

Porto Alegre, 12 de abril de 2024.

À
Gerência de Licitações
Unidade de Contratações e Pagadoria

REF.: Licitação nº 0001298/2023 – Lote 02
Objeto: Prestação de Serviços de Contact Center.

Parecer Técnico de Habilitação e Proposta Final

A empresa AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE LTDA apresentou proposta final, para o Lote 02, no valor de R\$ 15.579.981,12. Considerando que o valor ofertado foi superior ao custo do contratado atual, mas inferior ao custo de repactuação dos valores solicitado pela atual prestadora de serviços no final do ano de 2023, foi encaminhada diligência para a empresa AUDAC em 08.04.2024, solicitando que fossem encaminhados documentos complementares como contratos de prestação de serviço entre a licitante e as empresas que forneceram os Atestados de Capacidade Técnica; contrato social da empresa AUDAC; apresentação da planilha de composição de preço detalhada para análise da viabilidade da proposta para 24 meses e certificações ou premiações relacionadas à qualidade do atendimento prestado pela empresa.

A diligência foi atendida através de e-mail encaminhado em 10.04.2024, contendo como anexos os documentos Planilha de preço; Contrato Social da empresa AUDAC; diversas premiações; Certificado PROBARE e os Contratos das empresas que forneceram os Atestados de Capacidade Técnica.

Com relação ao preço, com base nos documentos alcançados pela licitante, pela a análise da proposta encaminhada, bem como os documentos alcançados em diligência foi possível concluir que os valores ofertados aparentam ser suficientes para atender ao solicitado em Edital.

Com relação aos documentos encaminhados para atendimento das exigências técnicas de habilitação, contidas no item 22. Da Documentação Técnica do Termo de Referência (Anexo VII do Edital), a empresa AUDAC encaminhou diversas premiações e certificado PROBARE.

Assim sendo, com base nos documentos apresentados e na diligência efetuada, a empresa AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE LTDA aparenta exequibilidade na proposta apresentada, bem como atende as exigências de habilitação do Edital de Licitação nº 0001298/2023, item 22.2 COMPROVAÇÕES DE EXPERIÊNCIA tendo em vista que os atestados apresentados comprovam o quantitativo mínimo solicitado em Edital e atende o item 22.1 DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA DA LICITANTE com a apresentação do PROBARE e demais certificados e premiações.

Unidade de Relacionamento com Clientes

Gerência da Experiência do Cliente