



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro
Vice Presidência de Tecnologia
Diretoria de Sistemas e Soluções

À Gerência de Aquisições - PRODERJ/GEREA,
c/c à Vice-Presidência de Tecnologia - PRODERJ/VICEPREST,

Cumprimentando-o cordialmente diante do contido no despacho PRODERJ/GEREA (124463133), restituímos os presentes autos com a análise da Documentação de Habilitação Técnica do Lote 1 da licitante TW-SOLUTIONS TELECOMUNICACOES LTDA (23.323.113/0001-23), (124089288, 124461848).

1. RELATÓRIO

1.1. No Edital de Licitação (119647294) a composição do objeto encontra-se descrita nos seguintes termos: "*Registro de Preços para a prestação de serviços de Plataforma Omnichannel, com soluções para Gestão de Relacionamento com Usuário, Gestão de Atendimento do Usuário, Marketing Digital, Integração da Plataforma Omnichannel, e Plataforma para Automação Robótica de Processos (RPA), composta de soluções de Robótica - Studio de Criação de Automações, Robótica - Robô Front Office E Solução de Robótica - Robô Back Office, e Mensageria, via saas (software as a service), bem como Serviço Técnico Especializado (sob demanda), na forma estabelecida neste Edital e seus anexos*".

1.2. Com base no item 04 (Exigências para Habilitação Técnica) do Anexo IV do supramencionado Edital, os itens a serem avaliados são:

"4.1 Comprovação de aptidão para a prestação de serviços, de acordo com as características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto, mediante a apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, na seguinte forma:

4.2 O(s) atestado(s) deverão demonstrar que a empresa é capaz de fornecer ao menos 30% do quantitativo total estimado para a contratação dos itens de 01 e 02, considerados os de maior relevância.

4.3 No(s) atestado(s) deverá constar informação de serviço de suporte técnico ininterrupto da Solução de Omnichannel (24 horas por dia, 7 dias na semana).

4.4 Comprovação da experiência mínima de 01 (um) ano na execução dos serviços contínuos (itens 1 a 14), sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de 01(um) ano ser ininterrupto.

4.5 Comprovação através de declaração e/ou link de site do fabricante, de que os itens de software de 1 a 5 são de um mesmo fabricante.

4.6 Para comprovar o atendimento das soluções conforme o Anexo I – Especificações Técnicas, a Licitante deverá encaminhar junto à sua documentação de Habilitação Técnica, uma Planilha de Comprovação onde todos os itens do referido anexo sejam identificados por sua numeração e descrição e, contendo para todos os itens, indicação de documentação e/ou link do Fabricante das soluções, que comprove o atendimento ao requisito.

4.7 Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

4.8 Será admitido, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, resultando na comprovação de capacidade técnico-operacional de uma única contratação.

4.9 Em caso de dúvida fundada suscitada pelo pregoeiro, a Administração poderá solicitar ao licitante, em diligência complementar, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

4.10 A motivação para os itens necessários à comprovação de aptidão técnica se dá em virtude de se tratar de contratação para atendimento em larga escala, que demanda a necessidade de prestador com capacidade de atendimento compatível com a criticidade do projeto, mitigando riscos à disponibilidade dos serviços do Governo, bem como diante da importância do objeto a ser contratado, que tem relação direta com a segurança institucional da Administração Pública."

2. ANÁLISE DA DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA

2.1. A licitante encaminhou a documentação para fins de habilitação técnica consignada sob os indexadores 124089288 e 124461848. Assim, segue a análise:

2.1.1. **4.1 Comprovação de aptidão para a prestação de serviços, de acordo com as características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto, mediante a apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, na seguinte forma:**

2.1.1.1. A licitante **TW- SOLUTIONS TELECOMUNICAÇÕES LTDA (23.323.113/0001-23)** apresentou 4 atestados de capacidade técnica para comprovação de execução do item.

2.1.2. **4.2 O(s) atestado(s) deverão demonstrar que a empresa é capaz de fornecer ao menos 30% do quantitativo total estimado para a contratação dos itens de 01 e 02, considerados os de maior relevância.**

2.1.2.1. A licitante **TW- SOLUTIONS TELECOMUNICAÇÕES LTDA (23.323.113/0001-23)** apresentou os seguintes atestados:

Atestado	Empresa	Página no documento	Análise
Atestado de Capacidade Técnica n.º 447/2025	Serviço Social da Indústria – SESI/PR (CNPJ/MF n.º 03.802.018/0001-03) Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI (CNPJ n.º 03.776.284/0001-09) Federação das Indústrias do Estado do Paraná – FIEP (CNPJ n.º 76.709.898/0001-33) Instituto Euvaldo Lodi – IEL, (CNPJ n.º 75.047.399/0001-6)	Atestado - pág. 38 Contrato - págs. 50 - 61 Proposta Comercial - págs. 62 - 66	O atestado não informa a quantidade mínima prevista para atendimento do item.
Atestado de Capacidade Técnica OMNISMART	LiveNote Serviços de Teleatendimento LTDA (CNPJ n.º 97.526.644/0001-50)	Pág. 40	O atestado não informa a quantidade mínima prevista para atendimento do item.
Atestado de Capacidade Técnica	Recepção Virtual Serviços Administrativos LTDA (CNPJ n.º 45.211.952/0001-92)	Págs. 42 e 43	O atestado não informa a quantidade mínima prevista para atendimento do item.
Atestado de Capacidade Técnica n.º 18/2025/SEJUSP - DIVCL	Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública do Acre (CNPJ n.º 63.608.947/0001-08)	Págs. 44 - 46	O atestado não informa a quantidade mínima prevista para atendimento do item.

2.1.3. **4.3 No(s) atestado(s) deverá constar informação de serviço de suporte técnico ininterrupto da Solução de Omnichannel (24 horas por dia, 7 dias na semana).**

2.1.3.1. A licitante **TW- SOLUTIONS TELECOMUNICAÇÕES LTDA (23.323.113/0001-23)** nos atestados da Live Note e Recepção Virtual executa o serviço dentro do atendimento ao item.

2.1.4. **4.4 Comprovação da experiência mínima de 01 (um) ano na execução dos serviços contínuos (itens 1 a 14), sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de 01(um) ano ser ininterrupto.**

2.1.5. A licitante **TW- SOLUTIONS TELECOMUNICAÇÕES LTDA (23.323.113/0001-23)** nos atestados apresentados não comprova a execução dos itens de acordo com os atestados apresentados.

Atestado	Empresa	Página no documento	Análise
Atestado de Capacidade Técnica n.º 447/2025	Serviço Social da Indústria – SESI/PR (CNPJ/MF n° 03.802.018/0001-03) Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI (CNPJ n° 03.776.284/0001-09) Federação das Indústrias do Estado do Paraná – FIEP (CNPJ n° 76.709.898/0001-33) Instituto Euvaldo Lodi – IEL, (CNPJ n° 75.047.399/0001-6)	Atestado - pág. 38 Contrato - págs. 50 - 61 Proposta Comercial - págs. 62 - 66	O atestado de capacidade técnica foi emitido em 26/09/20225, informando que o contrato esta em execução, porém não menciona a data de início e o período de vigência.
Atestado de Capacidade Técnica OMNISMART	LiveNote Servicos de Teateendimento LTDA (CNPJ n° 97.526.644/0001-50)	Pág. 40	O atestado apresentado indica a data de início do contrato em 01/09/2025 com vigencia de 12 meses, porém a execução ainda não foi concluída esta em andamento.
Atestado de Capacidade Técnica	Recepção Virtual Serviços Administrativos LTDA (CNPJ n° 45.211.952/0001-92)	Págs. 42 e 43	O atestado apresentado tem vigência de 24 meses, a partir de 10/06/2022. A data de emissão do atestado de capacidade técnica é de 15/01/2024, porém o atestado não informa as áreas de atendimento.
Atestado de Capacidade Técnica n° 18/2025/SEJUSP - DIVCL	Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública do Acre (CNPJ n° 63.608.947/0001-08)	Págs. 44 - 46	O atestado apresentado tem vigencia de 12 meses a contar de 21/08/2023 e esta em seu segundo aditivo com vigencia até 20/08/2026, porém não menciona o atendimento de todos os itens.

2.1.6. **4.5 Comprovação através de declaração e/ou link de site do fabricante, de que os itens de**

software de 1 a 5 são de um mesmo fabricante.

2.1.6.1. A licitante **TW- SOLUTIONS TELECOMUNICAÇÕES LTDA (23.323.113/0001-23)**, nos documentos enviados apresentou uma declaração de autoria e propriedade de software, disponibilizando o site da plataforma: <https://omnismart.com.br/>, atendendo, portanto, o requisito.

2.1.7. **4.6 Para comprovar o atendimento das soluções conforme o Anexo I – Especificações Técnicas, a Licitante deverá encaminhar junto à sua documentação de Habilitação Técnica, uma Planilha de Comprovação onde todos os itens do referido anexo sejam identificados por sua numeração e descrição e, contendo para todos os itens, indicação de documentação e/ou link do Fabricante das soluções, que comprove o atendimento ao requisito.**

2.1.7.1. A licitante **TW- SOLUTIONS TELECOMUNICAÇÕES LTDA (23.323.113/0001-23)**, nos documentos enviados não apresentou a planilha de comprobatória dos itens com os seus respectivos links, estando em desacordo com o edital. Tal fato torna impossível a verificação plena da compatibilidade da solução ofertada ao objeto do pleito licitatório.

2.1.8. **4.7 Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.**

2.1.8.1. A licitante **TW- SOLUTIONS TELECOMUNICAÇÕES LTDA (23.323.113/0001-23)** nos atestados apresentados comprova a prestação de serviços no âmbito da sua atividade econômica principal

2.1.9. **4.8 Será admitido, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, resultando na comprovação de capacidade técnico-operacional de uma única contratação.**

2.1.9.1. A licitante **TW- SOLUTIONS TELECOMUNICAÇÕES LTDA (23.323.113/0001-23)** nos atestados apresentados não comprova a o quantitativo mínimo, conforme o não atendimento ao itens 4.2.

2.1.10. **4.9 Em caso de dúvida fundada suscitada pelo pregoeiro, a Administração poderá solicitar ao licitante, em diligência complementar, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.**

2.1.10.1. Considerando o não atendimento dos itens 4.2, 4.4 e 4.6, não se faz necessária a realização de diligência.

2.1.11. **4.10 A motivação para os itens necessários à comprovação de aptidão técnica se dá em virtude de se tratar de contratação para atendimento em larga escala, que demanda a necessidade de prestador com capacidade de atendimento compatível com a criticidade do projeto, mitigando riscos à disponibilidade dos serviços do Governo, bem como diante da importância do objeto a ser contratado, que tem relação direta com a segurança institucional da Administração Pública.**

2.1.11.1. Com base nos atestados apresentados (124461848), comprovou-se a incapacidade da empresa **TW- SOLUTIONS TELECOMUNICAÇÕES LTDA (23.323.113/0001-23)** em realizar o serviço em larga escala, não atendendo ao objeto da licitação.

3. CONCLUSÃO:

3.1. Após a análise dos atestados apresentados (124461848), e considerando o não envio da planilha sinalizada no item 4.6, conclui-se que a empresa **TW- SOLUTIONS TELECOMUNICAÇÕES LTDA (23.323.113/0001-23)** não atende aos requisitos exigidos para atendimento do objeto da licitação, razão pela qual a torna tecnicamente **INABILITADA** neste certame.

4. RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE

(Assinado eletronicamente)

Joacy Reis de Oliveira

Diretor de Sistemas e Soluções

ID:5084577-2

Rio de Janeiro, na data da assinatura eletrônica.



Documento assinado eletronicamente por **Joacy Reis de Oliveira, Diretor**, em 06/02/2026, às 12:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **124612461** e o código CRC **975A88E1**.

Referência: Processo nº SEI-430002/001419/2025

SEI nº 124612461

Rua da Conceição, 69, 24º Andar / 25º Andar - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20051-011
Telefone: