comprovar o tempo mínimo de experiência requerido (4 anos) na área de Analista de O&M.

(\*6POLI) → Comprovou atendimento da documentação apresentada em nome de seu funcionário Yuri Cesário Araujo.

**-X-X-X-X-X-**

(\*4TEL) → Comprovou atendimento através de 05 (cinco) Atestados/Contratos, emitidos pela CAESB, UNESCO, MET, MS/ANS e ANS.  
Deixou de pontuar o 6º. Atestado, emitido pela ANS – Agência Nacional de Saúde Complementar, visto o mesmo descrever serviços similares aos do 5º. Atestado da ANS e estar vinculado ao mesmo contrato (Projeto ANS – 914/BRA/04).

(\*5TEL) → Comprovou atendimento da documentação apresentada para os seguintes funcionários e áreas:

Analista Desenvolvedor → 02 (dois)

- Vladimir Morais de Andrade - carteira/curriculo OK
- Marcelo Favarini Mitraud - carteira/curriculo OK

Deixou de pontuar a documentação apresentada para o seguinte funcionário:

- Edgar Rocha Carvalho → pelo fato da cópia dos registros na sua carteira de trabalho não comprovar o tempo mínimo de experiência requerido (4 anos) na área de Analista Desenvolvedor.

Analista O&M: → 0 (nenhum)

(\*6TEL) → Não apresentou documentação para pontuação neste subfator.

**-X-X-X-X-**

Licitantes → Fator	CALL Tecnologia	CTIS Informática	GENNARI & PEARTREE	MANCHESTER (*M)	POLIEDRO	TELLUS
	Pontuação Obtida	Pontuação Obtida	Pontuação Obtida	Pontuação Obtida	Pontuação Obtida	Pontuação Obtida
<b>1.3 – Qualidade de Serviços (QS)</b>						
1.3.1 Comprovação da certificação ISO 9000:2000 para as atividades de Central de Atendimento (Call Center) ou Helpdesk	<b>0 pontos</b> (*7CALL)	<b>10 pontos</b> (*7CTIS)	<b>10 pontos</b> (*7GP)	<b>0 pontos</b> (*7MAN)	<b>10 pontos</b> (*7POLI)	<b>0 pontos</b> (*7TEL)
1.3.2 Comprovação da certificação ISO 9000:2000 para as atividades de desenvolvimento e manutenção de sistemas	<b>0 pontos</b> (*8CALL)	<b>10 pontos</b> (*8CTIS)	<b>10 pontos</b> (*8GP)	<b>0 pontos</b> (*8MAN)	<b>10 pontos</b> (*8POLI)	<b>0 pontos</b> (*8TEL)
<b>TOTAL PONTOS (Fator Qualid. Serviços)</b>	<b>0 pontos</b>	<b>20 pontos</b>	<b>20 pontos</b>	<b>0 pontos</b>	<b>20 pontos</b>	<b>0 pontos</b>

**Observações:**

(\*7CALL), (\*8CALL) → Documentação não apresentada para comprovação deste subfator.

(\*7CTIS) e (\*8CTIS) → Comprovado através da documentação apresentada.

(\*7GP) e (\*8GP) → Comprovado através da documentação apresentada.

(\*M) → Proposta Incompleta. Não apresentou planilha de pontuação técnica e documentação para comprovação de diversos subfatores de pontuação.

(\*7MAN) e (\*8MAN) → Documentação não apresentada para comprovação deste subfator.

(\*7POLI) e (\*8POLI) → Comprovado através da documentação apresentada.

(\*7TEL) e (\*8TEL) → Documentação não apresentada para comprovação deste subfator.

**-X-X-X-X-X-**

Licitantes →	CALL Tecnologia	CTIS Informática	GENNARI & PEARTREE	MANCHESTER (*M)	POLIEDRO	TELLUS
Fator	Pontuação Obtida	Pontuação Obtida	Pontuação Obtida	Pontuação Obtida	Pontuação Obtida	Pontuação Obtida
<b>1.4 – Compatibilidade (CP)</b>						
1.4.1 Permitir a vinculação de documentos em meio eletrônico aos registros armazenados	<b>04 pontos</b> (*9CALL)	<b>04 pontos</b> (*9CTIS)	<b>04 pontos</b> (*9GP)	<b>0 pontos</b> (*9MAN)	<b>04 pontos</b> (*9POLI)	<b>04 pontos</b> (*9TEL)
1.4.2 Permitir o uso de todos os formatos de arquivos, inclusive PDF	<b>04 pontos</b> (*10CALL)	<b>04 pontos</b> (*10CTIS)	<b>0 pontos</b> (*10GP)	<b>0 pontos</b> (*10MAN)	<b>04 pontos</b> (*10POLI)	<b>0 pontos</b> (*10TEL)
1.4.3 Permitir o controle de acesso dos usuários por meio de criação de grupo de usuários com privilégios de acesso diferenciados	<b>04 pontos</b> (*11CALL)	<b>04 pontos</b> (*11CTIS)	<b>04 pontos</b> (*11GP)	<b>0 pontos</b> (*11MAN)	<b>04 pontos</b> (*11POLI)	<b>04 pontos</b> (*11TEL)
1.4.4 Permitir alteração de layout das telas, nomenclatura e tipos de dados de cada campo do banco de dados, criação de novas tabelas no banco de dados, realizadas somente por usuários com privilégios previamente definidos	<b>04 pontos</b> (*12CALL)	<b>04 pontos</b> (*12CALL)	<b>0 pontos</b> (*12GP)	<b>0 pontos</b> (*12MAN)	<b>04 pontos</b> (*12POLI)	<b>04 pontos</b> (*12TEL)
1.4.5 O controle de ordens de serviços deverá permitir o armazenamento e pesquisa “on-line” de todos os passos pelos quais as OS’s passaram até a finalização do serviço solicitado (workflow)	<b>08 pontos</b> (*13CALL)	<b>08 pontos</b> (*13CALL)	<b>08 pontos</b> (*13GP)	<b>0 pontos</b> (*13MAN)	<b>08 pontos</b> (*13POLI)	<b>08 pontos</b> (*13TEL)
1.4.6 Possuir interface Web, permitindo o acesso às funcionalidades de consulta e acompanhamento do sistema a partir do CNPq	<b>08 pontos</b> (*14CALL)	<b>08 pontos</b> (*14CALL)	<b>08 pontos</b> (*14GP)	<b>0 pontos</b> (*14MAN)	<b>08 pontos</b> (*14POLI)	<b>0 pontos</b> (*14TEL)
1.4.7 Comprovar que possui sistema de gravação digital, atendendo às exigências descritas neste projeto básico. O CNPq fará visita de vistoria no local indicado pela licitante, para homologação do sistema de gravação digital.	<b>08 pontos</b> (*15CALL)	<b>08 pontos</b> (*15CALL)	<b>08 pontos</b> (*15GP)	<b>0 pontos</b> (*15MAN)	<b>0 pontos</b> (*15POLI)	<b>08 pontos</b> (*15TEL)
<b>TOTAL PONTOS (Fator Compatibilidade)</b>	<b>40 pontos</b>	<b>40 pontos</b>	<b>32 pontos</b>	<b>0 pontos</b>	<b>32 pontos</b>	<b>28 pontos</b>

**Observações:**

(\*9CALL), (\*10CALL), (\*11CALL), (\*12CALL), (\*13CALL), (\*14CALL) e (\*15CALL) → Comprovados através da documentação apresentada.

-X-X-X-X-X-

(\*9CTIS), (\*10CTIS), (\*11CTIS), (\*12CTIS), (\*13CTIS), (\*14CTIS) e (\*15CTIS) → Comprovados através da documentação apresentada.

-X-X-X-X-X-

(\*9GP), (\*11GP), (\*13GP), (\*14GP) e (\*15GP) → Comprovados através da documentação apresentada.

(\*10GP) e (\*12GP) → Não comprovados através da documentação apresentada.

-X-X-X-X-X-

(\*M) → Proposta Incompleta. Não apresentou planilha de pontuação técnica e documentação para comprovação de diversos subfatores de pontuação.

(\*9MAN), (\*10MAN), (\*11MAN), (\*12MAN), (\*13MAN), (\*14MAN) e (\*15MAN) → Documentação não apresentada para comprovação deste subfator.

-X-X-X-X-X-

(\*9POLI), (\*10POLI), (\*11POLI), (\*12POLI), (\*13POLI), (\*14POLI) → Comprovados através da documentação apresentada

(\*15POLI) → Documentação não apresentada para comprovação deste subfator.

-X-X-X-X-X-

(\*9TEL), (\*11TEL), (\*12TEL), (\*13TEL) e (\*15TEL) → Comprovados através da documentação apresentada.

(\*10TEL), (\*14TEL), → Não comprovados através da documentação apresentada.

-X-X-X-X-X-

Licitantes → Fator	CALL Tecnologia	CTIS Informática	GENNARI & PEARTREE	MANCHESTER (*M)	POLIEDRO	TELLUS
1.5 – Prazo de Entrega (PE)	Pontuação Obtida	Pontuação Obtida	Pontuação Obtida	Pontuação Obtida	Pontuação Obtida	Pontuação Obtida
1.5.1 Prazo para a execução e conclusão dos serviços de adaptação tecnológica, instalação e implantação dos sistemas informatizados de controle de operação e gestão de atendimento da Central.	<b>30 pontos</b>  (*16CALL)	<b>30 pontos</b>  (*16CTIS)	<b>30 pontos</b>  (*16GP)	<b>0 pontos</b>  (*16MAN)	<b>30 pontos</b>  (*16POLI)	<b>30 pontos</b>  (*16TEL)
1.5.2 Prazo para os serviços de migração dos scripts padronizados de atendimento e da base de conhecimento.	<b>30 pontos</b>  (*17CALL)	<b>30 pontos</b>  (*17CALL)	<b>30 pontos</b>  (*17GP)	<b>0 pontos</b>  (*17MAN)	<b>30 pontos</b>  (*17POLI)	<b>30 pontos</b>  (*17TEL)
<b>TOTAL PONTOS (Fator Prazo Entrega)</b>	<b>60 pontos</b>	<b>60 pontos</b>	<b>60 pontos</b>	<b>0 pontos</b>	<b>60 pontos</b>	<b>60 pontos</b>

**Observações:**

(\*16CALL) e (17CALL) → Comprovados através da documentação apresentada.

(\*16CTIS) e (17CTIS) → Comprovados através da documentação apresentada.

(\*16GP) e (17GP) → Comprovados através da documentação apresentada.

(\*M) → Proposta Incompleta. Não apresentou planilha de pontuação técnica e documentação para comprovação de diversos subfatores de pontuação.

(\*16MAN) e (\*17MAN) → Documentação não apresentada para pontuação neste subfator

(\*16POLI) e (17POLI) → Comprovados através da documentação apresentada

(\*16TEL) e (17TEL) → Comprovados através da documentação apresentada.

**PONTUAÇÃO TÉCNICA E ÍNDICE TÉCNICO DAS PROPOSTAS :**

Licitantes →	CALL Tecnologia	CTIS Informática	GENNARI & PEARTREE	MANCHESTER	POLIEDRO	TELLUS
PONTUAÇÃO TÉCNICA (PT) →	149 pontos	230 pontos	212 pontos	38 pontos	222 pontos	153 pontos
ÍNDICE TÉCNICO (IT) →	0,64	1,00	0,92	0,16	0,96	0,66

(PT) = DS\*1 + SS\*1 + QS\*1 + CP\*1 + PE\*1

(IT) =  $\frac{\text{Pontuação Técnica da proposta em exame}}{\text{Maior pontuação técnica entre as propostas}}$

**DOCUMENTAÇÃO ADICIONAL EXIGIDA:**

Licitantes →	CALL Tecnologia	CTIS Informática	GENNARI & PEARTREE	MANCHESTER	POLIEDRO	TELLUS
Itens do Edital						
4.36 – Descrição dos Recursos de Contingência que serão utilizados para possibilitar a operação contínua da Central.	Não apresentou	Atende	Atende	Não atende	Atende	Atende
5 – Detalhamento dos serviços de adaptação tecnológica inicial e migração de scripts e fluxos de atendimento	Não apresentou a metodologia e o plano de trabalho	Atende	Atende	Não apresentou a metodologia e o plano de trabalho	Atende	Não apresentou a metodologia e o plano de trabalho

**AVALIAÇÃO :**



Conforme os critérios de julgamento estabelecidos no Edital, classificaram-se as propostas técnicas das seguintes licitantes:

- CTIS Informática Ltda
- GENNARI & PEARTREE Projetos e Sistemas Ltda
- POLIEDRO Informática Consultoria e Serviços Ltda

Sendo desclassificadas as propostas das Licitantes abaixo:

- CALL Tecnologia e Serviços Ltda
- MANCHESTER Serviços Ltda
- TELLUS S.A. Informática e Telecomunicações

**Justificativa:** Por obterem Índice Técnico (IT) inferior à 80% (oitenta por cento) do valor obtido pela Licitante com o maior índice técnico, bem como, não terem apresentado a documentação exigida nos itens “4.36” e “5” do edital