



PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA  
SECRETARIA-GERAL  
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO  
DIRETORIA DE RECURSOS LOGÍSTICOS  
COORDENAÇÃO-GERAL DE LICITAÇÃO E CONTRATO  
COORDENAÇÃO DE LICITAÇÃO  
Anexo III do Palácio do Planalto, Ala "A", Sala 207. CEP 71150-900 – Brasília/DF  
Tel.: (61) 3411-2537 – Fax: 3411-3425

Ofício nº 088/2014/ASLIC/COLIC/DILOG

Brasília, 27 de outubro de 2014.

Ao Senhor

**Jonas Antunes Figueiredo Junior**

Gerente de Contas

Banco de Brasília-BRB

Tel: (61) 3027 8740

E-mail: ggtel@brb.com.br

**Assunto:** Pregão, na forma Eletrônica, nº 001/2014-SPM.

Prezado Senhor,

A Presidência da República instaurou processo licitatório, por meio do Pregão, na forma Eletrônica, nº 001/2014-SPM, visando à contratação de empresa para prestação de serviços de Solução Global para implantação, operação, manutenção e gestão de Infraestrutura de Telecomunicações incluindo os Teleserviços Receptivo e Ativo na forma Humana e Eletrônica, abrangendo todos os recursos necessários a sua operacionalização, inclusive instalações físicas, infraestrutura de TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação), mobiliário, pessoal, equipamentos, aplicativos e softwares básicos.

2. Por ocasião da participação, a empresa CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA, CNPJ nº 05.003.257/0001-10, encaminhou como documento de habilitação o Atestado de Capacidade Técnica emitido pelo Banco de Brasília, no âmbito do Contrato de Prestação de Serviços nº 041.000.147/2006.

3. Considerando o § 3º do art. 43 da Lei nº 8.666/93 e a fim subsidiar a análise da documentação de habilitação na licitação em comento, solicito os bons préstimos no sentido de nos informar acerca do atestado e contrato supracitado:

3.1 Com base no Atestado de Capacidade Técnica emitido em 13 de outubro 2011 (Anexo), referente ao Contrato nº 041.000.147/2006, informar:

a) O Atestado emitido por esse Banco informa a quantidade total de 245 (duzentas e quarenta e cinco) Posições de Atendimento, porém não informa a quantidade de Posições de Atendimento simultâneas que o PABX/DAC em tecnologia VoIP atende. Sendo assim, solicitamos informar quantas Posições de Atendimento **simultâneas** o PABX/DAC atende?


b) O Contrato nº 041.000.147/2006 contempla a utilização da Tecnologia CTI (*Computer Telephony Integration*)? Essa Tecnologia prevê a **Integração**

de Sistemas de Informação tipo CRM (*Customer Relationship Management*) ou CzRM e base de dados com plataforma de telefonia?

- c) O Edital referente ao Pregão nº 12/2006 informa a disponibilização de Gravação Digital de **Voz e Tela**. Essa Gravação Digital é de chamados telefônicos e de imagens com sincronização de voz e navegação de tela de atendimento?

4. Por fim, considerando que o Pregão, na forma Eletrônica, nº 001/2014-SPM está em andamento, solicito a gentileza de encaminhar a resposta até às **16h00 do dia 29 de outubro de 2014**, pelo e-mail [cpl@planalto.gov.br](mailto:cpl@planalto.gov.br), ou pelos fax (61) 3411-4305 / 3411-3425. Qualquer contato poderá ser feito pelo telefone (61) 3411-2537.

Atenciosamente,

  
**Vesper Cristina B. Cardelino**  
Coordenadora de Licitação

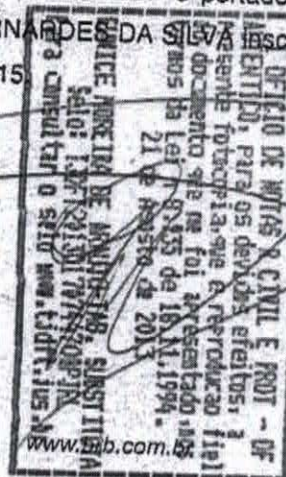
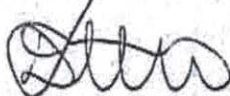


## Atestado de Capacidade Técnica

O BRB - BANCO DE BRASÍLIA S.A., Instituição Financeira de Economia Mista, vinculado ao Governo do Distrito Federal, com sede em Brasília-DF, no SBS, Quadra 01, Bloco "E", Edifício Brasília, inscrito no CNPJ/MF sob o nº. 00.000.208/0001-00, atesta para os devidos fins que mantém contrato de prestação de serviços com a empresa CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA., inscrita no CNPJ sob o nº. 05.003.257/0001-10, estabelecida no SIBS - Setor de Indústrias Bernardo Sayão, Quadra 01, Conjunto B, Lote 14, CEP 71.736-102, desde o dia 17/07/2006, com vigência prevista até 01/08/2012, visando à total operação da Central de Relacionamento BRB. Atestamos que os serviços vêm sendo executados conforme dados abaixo:

### 1 - OBJETO:

Prestação de Serviços Especializados de Tele-Atendimento e Telemarketing Ativo e Receptivo (*Call Center/Contact Center, Help Desk*), com abrangência nacional em formato de trabalho multicanal (atendimento via telefone, chat, fax), abrangendo todos os recursos necessários a sua operacionalização, compreendendo instalação, operação, manutenção e atualização tecnológica de central de atendimento, incluindo planejamento, desenvolvimento, implantação e operação, suporte, com disponibilização de instalações físicas, rede interna, linhas telefônicas, linhas de comunicação para voz, dados e imagens, circuitos para interligação das redes, adequações ambientais, equipamentos - PABX (*Private Automatic Branch Exchange*), IPBX (*Internet Protocol Branch Exchange*), DAC (Distribuidor Automático de Chamadas), URA (Unidade de Resposta Audível) e funcionamento integrado com tecnologia CTI (*Computer Telephony Integration*), Web Center (*e-mail, Chat, voz sobre IP*), infraestrutura de rede e de equipamentos de informática, desenvolvimento dos aplicativos e *softwares* básicos e acessórios, necessários para o atendimento e demais recursos para a operação, fornecimento de mão-de-obra especializada (tais como, Operadores, Monitores, Supervisores, Técnicos, Analistas de Sistemas, Analistas de Telecomunicações, Analistas de Tráfego e Dimensionamento de *Call Center*), materiais necessários à operação e gestão dos serviços do Telemarketing ativo e receptivo, incluindo serviço de desenho e implantação de fluxos de informações, desenvolvimento de ferramentas de consultas aos aplicativos corporativos, com os mecanismos de segurança e controle de acesso estabelecidos em conjunto com o cliente, tendo como responsável técnico junto ao CRA/DF, o Administrador LUIZ FERNANDO DE ARAÚJO CADUDA, inscrito no CRA sob o nº. 4487 CRA/DF e portador do CPF nº. 222.049.031-91 e junto ao Engenheiro Eletricista DEUSDETE BERNARDES DA SILVA inscrito no CREA/DF sob o 7.348-D CREA/DF e portador do CPF/MF nº. 481.829.746-15.



Luiz Fernando A. Caduda  
Administrador  
CRA/DF nº 4487  
CRA/SP nº 101655



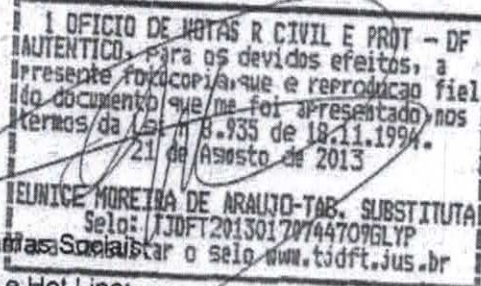
## 2 – CARACTERÍSTICAS OPERACIONAIS:

### ➤ Serviços de Telemarketing Receptivo

- Provimento de informações institucionais sobre os serviços prestados pelo BRB;
- Informações gerais aos clientes que desejam contato com as agências, triagem de suas solicitações objetivando reter o maior número possível de ligações, reduzindo assim, o fluxo de ligações direcionadas às mesmas;
- Transações financeiras: pagamentos de títulos públicos, cartões, transferências, aplicações, agendamentos de pagamentos;
- Passar informações (data de pagamento, local para saque..) e atender as solicitações (bloqueio de cartão) dos beneficiários de Programas Sociais; Orientar ao cliente com relação a empréstimos que possua ou deseja adquirir (taxas, prazos, quantidade de parcelas pagas, locais de atendimento..) assim como realizar simulações;
- Informar ao cliente a localização e horário de atendimento das lojas de conveniência, verificação de pagamentos realizados em lojas de conveniência que não foram repassados ao cedente;
- Prestar informações a clientes com relação à situação do cartão INSS repassando a área responsável caso seja necessário;
- Prestar suporte ao cliente e funcionários em relação ao acesso ao Banknet e a Cobrança Web;
- Atendimento ao Portador de Necessidades Especiais através de unidade de Resposta Escrita;
- Informações sobre imóveis financiados pelo BRB;
- Informações gerais sobre cadastramento de senha e acesso ao Telebanco;
- Informações de redes credenciadas ao BRB Saúde, agendamento, perícia médica e demais solicitações relativas a beneficiários e prestadores (atualização de cadastro, emissão de 2ª via, consulta de boleto..);
- Informações relacionadas ao plano de previdência privada dos empregados do Banco – Regius (alteração de senha, suporte em simulação de empréstimo, etc.);
- Informações por telefone ou através de Chat;
- Registro dos dados para pré-abertura de conta, informações sobre investimentos, aplicações, resgates e agendamentos;
- Retorno das solicitações procedentes e improcedentes registradas no SAC;
- SAC: Registro e encaminhamento das ocorrências em sistema da contratante.

### ✓ Células de atendimento receptivo

- Teleagências;
- Atendimento Telebanco;
- Atendimento para os programas: BRB Conveniência e Programas Sociais;
- Atendimento ao Suporte Banknet, Crédito/ Débito Automático e Hot Line;
- Atendimento Suporte Cobrança e BRB Negócios;



  
Luiz Fernando A. Caduá  
Administrador  
CRA/DF nº 4487  
CRA/SP nº 101655



- Atendimento Crédito Imobiliário, Senha Bloqueada, Acesso Analógico, PNE (Portadores de Necessidade Especiais, deficiência auditiva ou de fala);
- Atendimento Régius e BRB Saúde;
- Atendimento SAC - Reclamações, Solicitações e Informações

➤ **Serviços de Telemarketing Ativo**


- Os serviços de Telemarketing Ativo, especialmente, na forma de Operador, compreendem as atividades inerentes à divulgação de informações e de resultados, à coleta de dados, bem como ao suporte às informações por meio de contato telefônico ou correio eletrônico;
- Oferecimento de produtos e serviços do Banco a critério da contratante;
- Retorno de ligações aos clientes do BRB para fornecimento de informações e / ou provimento de respostas acerca das solicitações;
- Informações sobre devolução de TED'S, cobrança, cheques devolvidos, agendamento de IPTU e IPVA;
- Telemensagens;
- Divulgação de serviços e de orientações dirigidas aos clientes do Banco.

1 OFÍCIO DE NOTAS R. CIVIL E PROT - DF  
AUTENTICO. Para os devidos efeitos, a  
presente fotocópia, que é reprodução fiel  
do documento que me foi apresentado, nos  
termos da Lei nº 8.935 de 18.11.1994,  
21 de Agosto de 2013  
EUNICE MOREIRA DE ARAUJO-TAB. SUBSTITUTA  
Selo: TJDF120130170744710NEGG  
Para consultar o selo [www.tjdft.jus.br](http://www.tjdft.jus.br)

### 3 – AMBIENTE TECNOLÓGICO:

São executados serviços de Administração, Suporte técnico, Manutenção e Monitoramento em todas as descrições técnicas relacionadas abaixo:

- Plataforma de Comunicação de Voz: DIGITRO NGC EVOLUTION
- Arquitetura: Solução em linguagem Java, Arquitetura WEB Multi-plataforma, padrão MVC, com licença de banco de dados GPL, acessível via web, homologado para Microsoft Internet Explorer e Mozilla Firefox.
- Sistema Operacional: Windows 2003, LINUX
- Hardware de Telecomunicações: URA, PABX/DAC e Gravador Digital
- Rede de dados baseada em equipamentos ligados a uma rede estruturada com velocidade com 1 Gbps, Firewall, Backbone interno, Switches e roteadores gerenciáveis, todos os equipamentos com redundância total e permitindo ampliações futuras.
- Estações de Trabalho com tecnologia Pentium e AMD.
- Tecnologia de comunicação digital, Interligadas em rede TCP/IP, permitindo aos operadores utilizarem seus computadores para receberem chamadas e monitorar o sistema, tecnologia E1 para canais de dados, voz e imagem.
- Tecnologia CTI (*Computer Telephony Integration*) que tem como função sincronizar o ambiente de URA com os sistemas do mainframe garantindo atendimento sincronizado entre voz e dados.

  
Luiz Fernando A. Caduda  
Administrador  
CRA/DF nº 4487  
CRA/SP nº 101855



**PABX IP**

- Arquitetura que opera com ramais analógicos ou troncos digitais, possibilitando interoperabilidade com ramais IP móveis, garantindo mobilidade aos usuários. Possibilita conectividade com avançados terminais IP como softphones, telefones IP e ATA's, através de protocolo IP com tais características;
- Chamadas unificadas no PABX IP, permitindo a distribuição por intermédio do DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) através dos algoritmos: Maior/Menor Tempo Em Fila, Maior/Menor Tempo Livre, Maior/Menor Chamadas Recebidas, Round Robin, por Habilidade (Multi-Skill);
- Interface de conexão através de protocolos abertos como: SIP, TCP/IP, IAX, ISDN, MFC/R2 E H.323, FRAME-RELAY,
- Padrões de compactação de voz: G711A, G.723 E GSM.

**Gravador Digital**

- Gerenciamento remoto das gravações provendo segurança e qualidade com recuperação das gravações realizadas através da interface integrada à Central PABX/DAC, com armazenamento das gravações em unidade de disco ou mídia removível;
- Portabilidade nos arquivos de áudio com uso dos padrões WAV, WAV49, MP3 E GSM.

**Modulo de relatório**

- Gera dados provenientes das chamadas geradas ou recebidas pelos Agentes e/ou Grupos para supervisão e emissão de relatórios das séries históricas de atendimento. A extração é feita por aplicativo local e possibilita ao administrador obter informações sobre o call center a avaliar sua qualidade e dimensionamento;
- Permite extração de relatórios nos formatos texto, Excel, pdf ou na forma de tabelas (relatórios gráficos);
- Os relatórios podem ser emitidos imediatamente ou agendados, com a possibilidade de ainda serem enviados por e-mail. Como exemplos de relatórios: Estatísticas de chamadas, Agentes, Nível de Serviço, Abandono de chamadas, Atividade de Agente dentre outros.

**URA**

- Possibilidade de construção de scripts de navegação totalmente customizáveis;
- Conexão a qualquer SGDB com suporte ODBC;
- Possibilita o reconhecimento de voz com tecnologia que permite a integração natural entre um interlocutor e a plataforma, através de comandos de voz;
- Reconhecimento DTMF ou frequência em pulso e/ou tom;
- Técnicas tradicionais como mensagens pré-gravadas.

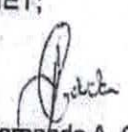
**Arquitetura de Rede**

- Cabeamento estruturado de Rede horizontal utilizando categoria CAT 5E, ETHERNET;

1 OFICINA DE NOTAS E CIVIL E PROT - DF  
AUTENTICAÇÃO PARA OS DEVIDOS EREITOS, A  
Presença fotográfica e reprodução fiel  
do documento que me foi apresentado, nos  
termos da Lei n 8.935 de 18.11.1994.  
21 de Agosto de 2015

EUNICE MOREIRA DE ARAUJO-TAB. SUBSTITUTA  
Selo: TJDFT20130170744711KANN  
Para consultar o selo www.tjdft.jus.br

www.brb.com.br

  
Luiz Fernando A. Caduda  
Administrador  
CRA/DF nº 4487  
CRA/SP nº 101655



- Cabeamento estruturado de Rede Vertical (Backbone) utilizando fibra óptica multimodo em padrão de anel garantindo a redundância da conectividade entre as redes;
- Sistema operacional de Rede Windows 2003 Server;
- Controlador de Domínio active directory – AD da Microsoft;
- Roteadores CISCO;
- SWITCHS de CAMADA 3 3COM;
- SWITCHS de CAMADA 2 3COM;
- Protocolos de Rede TCP/IP, FRAME-RELAY;

#### **Banco de Dados:**

- MS SQL Server 2003 e 2005, POSTGRE SQL 8.x, Informix, Oracle, MYSQL.

#### **Serviço de Email:**

- MS Exchange Server 2003

#### **Ferramentas/Linguagens de Desenvolvimento:**

- Java 2ee, HTML, Dreamweaver MX, ECM Report PostgreSQL, PHP 5, C Ansi, C++, Ajax, JavaScript, Unix ODBC, Eclipse 3.0, Struts, Zend Studio 5.0.0, MS Visual Studio 2005 e 2008;

#### **Servidor WEB**

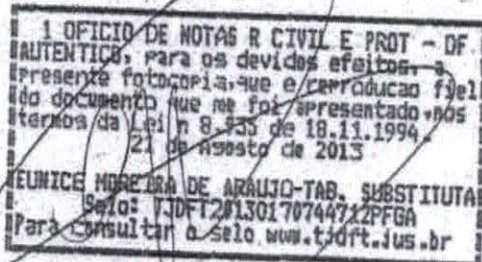
- Apache 2.x, TomCat, Jboss

#### **Ferramentas de Segurança**

- Kaspersky AntiVirus;
- Firewall MS - ISA SERVER

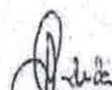
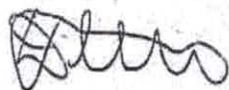
#### **Monitoramento de Rede e Dados**

- Monitoramento dos elementos ativos de rede (Switchs de camada 2 e 3, (3COM e CISCO);
- Monitoramento via CFTV – circuito fechado de TV;
- Monitoramento dos SGDB - MS SQL Server 2003 e 2005, POSTGRES SQL 8.x, Informix, MY SQL.
- Monitoramento das VLANS e DMZ;
- Monitoração do inventário do parque computacional (hardware e software) com suas respectivas localizações.



#### **4 – QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS MÊS:**

A média mensal de atendimentos receptivos, nas formas humano e eletrônico (DAC,URA) efetivados no período compreendido entre 09/2010 e 09/2011 encontra-se relacionada abaixo:



Luiz Fernando A. Caduda  
Administrador  
CRA/DF nº 4487  
CRA/SP nº 101655



Mês/Ano	Ligações Ativas	Atendimento Humano e Eletrônico (DAC/URA)
Setembro / 2010	75.548	1.221.556
Outubro / 2010	59.244	1.333.967
Novembro / 2010	57.188	1.586.314
Dezembro / 2010	50.580	1.691.159
Janeiro / 2011	38.748	1.389.807
Fevereiro / 2011	41.169	1.210.287
Março / 2011	35.210	1.148.564
Abril / 2011	34.701	1.258.931
Mai / 2011	39.589	1.389.365
Junho / 2011	36.770	1.420.051
Julho / 2011	43.531	1.555.150
Agosto / 2011	45.647	1.341.688
Setembro / 2011	42.787	1.578.745
<b>TOTAL</b>	<b>600.712</b>	<b>18.125.584</b>

Fonte: Relatórios de Faturamento. Período do dia 27 do mês anterior ao dia 26 do mês de apuração.

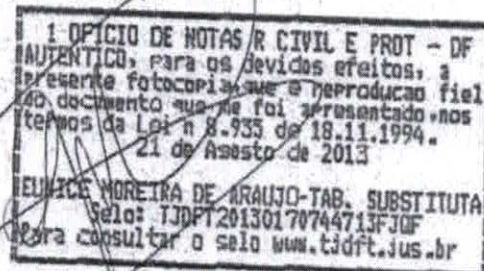
#### 5 – HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:

- Modo Humano e Eletrônico = 24h/ 07 dias por semana/ 365 dias/ano

#### 6 - QUANTIDADE DE POSIÇÕES E QUANTIDADE DE PORTAS DE URA.


Na prestação de serviços são utilizadas:

- 186 (Cento e oitenta e seis) Posições de Atendimento para Operador;
- 13 (Treze) Posições de Supervisão;
- 4 (Quatro) Posições de Coordenação;
- 2 (Dois) Posições de Analistas;
- 4 (Quatro) Posições de Suporte Técnico;
- 1 (Um) Posição de Gerência;
- 32 (Trinta e dois) Posições do Cliente;
- 2 (Dois) Posições de Control Desk;
- 1 (Um) Posição de Analista de tráfego;
- 540 (Quinhentas e quarenta) Portas de URA.



#### 7 – NÚMERO DE PROFISSIONAIS (OPERADORES, SUPERVISORES, ETC.):

São utilizados 302 empregados na prestação dos serviços deste contrato compreendendo Operadores, Monitores, Supervisores, Coordenadores, Analistas do Sistema, Analista de Tráfego, Control Desk, Coordenador Técnico e Gerente de Operações.





**8 – NÍVEL DE SERVIÇO:**

O nível de serviço acordado com a Contratada é de 80/20 (oitenta por cento das ligações transferidas da URA para os operadores devem ser atendidas em até 20 segundos).

Na tabela abaixo relacionamos a média mensal dos níveis de serviço efetivamente executados nos últimos 12 (doze) meses:

Mês	Nível de Serviço (%) 20 s
Setembro / 2010	92,96%
Outubro / 2010	92,45%
Novembro / 2010	89,86%
Dezembro / 2010	87,70%
Janeiro / 2011	89,10%
Fevereiro / 2011	93,07%
Março / 2011	91,28%
Abril / 2011	90,42%
Mai / 2011	89,56%
Junho / 2011	89,97%
Julho / 2011	89,46%
Agosto / 2011	92,73%
Setembro / 2011	91,74%
<b>TOTAL</b>	<b>90,79%</b>

Fonte: Relatórios Indicadores Contratuais de Qualidade. Período de Faturamento (27 a 26 de cada mês)

**9 – GRAU DE EXECUÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:**

Os serviços são executados em regime de terceirização completa, compreendendo suporte e manutenção das estruturas de: Solução Tecnológica, Infra-estrutura, Recursos Humanos e Gestão.

A Contratada disponibiliza também toda estrutura de apoio administrativo para manutenção do site incluindo serviços de Recepção, Portaria, Segurança Armada, Manutenção Predial (elétrica, hidráulica, ar-condicionado) Copeiragem, Brigadista e Jardinagem.

A contratante dita as diretrizes e como os serviços devem ser executados por meio de equipe própria disponibilizada para a empresa contratada no local da execução dos serviços.

1 DEIXO DE NOTAS A CIVIL E PROT - DF  
AUTENTICO. Para os devidos efeitos, a  
Presença do Tabelião que é reprodução fiel  
do documento que se foi apresentado, nos  
termos da Lei n.º 9.335 de 18.11.1994.  
21 de Agosto de 2013

EU NICE MOREIRA DE ARAUJO TAB. SUBSTITUI  
Bel: T021301707447142NNJ  
Para consultar o site www.tdft.jus.br



## 10 – LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:

Os Serviços são realizados em edifício disponibilizado pela CONTRATADA, localizado em Brasília-DF, no SAAN (Setor de Armazenagem e Abastecimento Norte), Quadra 03, Lote 400 – Brasília-DF.

## 11 – INFRA-ESTRUTURA PREDIAL:

O edifício possui área construída de aproximadamente 800m<sup>2</sup> e dispõe de áreas específicas para descompressão dos operadores, refeitório e sala de treinamento. O Edifício conta com os seguintes sistemas:

- 01(um) grupo gerador de 150 KVA, trifásico, 380/220V, marca STEMAC/MWM, com quadro de comandos automático, garantindo total auto-suficiência em energia elétrica.
- 01(um) grupo gerador de 170 KVA, trifásico, 380/220V, marca CUMMINS POWER GENERATION, com quadro de comandos automático, garantindo total auto-suficiência em energia elétrica.
- Aterramento, em conformidade com as normas da ABNT.
- 01(um) No break SMS, 05 KVA, 60 Hz, com banco de bateria.
- 01(um) No break MGE Galaxy 3000, 60 Hz, 30 KVA com banco de bateria.
- 01(um) No break CP Eletrônica, trifásico, 60 KVA, 60 Hz, com banco de bateria.
- Sistema de Controle de Acesso composto por 02 (duas) catracas biométricas, 03 (três) coletores e equipamento biométrico de acesso ao Data Center.
- Circuito Fechado de TV, digital, composto por 24 (vinte e quatro) câmeras de vídeo, coloridas, de alta resolução, acionadas por movimento, com a previsão para a instalação de mais 08 (oito) câmeras.
- Ar Condicionado do tipo Split System em todas as instalações.

## 12. PROCEDIMENTOS DE QUALIDADE:

Os serviços prestados são caracterizados como de Utilidade Pública e possuem os seguintes processos de gestão de qualidade e maturidade:

- O processo de certificação ISO 9001:2000, devidamente certificado pelo Bureau Veritas Certification e acreditado pela NBR ISO 9001 – Inmetro;
- Atendimento/Relacionamento/Abordagem nas modalidades ativa e receptiva em conformidade com o Selo de Ética, devidamente certificado pelo PROBARE – Programa Brasileiro de Auto-Regulamentação (Call Center/ Contact Center/ Help Desk / SAC / Telemarketing);
- Atendimento/Relacionamento/Abordagem nas modalidades ativa e receptiva em conformidade com a Norma de Maturidade de Gestão, devidamente certificado pelo PROBARE Nível 4 - Programa Brasileiro de Auto-Regulamentação (Call Center/ Contact Center/ Help Desk / SAC /

1 OFÍCIO DE NOTAS E CIVIL E PROI - DF  
AUTENTICA, para os devidos efeitos, a  
presente certificação, cuja reprodução fiel  
do documento que me foi apresentado, nos  
termos da Lei nº 8.935 de 18.11.1994,  
21 de Agosto de 2013  
EUNICE MOREIRA DE ARAUJO-TAB. SUBSTITUTA  
Selo: TJDFT201301707447153XOE  
Para consultar o selo www.tjdft.jus.br



Telemarketing) incluindo processos de Gestão Estratégica, Gestão de Processos, Gestão de Pessoas e Gestão de Tecnologia;

- Implantação e Manutenção de Procedimentos de Qualidade baseados na Norma COPC-2000® sob a gestão do Coordenador Registrado Rodrigo Sartarello Bueno.

### 13 – RESPONSABILIDADE TÉCNICA

Os serviços têm como **responsáveis Técnicos** junto ao CRA/DF, o Administrador **LUIZ FERNANDO DE ARAÚJO CADUDA**, inscrito no CRA/DF sob o n.º 4487 e portador do CPF nº. 222.049.031-91, e ao CREA/DF o Engenheiro Eletricista **DEUSDETE BERNARDES DA SILVA**, inscrito no CREA/DF sob o n.º 7.348-D e portador do CPF nº. 481.829.746-15.

Por tratar-se de expressão da verdade, firmamos a presente.


Brasília-DF, 13 de outubro de 2011.

1 OFÍCIO DE NOTAS R CIVIL E PROT - DF  
AUTENTICO, para os devidos efeitos, a  
presente fotocópia, que é reprodução fiel  
do documento que me foi apresentado, nos  
termos da Lei nº 8.935 de 18.11.1994.  
21 de Agosto de 2013

EDUARDO MOREIRA DE ARAÚJO-TAB. SUBSTITUTO  
Selo: TJDFT20130170744717RUM  
Para consultar o selo [www.tjdftjus.br](http://www.tjdftjus.br)

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA E QUALIDADE  
CRBRB

Daniel Viana de Oliveira  
Gerente de Área 3308 A

  
Luiz Fernando A. Caduda  
Administrador  
CRA/DF nº 4487  
CRA/SP nº 101655