



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,

ANÁLISE DE DOCUMENTAÇÃO - HABILITAÇÃO TÉCNICA

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 (124936985) e (125301104). 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 **SEGMENTA TECNOLOGIA LTDA (39.414.269/0001-50)** 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 **SEGMENTA TECNOLOGIA LTDA (39.414.269/0001-50)** apresentou os seguintes atestados:

Atestado	Empresa	Página no documento	Análise
Atestado de Capacidade Técnica contrato 024/2024	Prefeitura de Mesquita	1 á 6	Item 1 - Solução de Gestão de Relacionamento com Usuários - Pacote 10 usuários / 12 meses - operou solução com gestão superior a 90 usuários - não foi informado o fornecimento da subscrição (licenças) e nem a quantidade total fornecida, para análise; Item 2 - Solução de Gestão de Atendimento para Usuários Internos - Pacote 10 usuários / 12 meses - operou solução com gestão superior a 160 usuários - não foi informado o fornecimento da subscrição (licenças) e nem a quantidade fornecida; para análise.
Atestado de Capacidade Técnica contrato de prestação de serviço nº 152879/2023	Alpha FM Ltda	7 á 9	Item 1 - Solução de Gestão de Relacionamento com Usuários - Pacote 10 usuários / 12 meses - não foi mencionado no atestado Item 2 - Solução de Gestão de Atendimento para Usuários Internos - Pacote 10 usuários / 12 meses - não foi mencionado no atestado. Não foram informadas quantidades referentes a cada item para análise.

Atestado de Capacidade Técnica contrato de prestação de serviço nº 139750/2023	Rádio Itapema FM de São Paulo Ltda.	10 á 12	Item 1 - Solução de Gestão de Relacionamento com Usuários - Pacote 10 usuários / 12 meses - não foi mencionado no atestado Item 2 - Solução de Gestão de Atendimento para Usuários Internos - Pacote 10 usuários / 12 meses - não foi mencionado no atestado. Não foram informadas quantidades referentes a cada item para análise.
Atestado de Capacidade Técnica	Gomake Agência Digital Ltda	13 á 18	Item 1 - Solução de Gestão de Relacionamento com Usuários - Pacote 10 usuários / 12 meses - não foi mencionado no atestado Item 2 - Solução de Gestão de Atendimento para Usuários Internos - Pacote 10 usuários / 12 meses - não foi mencionado no atestado. Não foram informadas quantidades referentes a cada item para análise.

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 **SEGMENTA TECNOLOGIA LTDA (39.414.269/0001-50)** nos atestados da Prefeitura de Mesquita, **comprova** que executa o serviço no atendimento ao respectivo 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 **SEGMENTA TECNOLOGIA LTDA (39.414.269/0001-50)** nos atestados apresentados:

Atestado	Empresa	Análise
Atestado de Capacidade Técnica contrato 024/2024	Prefeitura de Mesquita	<ul style="list-style-type: none"> Para os itens 1 a 9, 13 e 14, a empresa não comprovou a experiência mínima de 01 (um) ano na execução dos serviços contínuos. Para os itens 10, 11 e 12, verificou-se que a empresa comprovou a experiência mínima de 01 (um) ano na execução dos serviços contínuos.
Atestado de Capacidade Técnica contrato de prestação de serviço nº 152879/2023	Alpha FM Ltda	<ul style="list-style-type: none"> Para os itens 1 a 14, a empresa não comprovou a experiência mínima de 01 (um) ano na execução dos serviços contínuos.

Atestado de Capacidade Técnica contrato de prestação de serviço nº 139750/2023	Rádio Itapema FM de São Paulo Ltda.	<ul style="list-style-type: none"> • Para os itens 1 a 14, a empresa n ã o comprovou a experiência mínima de 01 (um) ano na execução dos serviços contínuos.
Atestado de Capacidade Técnica	Gomake Agência Digital Ltda	<ul style="list-style-type: none"> • Para os itens 1 a 14, a empresa n ã o comprovou a experiência mínima de 01 (um) ano na execução dos serviços contínuos.

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 **SEGMENTA TECNOLOGIA LTDA (39.414.269/0001-50)**, nos documentos enviados, apresentou uma declaração informando que as soluções abrangidas (itens 1 a 5) são **baseadas** em ferramentas do ecossistema Microsoft Corporation (125948251), não comprovando o **fornecimento** da solução do fabricante, nem a autoria e propriedade de desenvolvimento da solução requerida neste certame. Ainda, a planilha anexa nos documentos (**125301104**), páginas 20 a 32, faz referência aos itens **baseados** em ferramentas do fabricante (Microsoft), reforçando a não comprovação de que detém a autoria e propriedade do desenvolvimento de solução, tampouco o **fornecimento** da solução do fabricante.

2.1.6.2. Ademais, a licitante acima referenciada destaca a **operação** da solução nos atestados encaminhados, não comprovando o **fornecimento** da solução do fabricante.

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 **SEGMENTA TECNOLOGIA LTDA (39.414.269/0001-50)**, nos documentos enviados, apresentou a planilha comprobatória dos itens com os seus respectivos links, restando, contudo, em desacordo com o edital, tendo em vista a **n ã o comprovação** de que os itens 1 a 5 pertencem ao mesmo fabricante, conforme descrito no item anterior.

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 **SEGMENTA TECNOLOGIA LTDA (39.414.269/0001-50)** 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 **SEGMENTA TECNOLOGIA LTDA (39.414.269/0001-50)** nos atestados apresentados **n ã o comprova** o quantitativo mínimo, conforme o não atendimento aos itens 4.2 e 4.4.

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. Em análise ao atestado apresentado da Prefeitura de Mesquita, foi solicitada diligência (125843127) com o objetivo de obtenção dos seguintes esclarecimentos e complementações:

- 1) Encaminhamento de cópia dos contratos relacionados ao atestado emitido pela Prefeitura de Mesquita, especificamente no que se refere ao fornecimento das soluções previstas nos itens 01 (Solução de Gestão de Relacionamento com Usuários) e 02 (Solução de Gestão de Atendimento para Usuários Internos), a fim de comprovar a efetiva prestação dos serviços descritos.
- 2) Nos termos do item 4.5 do Anexo IV do Edital (Documentação Exigida para Habilitação), apresentação de declaração formal da licitante que comprove que os itens de software de 1 a 5 são de um mesmo fabricante, com o objetivo de complementar as informações constantes na Planilha de Comprovação encaminhada às fls. 19 a 32 da documentação de habilitação técnica. Na planilha enviada, consta a Microsoft como fabricante das diversas ferramentas utilizadas.

2.1.10.2. Em resposta, a licitante **SEGMENTA TECNOLOGIA LTDA (39.414.269/0001-50)** encaminhou esclarecimentos (125948251), resultando nas seguintes conclusões durante esta análise:

- **No contrato e no aditivo apresentados, não foram apontadas as quantidades de usuários para atendimento. O objeto dos contratos é diferente do objeto da presente licitação.**
- **Não foi comprovado que a licitante SEGMENTA TECNOLOGIA LTDA (39.414.269/0001-50) é autora e proprietária da solução Omnichannel, tampouco fornecedora da solução de um mesmo fabricante, apenas operadora da solução.**

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 **inaptidão técnica** da empresa **SEGMENTA TECNOLOGIA LTDA (39.414.269/0001-50)** para o atendimento do objeto deste certame.

3. CONCLUSÃO

3.1. Por fim, em atenção ao despacho PRODERJ/GEREA (125301487), e diante da análise dos atestados apresentados (124461848) e dos documentos oriundos da diligência (125843192, 125843704 e 125948251), conclui-se que a licitante **SEGMENTA TECNOLOGIA LTDA (39.414.269/0001-50)** não atende aos requisitos exigidos para o objeto desta licitação, razão que a torna tecnicamente **INABILITADA** neste certame.

4. RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE

(Assinado eletronicamente)

Joacy Reis de Oliveira

Diretor de Sistemas e Soluções

ID:5084577-2



Documento assinado eletronicamente por **Joacy Reis de Oliveira, Diretor**, em 05/03/2026, às 17:26, 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 **125948552** e o código CRC **7A1C266D**.

Telefone: