



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

Ofício nº 585/2018 SEI - SEGPLAN

Goiânia, 05 de fevereiro de 2018.

Ao Senhor
MARCOS ELIAS TRAAD DA SILVA
DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO PARANÁ - DETRAN-PR
CURITIBA-PR

Assunto: Atestado de Qualificação Técnica emitido em favor de **ABL SYSTEM CONSULTORIA E INFORMÁTICA LTDA.**

Prezado Senhor,

Ao ensejo de cumprimentá-lo vimos pelo presente expor e solicitar o que se segue:

Encontra-se em curso no âmbito desta Secretaria a Concorrência Pública nº 01/2017 que objetiva selecionar a proposta mais vantajosa para a concessão administrativa destinada à reestruturação, ampliação, qualificação, implantação, operação e gestão de Unidades de Atendimento Integrado ao Cidadão, localizadas no Estado de Goiás, tudo com vistas à modernização do PROGRAMA VAPT VUPT.

No escopo do objeto desta Parceria Público-Privada encontram-se previstas, portanto, de forma sucinta, as seguintes macro atividades:

1. Reforma das instalações físicas das unidades existentes (70 unidades);
2. Construção/reforma das instalações físicas para implantação de novas unidades (41 unidades);
3. Implantação de novas unidades;
4. Reestruturação de unidades existentes (troca de todos os equipamentos, troca de todos os móveis, implantação de novos layouts e nova programação visual etc.);
5. Prestação de serviços de atendimento presencial em todas as unidades (atualmente da ordem de 50.000 atendimentos/dia) e serviços virtuais;
6. Gestão administrativa e financeira (gestão financeira, administração de material, serviços de conservação e limpeza, serviços de vigilância e segurança patrimonial, serviços de copa e refeitório, etc.);
7. Gestão de pessoas (controle de pessoal, capacitação e treinamento, etc.);
8. Gestão operacional (abertura e fechamento de unidades, operação em situações de emergência e contingência, horário de funcionamento operacional, comunicação, etc.);
9. Gestão de qualidade (padrões de qualidade do atendimento, indicadores de desempenho, acordo de níveis de serviço, etc.);
10. Gestão do atendimento (gestão de filas);
11. Gestão de tecnologia da informação e comunicação (solução de integração tecnológica, infraestrutura tecnológica, etc.);
12. Gestão da infraestrutura de TIC (serviço de atendimento Service Desk);

13. Gestão de infraestrutura civil e instalações.

A Concorrência em comento encontra-se em fase de habilitação dos interessados, por meio da análise dos documentos nas suas várias dimensões.

No que diz respeito à Qualificação Técnica, foram solicitados atestados técnico-operacionais e técnico-profissionais, entre outras exigências, que em seu conjunto, objetivam verificar a experiência da concorrente em relação ao objeto.

Uma das concorrentes apresentou Atestado de Qualificação Técnica emitido em 18 de outubro de 2017, pelo Departamento de Trânsito do Paraná, por meio do Coordenador de Gestão da Informação, conforme documento em anexo.

Em conjunto com o Atestado foi apresentado pelo concorrente cópia do Contrato nº 023/2013, o qual é referenciado no Atestado e que sob o ponto de vista documental se deve à necessidade do concorrente comprovar a realização dos serviços atestados.

Da análise efetuada nos documentos verificou-se uma possível divergência entre os Termos do Atestado e o objeto do contrato nos termos da sua transcrição – **“a contratação de empresa especializada para o fornecimento, instalação e operacionalização de Solução Integrada de Atendimento ao Usuário, abrangendo Central Telefônica de Atendimento, Serviço de Atendimento Remoto (Totem ou similar), Serviço de TV Digital, Serviço de Mensagens Inteligentes (Smart SMS) por parte da CONTRATADA, com as especificações e quantidades constantes no Anexo A do Edital de CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº 19/2012, e da proposta da CONTRATADA, datada de 01/04/2013, documentos que fazem parte do processo licitatório e que integram o presente Contrato em todos os seus termos.”**

Observou-se também eventual divergência entre o valor contratado e os custos que seriam incorridos para a execução dos serviços pela CONTRATADA, conforme termos do Atestado.

Observou-se ainda no Portal de Transparência COMPRAS / Situação Fornecedores que a CONTRATADA, encontra-se listada com a seguinte linha de fornecimento : 113 – Locação de equipamentos de informática, 118 – Locação e permissão de uso de software, 121 – Serviços de digitalização e microfilmagem, 130 – serviços administrativos e de pagamento automatizado de cartões, 201 - Serviços Técnicos profissionais, 206 – Serviços de consultoria pessoa jurídica, 208 – Serviços de Processamento de Dados, 317 – Serviços de Telefonia, 503 – Instalação de Rede lógica e de telecomunicações, 519 – Instalação de equipamentos de telecomunicações, 7002 - Software e sistemas de base, 7003 – Aparelhos e equipamentos de informática, 7004 – Peças para manutenção/conserto de equipamentos de informática, 7005 – Suprimentos diversos para informática e 7101 – Mobiliário para escritório.

Objetivando dirimir as dúvidas e obter melhores esclarecimentos, foram feitas pesquisas no site do DETRAN - PR acerca do conteúdo do contrato, bem como do Edital e seus anexos, não tendo a Comissão Especial de Licitação logrado êxito.

Neste aspecto em particular, conforme nos é facultado pelo § 3º do Artigo 43 da Lei nº 8.666/93, estamos promovendo diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, para a qual solicitamos os préstimos de Vossa Senhoria.

Nestes termos vimos solicitar de Vossa Senhoria a análise quanto à conformidade, do Atestado em anexo.

Na hipótese de ratificação de seu conteúdo, gostaríamos de contar com os bons ofícios de Vossa Senhoria no sentido de detalhar informações do Atestado, bem como fornecimento de documentos que nos permitam a correta instrução do processo.

Solicitamos, desta forma, as seguintes informações/documentos :

1. A empresa para a qual o Atestado foi emitido, **executa** a gestão, gerenciamento ou administração de unidades de atendimento, englobando a disponibilização de recursos de teleinformática e a administração geral de infraestrutura de imóveis por meio de contrato individual ou em consórcio ou ainda outra modalidade de contratação ?

Em caso afirmativo solicitamos:

1.1- Indicação das unidades de atendimento e

1.2- Área física de cada unidade de atendimento em m²

1.3- Forma de obtenção ou cópia do contrato ou outro documento que comprove a execução dos serviços indicados.

2. A empresa para a qual o Atestado foi emitido, **executa** a gestão, gerenciamento ou administração em atendimento de multisserviços, englobando, obrigatoriamente, a prestação de serviços de recepção, informação, orientação e atendimento presencial, por meio de contrato individual ou em consórcio ou ainda outra modalidade de contratação ?

Em caso afirmativo solicitamos:

2.1 Indicação das unidades de atendimento;

2.2 Quantidade de serviços prestados em cada unidade de atendimento;

2.3 Quantidade de serviços diferentes prestados em cada unidade de atendimento;

2.4 Quantidade de servidores em cada unidade de atendimento e

2.5 Quantidade de posições de atendimento em cada unidade de atendimento.

2.6 Forma de obtenção ou cópia do contrato ou outro documento que comprove a execução dos serviços indicados.

3. A empresa para a qual o Atestado foi emitido **implantou** Unidades de Atendimento englobando, obrigatoriamente, o desenvolvimento de projeto executivo, bem como a efetiva realização dos seguintes itens: layout, comunicação visual e sistema de teleinformática por meio de contrato individual ou em consórcio ou ainda outra modalidade de contratação ?

Em caso afirmativo solicitamos:

3.1 Indicação das unidades de atendimento implantadas e

3.2 Área física de cada unidade de atendimento implantada em m² e

3.3 Forma de obtenção ou cópia do contrato ou outro documento que comprove a execução dos serviços indicados.

4. A empresa para a qual o Atestado foi emitido **implantou e operou** sistema de gerenciamento do atendimento, com o fornecimento de sistema (software) e equipamentos (hardware) que permitam ao gestor acessar os dados referentes ao desempenho operacional de cada Unidade de Atendimento, por meio de contrato individual ou em consórcio ou ainda outra modalidade de contratação ?

Em caso afirmativo solicitamos:

4.1 Indicação das unidades de atendimento nas quais os sistema foi implantado e operado e

4.2 Quantidade de posições de atendimento presencial de cada unidade indicada nas quais o sistema foi implantado e operado.

4.3 Forma de obtenção ou cópia do contrato ou outro documento que comprove a execução dos serviços indicados.

5. A empresa para a qual o Atestado foi emitido **realizou** a gestão de um conjunto de unidades sob a sua administração, por meio de contrato individual ou em consórcio ou ainda outra modalidade de contratação ?

Em caso afirmativo solicitamos:

5.1 Indicação das unidades de atendimento geridas sob a administração da empresa atestada e

5.2 Quantidade de colaboradores (pessoas) de cada unidade indicada.

5.3 Forma de obtenção ou cópia do contrato ou outro documento que comprove a execução dos serviços indicados.

6. A empresa para a qual o Atestado foi emitido **realizou** a implantação com elaboração de projeto executivo, gestão e operação de Unidades de Atendimento, envolvendo atendimento presencial por meio de contrato individual ou em consórcio ou ainda outra modalidade de contratação ?

Em caso afirmativo solicitamos:

6.1 Indicação das unidades de atendimento implantadas, geridas e operadas e

6.2 Área física de cada unidade de atendimento indicada em m².

6.3 Forma de obtenção ou cópia do contrato ou outro documento que comprove a execução dos serviços indicados.

Considerando as circunstâncias e o cronograma do projeto, agradecemos antecipadamente pela prioridade que dispensar à presente demanda, imprescindível para que possamos dar continuidade ao processo licitatório.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **JOAQUIM CLAUDIO FIGUEIREDO MESQUITA**, Secretário, em 05/02/2018, às 09:23, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **1361702** e o código CRC **8BB907A2**.

SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO - SEGPLAN-GO
PRAÇA DOUTOR PEDRO LUDOVICO TEIXEIRA 3 - Bairro SETOR CENTRAL - CEP 74003-010 - GOIANIA - GO



Referência: Processo nº 201800005001998



SEI 1361702