



## **ATA DE CONSULTA PÚBLICA**

### **SERVIÇOS DE INFORMÁTICA - PROCESSO: 0065880-1190-2013-9**

Ao 1º (primeiro) dia do mês outubro do ano de 2013, reuniram-se em sessão de Consulta Pública os servidores, Lúcia Helena Tamie Anraki, Martha Cristina de Oliveira Neves e Mércia Rocha Diniz Sander representantes da Diretoria de Compras da Superintendência de Gestão e Finanças–SGF/SEF/MG, os servidores Adriana Ackls Codo Santos, Rafael Gouvea, Helenice Alvarenga, Rogério Zupo Braga, José Luiz Martins de Oliveira, Soraya Naffah Ferreira, representantes da Superintendência de Tecnologia da Informação - STI/SEF/MG e os representantes das seguintes empresas:

ALLEN/IOS – Leila Mara do N. Gomes  
B2BR – Elmiro Cesar Barbosa Neto  
CAPEGEMINI – Leonardo Cardoso Bastos, Leonardo Ribas e Nelson de Sá Júnior  
CONNECTCOM – Geovani Dias e Pedro Henrique Pereira  
CTIS – Cristiano Batazza  
IT2B – Paulo Barros  
INFOKEEP – Cláudio Luiz Maria da Silva  
LANLINK- Anderson Veronezi  
MI MONTREAL INFORMÁTICA – Andrew Nogueira  
MONTREAL / PC SERVICE – Lucélia Lima Carvalho  
NEXA – Dany Wendel Garcia Silva  
SONDA IT – Aníbal Carvalho Lamego Júnior  
TECHCOM – Adalberto de S. Matos e Henrique Ivo Pereira

Após a abertura da sessão pela Superintendente de Informática, Soraya Naffah Ferreira, e apresentação dos representantes, a referida Superintendente questionou sobre os valores que algumas empresas orçaram para o referido objeto, dizendo que o valor encontrava-se pelo menos 2 (duas) vezes mais do que o valor esperado pela Administração, solicitando a todos uma revisão dos orçamentos. Posteriormente o Termo de Referência para o referido objeto foi projetado e as empresas foram questionadas quanto às sugestões e dúvidas a respeito do mesmo.

Os apontamentos apresentados pelas empresas foram os seguintes:

- Excluir a exigência ISO 2000;
- Revisão das especificações, deixando mais claro quais são as reais atividades da central de atendimento, e informando se a central terá que customizar as ferramentas;
- Certificação da Equipe Técnica - Exigência apenas para contratação e não como documento de habilitação;
- Dividir o objeto em dois lotes;
- Exigência de profissionais com certificação na ferramenta;
- Discriminação da data de aquisição do parque e da garantia;
- Se poderia ser alocado em outro local a central de atendimento;
- Contrato de 30 meses, para diluir os investimentos;
- Quanto às certificações dos profissionais fosse reduzido o número;
- Estabelecer um percentual de aumento sobre a estimativa de 7000 chamados para que o contrato seja reajustado;



**GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA

SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO E FINANÇAS

- Informar a marca e modelo da central telefônica do contact Center;
- Esclarecer os serviços de infraestrutura e pontos elétricos;
- Na penalidade oriunda da pesquisa de satisfação dos usuários, esclarecer que o cálculo é somente dos respondidos;
- Informar o número mínimo de equipamentos que a empresa deveria ter de backup.

Por fim, os fornecedores foram informados de que os demais questionamentos e sugestões poderiam ser enviados para o e-mail da [sgfdcomlicitacao@fazenda.mg.gov.br](mailto:sgfdcomlicitacao@fazenda.mg.gov.br) até o dia 04.10.13, sexta-feira, para análise e alterações do Termo de Referência, se fosse o caso. Foi solicitada, ainda, análise bastante pormenorizada das especificações e detalhes sobre a execução dos serviços, de forma a evitar posteriores questionamentos e impugnações, quando da publicação do edital para a realização do Pregão Eletrônico, o que poderia atrasar sobremaneira a contratação, que está planejada ainda para este exercício. Nada mais havendo a tratar, encerrou-se a sessão.