

## **DIVULGAÇÃO DE RESULTADO**

### **DISPENSA EMERGENCIAL DE LICITAÇÃO Nº 20210007/CAGECE**

### **PROCESSO Nº 0713.001095/2021-40**

**OBJETO:** Dispensa de Licitação para Contratação Serviço de Central de Atendimento, com teleatendimento receptivo realizado por humano, com fila universal, abrangendo todos os recursos necessários à sua implantação, operacionalização e conexão de dados ligada com a CAGECE.

Aos dezessete (17) dias do mês de novembro de 2021, a Gerência de Contratação de Serviços e Obras – GECOS, e a Gerência de Relacionamento com Clientes - GEREM, concluíram a análise da documentação enviada pelas 04 (quatro) empresas participantes da Dispensa 20200007/Cagece, por meio de correio eletrônico. Segue quadro resumo das propostas apresentadas:

CLASSIFICAÇÃO	EMPRESA	VALOR UNITÁRIO	VALOR GLOBAL
1ª	ACTIVOX	R\$ 2,49	R\$ 4.518.822,12
2ª	VECTOR	R\$ 2,70	R\$ 4.899.927,60
3ª	FAMA Soluções	R\$ 2,80	R\$ 5.081.406,40
4ª	ALLDESK	R\$ 6,50	R\$ 11.796.122,00

Após a análise das propostas recebidas, observou-se o que segue:

1. ACTIVOX - apresentou atestados de capacidade técnica que não atendem ao especificado no Termo de Referência, pois não citam o tipo de atendimento receptivo realizado por humano ou a quantidade de ligações atendidas, à exceção de um único atestado que informa o volume telefônico mensal sem, contudo, detalhar o quantitativo de atendimentos receptivos realizados por humano.
2. VECTOR – Apresentou atestados conforme especificado no termo de referência. Contudo, quando convocada a negociar o valor de sua proposta comercial, que estava acima do valor estimado, não respondeu ao email enviado pela Cagece.
3. FAMA Soluções – apresentou atestados de capacidade técnica que não atendem ao especificado no Termo de Referência, pois não citam o período dos atendimentos receptivos realizados por humano, bem como o quantitativo específico para o referido atendimento.
4. ALLDESK - Não enviou a documentação exigida para análise e não respondeu ao e-mail de negociação de valor.

Ressalte-se que todas as empresas apresentaram, em suas propostas comerciais, valores globais superiores ao valor estimado da administração. Por se tratar de dispensa com orçamento sigiloso, buscou-se negociar, individualmente, o valor da proposta somente com as aquelas que atenderam às exigências do termo de referência.

Em síntese, verificou-se que nenhuma das empresas atendeu aos requisitos do termo de referência, restando FRACASSADA a Dispensa de Licitação 20210007 / Cagece.

Nada mais havendo a ser tratado, deu-se por encerrada a fase de julgamento da presente Dispensa Emergencial de Licitação.

Fortaleza, 17 de Novembro de 2021.

Gerência de Contratação de Serviços e Obras - GECOS+CAGECE