



COORDENAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Rio de Janeiro, 08 de agosto de 2024.

Referência: E-20/001.001718/2023

AO NÚCLEO DE LICITAÇÕES

Em resposta ao Despacho 1541312, seguem considerações:

LOTE 2 - INSTITUTO TERO (11.306.137/0001-95), Proposta Detalhe nos docs. SEI nº 1541255, Qualificação Técnica no doc. SEI nº 1541272.

No Termo de Referência o item **17 REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO** trata das obrigações da LICITANTE quanto ao envio da proposta, segue transcrição abaixo:

17.2 REQUISITOS TÉCNICOS

Para a comprovação de que a LICITANTE possui capacidade técnica de entregar o objeto licitado, deverá ser apresentado Atestado(s) de Capacidade Técnica expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, em nome da empresa, **comprovando ter implantado uma solução de Gestão de Call Center em um órgão ou empresa com no mínimo 50% dos itens 1.1 e 1.2** (Locação de licenças de uso de software de Call Center (PBX-IP Virtual) e **Locação de licenças de uso de plataforma Omnichannel**) ou seja, implantação de call center **com no mínimo 175 posições** e comprovar no mínimo 50% dos itens 3.3 e 3.4 do objeto licitado (Fornecimento e manutenção de equipamento do tipo adaptador de áudio USB e Fornecimento e manutenção de equipamento do tipo Headset), ou seja, 150 adaptadores de áudio USB e 300 headsets respectivamente.

O Comprovante Proposta Lote 2 - TERO (1541255) apresentado está fora do modelo exigido pelo Termo de Referência.

Quanto ao Comprovante Qualificação Técnica Lote 2 - TERO (1541272), informamos que não foi identificado o fornecimento de licenças de software de plataforma omnichannel, sendo apenas apresentados serviços de desenvolvimento, operação e suporte de projetos de atendimento pela empresa IPPLAN.

Diante disto, entendemos que a licitante **não** atende aos requisitos previstos no Termo de Referência.

Sendo o que cabia informar até o momento, retornamos os autos para às devidas providências.

À CRC, STIC, DGI, SEGOV e COIJ para ciência.

Atenciosamente,

GIOVANNI ANGELO DOS SANTOS

COORDENAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro



Documento assinado eletronicamente por **GIOVANNI ANGELO DOS SANTOS**,
Coordenador de Sistemas de Informação, em 09/08/2024, às 08:59, conforme horário
oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de
2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
[http://sei.rj.def.br/sei/controlador_externo.php?
acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](http://sei.rj.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador
1541696 e o código CRC **E4863147**.

Referência: Processo nº E-20/001.001718/2023

Avenida Marechal Câmara, 314 - Bairro Centro
Rio de Janeiro - RJ - CEP 20020-080
- www.defensoria.rj.def.br