



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 089/2014/ASLIC/COLIC/DILOG

Brasília, 27 de outubro de 2014.

Ao Senhor

José Augusto Athaide

Coordenador Geral

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome - MDS

Tel: (61) 2030-2056

E-mail: jose.athaide@mds.gov.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 Ministério do Desenvolvimento Social, no âmbito do Contrato de Prestação de Serviços nº 02/2006.

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 por Vossas Senhorias para a empresa contratada Call Tecnologia e Serviços Ltda, em 27 de janeiro de 2010 (Anexo), referente ao Contrato nº 02/2006, informar:

a) O Atestado emitido por esse Ministério informa a quantidade total de 302 (trezentos e dois) Postos de Profissionais, 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 02/2006 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?

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, ou pelos fax (61) 3411-4305 / 3411-3425. Qualquer contato poderá ser feito pelo telefone (61) 3411-2537.

Atenciosamente,


Vespem Cristina B. Cardelino
Coordenadora de Licitação



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO.
COORDENAÇÃO GERAL DE INFORMÁTICA

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

O **MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME**, com sede na Esplanada dos Ministérios, Bloco C, 5º andar, Brasília – DF atesta para os devidos fins que mantém, de forma plena e satisfatória, contrato de prestação de serviços de telemarketing ativo e receptivo pela CONTRATADA, assinado em 23 de fevereiro de 2006 com vigência prevista até 22/02/2008 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, Brasília-DF, cujo objeto resume-se em:

Prestação de Serviços especializados destinados a implantação, operação e gestão da Central de Relacionamento Fome Zero, incluindo os serviços de Telemarketing Receptivo – nas formas Operador e Eletrônico e Ativo – na forma operador e abrangendo todos os recursos necessários a sua operacionalização, inclusive o desenvolvimentos dos aplicativos e softwares básicos e acessórios.

Para a prestação dos serviços do objeto do contrato descrito acima, a **CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA.** disponibiliza os recursos tecnológicos, materiais humanos específicos, compreendendo instalações físicas, incluindo mobiliário adequado à NR 17 do MTE, rede interna, linhas telefônicas e de comunicação para voz e dados, sistema de telefonia, mão-de-obra especializada e software próprio de gestão e CRM para a realização dos serviços, serviços de desenvolvimento, customização, adaptação, integração, testes, suporte e atualização tecnológica de software de CRM (Customer Relationship Management) para a realização dos serviços, conforme relacionado abaixo:

1. Ambiente Tecnológico:

- Plataforma de Comunicação de Voz: DIGITRO NGC/EXTENDVoip/Comunix;
- Solução de CRM: PLUSOFT – CRM 5 (utilizado no período de 23 de fevereiro de 2006 até 22 de fevereiro de 2007) e MDS-CRM (desenvolvimento próprio atualmente utilização);
- Arquitetura: Servidor de voz;
- Sistema Operacional: Windows, LINUX;
- Sistema de gestão orientados ao gerenciamento de Níveis de Serviço (SLA/SLM) com aplicação de dashboards integrados à solução de Contact Center ExtendVoIP/Comunix
- Hardware de Telecomunicações: 150 Portas de URA/FAX, PABX/DAC, Tarifador e Gravador Digital;
- Rede de dados, voz e imagem baseada em equipamentos ligada a uma rede estruturada com velocidade de 100 Mbps, switches e roteadores gerenciáveis. Todos os equipamentos com total redundância e com possibilidade de ampliações futuras.
- Estações de Trabalho de grande capacidade, tecnológica INTEL ou superior, adequadas à NR 17 do Ministério do Trabalho e Emprego.
- Tecnologia de comunicação digital, interligadas em rede TCP/IP, permitindo aos operadores utilizarem seus computadores para receberem chamadas e tecnologia E1 para canais de dados, voz e imagem.

2. Parque Tecnológico:

- 01 servidor de Banco de Dados marca Dell PowerEdge com dois processadores DUO CORE 3.0 GHz, de Memória RAM, 4 Hrad Disk em RAID 5 e fontes redundantes;

"VÁLIDO COMO ACERVO TÉCNICO APENAS QUANDO
CHANCELAO PELO CREA-DF E ACOMPANHADO DA
CERTIDÃO DE ACERVO TÉCNICO N.º 0344/2010
EXPEDIDA EM 24.05.2011 FL. N.º 04/11
VISTO: _____
CHEFE DA DIVISÃO DE EXECUÇÃO

1. OFÍCIO DE NOTAS R CIVIL E PROT - DF
AUTENTICAÇÃO DE ASSINATURAS, a
presente fotocópia, que é reprodução fiel
do documento que me foi apresentado, nos
termos da Lei nº 9.944, de 1994.
22 de Junho de 2013
MARCIA GIRLENE D. SILVA-ESCREVENTE
Selo: TJDF20130170366428YALB
Para consultar o selo www.tjdft.jus.br

- 01 Servidor de Aplicação marca Dell Power Edge com dois processadores DUO CORE 3.0 Ghz, 04 Gb de Memória RAM, 4 Hrad Disk em RAID 1 e fonte redundante;
- 131 estações de trabalho conectadas em LAN ou WAN, Marca: Dell com Processador Pentium IV, 512 Mb RAM, disco rígido de 40Gbytes;
- 120 Estações de Trabalho conectadas em LAN ou WAN, Marca: Dell com Processador Pentium IV, 512 Mb RAM, disco rígido de 40Gbytes;
- 01 Roteador Cisco 1721;
- 01 Roteador Cisco 2621;
- 01 Switch Catalyst 5500;
- 150 portas de URA (Unidade de Resposta Audível) e Fax, integradas à plataforma de comunicação;
- 94 portas de gravação digital, integradas à plataforma de comunicação.

3. Quantidade de ligações Mês:

Estão disponíveis para realização dos contatos com os cidadãos, 129 posições de atendimento distribuídas em três células, sendo 14 posições especialistas, destinadas ao atendimento específico de gestores municipais do Programa Bolsa Família, 04 posições para o atendimento de Ouvidoria e 111 posições Generalistas para o atendimento referente a todos os projetos, programas e políticas do MDS. A média de atendimento é superior a 285.000 ligações/mês, conforme histórico abaixo:

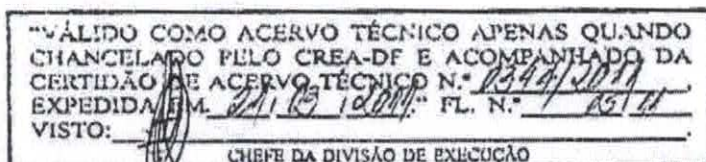
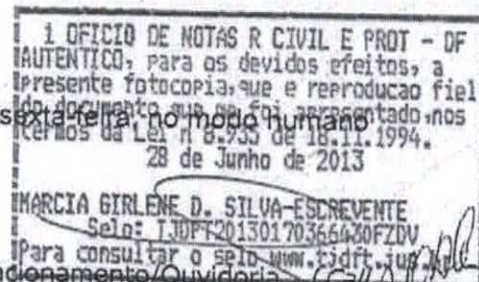
Mês/Ano	Atendimento Humano/Receptivo	Atendimento Ativo	TOTAL
jan/09	299.541	-	299.541
fev/09	259.064	16	259.080
mar/09	327.684	303	327.987
abr/09	242.580	411	242.991
mai/09	268.822	1.721	270.543
jun/09	257.701	93	257.794
jul/09	300.938	184	301.122
ago/09	307.994	144	308.138
set/09	306.185	1.395	307.580
out/09	289.925	8.822	298.747
nov/09	269.320	7.320	276.640
dez/08	264.614	14.045	278.659
TOTAL	3.394.368	34.454	3.428.822
Média (Jan/09 a Dez/09)	282.864	2.871	285.735

4. Horário de Funcionamento:

O horário de funcionamento da central é das 7h às 19h de segunda a sexta-feira, no modo humano e 24 horas/dia, 365 dias/ano modo eletrônico;

5. Características operacionais:

- Implantação, Operação e gestão de Central de Relacionamento/Ouvidoria (Center/Contact Center);



- Os meios tecnológicos de contato (multicanal), disponibilizados pela Contratada são o telefone (teleatendimento ativo e receptivo), e-mail e fax.
- A Contratada desenvolve relatórios customizados de acordo com a necessidade da Contratante;
- O atendimento é de abrangência nacional incluindo Ouvidoria e múltiplos serviços e especialidades;
- A Contratada disponibiliza software próprio de gestão e planejamento estratégico contendo:
 - ✓ Pesquisa de endereço por CPF, endereço, telefone e região;
 - ✓ Lançamento do histórico do contato;
 - ✓ Registro de todas as ligações, categorizando-as como atendimentos pendentes ou não-pendentes.
 - ✓ Verificam todos os contatos, tanto os finalizados no 1º (primeiro) contato, como os pendentes de resolução. A partir do contato inicial dos demandantes e beneficiários, até a conclusão dos referidos atendimentos, contempla todas as informações necessárias, tais como: data da ligação, horário (no formato HHMMSS), número do telefone do demandante ou do beneficiário, serviço(s) consultado(s), tipo de informação prestada pelo Operador e identificação completa do demandante ou beneficiário.
 - ✓ Transfere automaticamente as solicitações que não puderam ser solucionadas no âmbito da Central para tratamento pela equipe de apoio à gestão e retaguarda ao atendimento (3º nível) seguindo um fluxo de trabalho definido.
 - ✓ Permite a inserção e a identificação de mais de um registro de uma mesma ocorrência, bem como seu andamento.
 - ✓ Análise de desempenho contendo produtividade, ligações realizadas, performance dos operadores e ranking das equipes;

6. Software de Gestão Operacional (CRM/CZRM)

A Contratada disponibilizou software para gestão e planejamento estratégico (CRM-PLUSOFT 5), do fornecedor PLUSOFT, no período de 23/02/2006 a 25/02/2007, atendendo aos usuários em diversos postos de serviço no MDS, contendo basicamente as seguintes funcionalidades:

- Permite o cadastro de novos usuários, bem como seu perfil de acesso;
 - Permite o cadastro, alteração e a exclusão de tipos de instituição de apoio AP Fome Zero, categorias de atendimento, empresas a palavra-chave, vem como a realização de buscas pelos dados já existentes;
 - Permite ao operador conduzir o atendimento dentro de padrão único e pré-estabelecido, por meio de consulta à base de conhecimento composta por FAQ (Frequently Asked Questions);
 - Permite a criação de um agrupamento e a alteração das informações de agrupamentos de atendimentos pendentes, previamente, criados, na solução, permitindo também a definição de prazos para conclusão dos agrupamentos;
 - Disponibiliza glossário de termos utilizados no atendimento e seus respectivos significados para auxiliar o Operador, juntamente com a lista de palavras-chaves;
 - Emite relatórios contendo o quantitativo e a porcentagem de atendimentos registros como pendentes na solução;
 - Disponibiliza uma consulta onde são apresentadas as últimas FAQs (Frequently Asked Questions) cadastramentos nos últimos 03 (três) dias;
 - Para utilizar a solução, os usuários do sistema necessitam apenas de navegador (browser) e de conexão com o servidor de aplicação, por meio de linha privada;
- Gera estatísticas sobre quantidade de atendimentos realizados por cidade, estado, região, geográfica e categoria de atendimento, bem como por cidade, estado e região geográfica; tempo médio de duração dos atendimentos, por tópicos ou assunto consultado na base de dados; quantidades de faxes enviados e recebidos; quantidade de e-mails recebidos 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 n. 8.935 de 18.11.1994.
28 de Junho de 2013
MARCIA GIRLENE D. SILVA-ESCREVENTE
FACI (Frequently Asked Questions)
Para consultar o site www.tjdft.jus.br

"VÁLIDO COMO ACERVO TÉCNICO APENAS QUANDO
CHANCEADO PELO CREA-DF E ACOMPANHADO DA
CERTIDÃO DE ACERVO TÉCNICO N.º 1244/2011
EXPEDIDA EM 21/03/2011." FL. N.º 06/11
VISTO
CHEFE DA DIVISÃO DE EXECUÇÃO

Handwritten signature and initials.

respondidos; tempo médio de resposta aos e-mails; tópicos ou assuntos não disponíveis nas bases de dados e quantidade de e-mails pendentes;

Serviços de Telemarketing Receptivo (1º e 2º Nível)

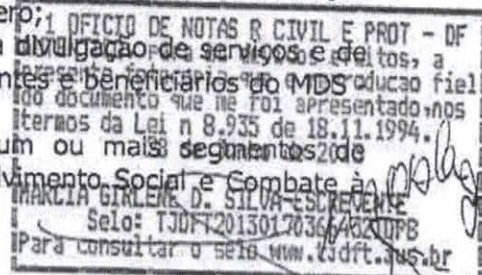
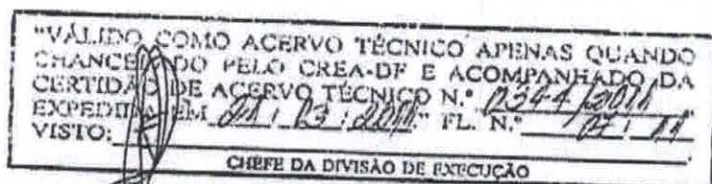
Serviços prestados através de equipe de operadores de teleatendimento generalista e especialistas, supervisores e gerentes de atendimento e retaguarda, com as seguintes características:

- ✓ Provimento de informações institucionais sobre o MDS – Ministérios de Desenvolvimento social e Combate à Fome, bem como sobre projetos, programas e políticas do Fome Zero;
- ✓ Provimento de informações institucionais sobre a Secretaria Nacional de Assistência Social, Secretaria Nacional de Renda de Cidadania, Secretaria de Segurança Alimentar e Nutricional, Secretaria de Articulação Institucional e Parcerias.
- ✓ Provimento de Informações, orientações e esclarecimentos de dúvidas sobre os projetos, programas e políticas sociais do MDS – Ministérios de Desenvolvimento social e Combate à Fome, contemplando respostas conceituais e cadastrais;
- ✓ Informações sobre o andamento de processos que tramitam no MDS – Ministérios de Desenvolvimento social e Combate à Fome;
- ✓ Provimento de informações, orientações e esclarecimentos de dúvidas sobre os serviços, programas, políticas e projetos do MDS – Ministérios de Desenvolvimento social e Combate à Fome;
- ✓ Recebimento, registro, análise, classificação e encaminhamento, para a Ouvidoria de reclamações, críticas, denúncias, sugestões e elogios em relação aos serviços, programas, projetos, e políticas desenvolvidas pelo MDS – Ministérios de Desenvolvimento social e Combate à Fome;
- ✓ Execução de outros serviços de mesma natureza e complexidade, de acordo com as necessidades do MDS – Ministérios de Desenvolvimento social e Combate à Fome.

Serviços de Telemarketing Ativo

Os serviços de Telemarketing Ativo, especialmente, na forma Operador, compreendem as atividades inerentes à divulgação de informações e de resultados, à coleta e à monitoração de dados, bem como ao suporte às informações sobre os projetos, programas e políticas do MDS – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, por meio de contato telefônico, Internet ou por quaisquer outros meios seguros de comunicação, os quais venham a ser utilizados na abordagem à sociedade brasileira, em geral, conforme descrito abaixo:

- ✓ Retorno de ligações aos demandantes e beneficiários do MDS - Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome para fornecimento de informações e / ou provimento de respostas acerca das solicitações;
- ✓ Registro das ligações telefônicas de acordo com os agendamentos de atendimentos realizados pelos demandantes e beneficiários do MDS - Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (call back);
- ✓ Realização de campanhas para detecção do grau de satisfação dos demandantes e beneficiários do MDS - Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome em relação aos serviços prestados pela Central de Relacionamento Fome Zero;
- ✓ Desenvolvimento de campanhas, previamente planejadas, para divulgação de serviços e de orientações dirigidas a um determinado segmento de demandantes e beneficiários do MDS - Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome;
- ✓ Desenvolvimento de campanhas para divulgação, junto a um ou mais segmentos de demandantes e beneficiários do MDS - Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome.



Fome, sobre a realização de eventos promovidos e / ou apoiados pelo MDS - Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome;

- ✓ Desenvolvimento de campanhas, previamente planejadas, para a atualização contínua dos dados cadastrais dos demandantes e beneficiários do MDS - Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, bem como de empresas parceiras do Fome Zero e de outros segmentos que interagem com a Central de Relacionamento;
- ✓ Desenvolvimento de campanhas, previamente planejadas, destinadas à coleta e à monitoração de dados sobre os impactos provocados pelos projetos, programas e políticas do MDS - Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome;
- ✓ Execução de outros serviços de mesma natureza e complexidade, de acordo com as necessidades do MDS - Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome.
- ✓ Serviços de Apoio à Gestão e Retaguarda à Prestação dos Serviços (3º nível)
- ✓ Levantamento de informações importantes e pertinentes à missão do MDS - Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome que possam ser incluídas na base de conhecimento informatizada da Central de Relacionamento Fome Zero;
- ✓ Repasse de orientações para as equipes de atendimento de 1º e 2º níveis, bem como supervisão e gerência da prestação dos serviços especializados de Telemarketing;
- ✓ Elaboração contínua, por escrito, de esclarecimentos às dúvidas e às demandas por informações oriundas dos demandantes e beneficiários do MDS - Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome;
- ✓ Elaboração de Relatórios Técnicos e de Sumários Executivos;
- ✓ Leitura, análise e entendimento das solicitações feitas pelos demandantes e beneficiários do MDS - Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome para provimento de orientações aos profissionais responsáveis pelo atendimento de 1.º e 2º níveis;
- ✓ Levantamento de dados adicionais para o diagnóstico completo das solicitações recebidas;
- ✓ Análise e pesquisa de possíveis respostas para as solicitações recebidas;
- ✓ Encaminhamento de informações para que os operadores de 1.º e 2º níveis da Central de Relacionamento Fome Zero possam retornar a ligação aos demandantes e beneficiários do MDS - Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome informando-lhes sobre as respostas às solicitações feitas, inicialmente;
- ✓ Encaminhamento para o MDS - Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome de questões para as quais não há respostas, previamente, formuladas;
- ✓ Execução de outros serviços de mesma natureza e complexidade, de acordo com as necessidades do MDS - Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome.

Back-Office

Serviços de Apoio à Gestão e Retaguarda à Prestação dos Serviços (3º nível) com as seguintes atribuições:

- Levantamento de informações importantes e pertinentes à missão do MDS - Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome que possam ser incluídas na base de conhecimento informatizada da Central de Relacionamento Fome Zero;
- Repasse de orientações para as equipes de atendimento de 1º e 2º níveis, bem como supervisão e gerência da prestação dos serviços especializados de Telemarketing;
- Elaboração contínua, por escrito, de esclarecimentos às dúvidas e às demandas por informações oriundas dos demandantes e beneficiários do MDS - Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome;
- Elaboração de Relatórios Técnicos e de Sumários Executivos;
- Leitura, análise e entendimento das solicitações feitas pelos demandantes e beneficiários do MDS - Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome para provimento de orientações aos profissionais responsáveis pelo atendimento de 1º e 2º níveis;



"VÁLIDA COMO ACERVO TÉCNICO APENAS QUANDO
CHANCEADO PELO CREA-DF E ACOMPANHADO DA
CERTIDÃO DE ACERVO TÉCNICO N.º 1544/2014
EXPEDIDA EM 02/12/2014" FL. N.º 08/14
VISTO: _____
CHEFE DA DIVISÃO DE EXECUÇÃO

- Levantamento de dados adicionais para o diagnóstico completo das solicitações recebidas;
- Análise e pesquisa de possíveis respostas para as solicitações recebidas;
- Encaminhamento de informações para que os operadores de 1º e 2º níveis da demandantes e beneficiários do MDS - Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome informando-lhes sobre as respostas às solicitações feitas, inicialmente;
- Encaminhamento para o MDS - Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome de questões para as quais não há respostas, previamente, formuladas;
- Execução de outros serviços de mesma natureza e complexidade, de acordo com as necessidades do MDS - Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome.

Serviços de Apoio à Tecnologia da Informação – TI

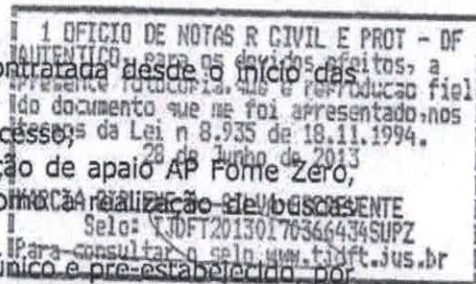
Serviços realizados através de Analistas de Sistemas Sênior e Desenvolvedores de Sistemas, funcionários da Contratada, com as seguintes características:

- Levantamento e desenvolvimento dos sistemas aplicativos para a Central de Relacionamento Fome e para os serviços especializados de Ouvidoria;
- Especialização, adaptação, implementação e manutenção contínua do sistemas aplicativos da Central de Relacionamento Fome Zero e dos serviços especializados de Ouvidoria;
- Integração entre sistemas existentes no MDS - Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, utilizando recursos do CTI (Computer Telephony Integration);
- Acompanhamento e manutenção dos bancos de dados utilizados pela Central de Relacionamento Fome Zero e pelos serviços especializados de Ouvidoria;
- Disponibilização, adaptação, implementação e testes de implantação de soluções para gestão do relacionamento com os demandantes e beneficiários do MDS - Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, utilizando recursos de CRM (Customer Relationship Managent), com o desenvolvimento correspondente a 700 pontos de função, segundo as regras de contagem definidas pelo IFPUG (International Function Point User Group)
- Execução de outros serviços de mesma natureza e complexidade, de acordo com as necessidades do MDS - Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome.

Solução de Atendimento

A solução de gestão de atendimento primária, disponibilizada pela Contratada desde o início das operações, tem as seguintes características principais:

- Permite o cadastro de novos usuários, bem como seu perfil de acesso;
- Permite o cadastro, alteração e a exclusão de tipos de instituição de apoio AP Fome Zero, categorias de atendimento, empresas a palavra-chave, vem com a realização de buscas entre pelos dados já existentes;
- Permite ao operador conduzir o atendimento dentro de padrão único e pre-estabelecido, por meio de consulta à base de conhecimento composta por FAQ (Frequently Asked Questions);
- Permite a criação de um agrupamento e a alteração das informações de agrupamentos de atendimentos pendentes, previamente, criados, na solução, permitindo, também a definição de prazos para conclusão dos agrupamentos;
- Disponibiliza glossário de termos utilizados no atendimento e seus respectivos significados para auxiliar o Operador, juntamente com a lista de palavras-chaves;
- Emite relatórios contendo o quantitativo e a porcentagem de atendimentos registros como pendentes na solução;
- Disponibiliza um consulta onde são apresentadas as últimas FAQ (Frequently Asked Questions) cadastramentos no últimos 03 (três) dias;



"VÁLIDO COMO ACERVO TÉCNICO APENAS QUANDO
CHANCELADO PELO CREA-DF E ACOMPANHADO DA
CERTIDÃO DE ACERVO TÉCNICO N.º 224-4/2011
EXPEDIDA EM 21/03/2014 FL. N.º 101/11
VISTO: _____
CHEFE DA DIVISÃO DE EXECUÇÃO

[Handwritten signature]

- Para utilizar a solução, os usuários do sistema necessitam apenas de navegador (browser) e de conexão com o servidor de aplicação, por meio de linha privada;
- Gera estatísticas sobre quantidade de atendimentos realizados por cidade, estado, região, geográfica e categoria de atendimento, bem como por cidade, estado e região geográfica; tempo médio de duração dos atendimentos, por tópicos ou assunto consultado na base de dados; quantidades de faxes enviados e recebidos; quantidade de e-mails recebidos e respondidos; tempo médio de resposta aos e-mails; tópicos ou assuntos não disponíveis nas bases de dados e quantidade de e-mail pendentes;

Segurança da Informação

A CONTRATADA provê segurança, por meio de segmentação física e lógica de ambientes e de criptografia no gerenciamento do PABX / DAC, no software de atendimento (*front-end*) e nas URA's (Unidade de Reposta Audível).

7. Recursos Humanos disponíveis:

ESPECIFICAÇÃO	QTD. PONTOS	CARGA HORÁRIA POSTO/MÊS	CARGA HORÁRIA TOTAL/MÊS	CARGA HORÁRIA TOTAL/ANO
Operadores Generalistas	282	132	37224	446688
Operadores Especialistas	36	132	4752	57024
Supervisores de Atendimento	10	176	1760	21120
Monitores de Qualidade	3	176	528	6336
Gerentes de Atendimento	1	176	176	2112
Gerente de Rotaguada	1	176	176	2112
Especialista (Posto de Apoio à Gestão – PAG)	5	176	880	10560
Analista Senior (Posto de Apoio à Gestão – PAG)	6	176	1056	12672
Analista Pleno (Posto de Apoio à Gestão à Gestão – PAG)	6	132	792	9504
Analista Júnior (posto de Apoio à Gestão – PAG)	6	132	792	9504
Analista de Sistemas de Sistemas Sênior (Posto de Apoio aos Serviços de TI-PASTI)	4	176	704	8448
Desenvolvedor de Sistemas (posto de Apoio aos Serviços de TI – PASTI)	3	176	528	6336

8. DEMAIS INFORMAÇÕES:

Local de prestação dos serviços:

Os Serviços vêm sendo realizados no endereço da contratada, localizado em Brasília, no Setor de Indústrias Bernardo Sayão, Quadra 01, Conjunto B, Lote 14 – Núcleo bandeirante, Brasília-DF.

Grau de execução da prestação dos Serviços:

"VÁLIDO COMO ACERVO TÉCNICO APENAS QUANDO CANCELODO PELO CREA-DF E ACOMPANHADO DA CERTIDÃO DE ACERVO TÉCNICO N.º 1344/10/011 EXPEDIDA EM 21/03/2011 FL. N.º 10/11 VISTO: _____

CHEFE DA DIVISÃO DE EXECUÇÃO

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 do art. 8º, § 1º, da Lei nº 11.127/2005.
Brasília, 08 de Junho de 2010
MARCIA GIRLENE D. SILVA-ESCREVENTE
Selo: TJDF2013017036435M2G
Para consultar o selo: www.tjdft.jus.br

Terceirização Completa, compreendendo tecnologia, Infra-estrutura, Recursos Humanos e Gestão, desenvolvimento de software de CRM.

Procedimentos de Qualidade:

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

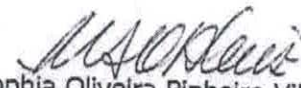
- ISO 9001:2000, devidamente certificado pelo Bureau Veritas Certification e acreditado pela NBR ISO 9001 – Inmetro;
- Atendimento/Relacionamento/Abordagem nas modalidades ativa e receptiva em conformidade com o Selo de Ética, devidamente certificado pelo PROBARE – Programa Brasileiro de Auto-Regulamentação (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 / 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

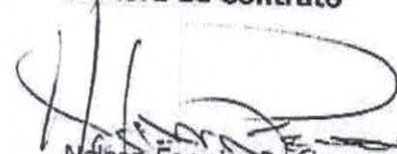
Responsabilidade Técnica

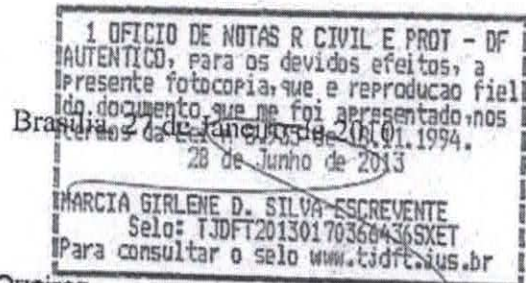
Os serviços têm como responsáveis Técnicos junto ao CRA/DF, os Administradores LUIZ FERNANDO DE ARAÚJO CADUDA, inscrito no CRA/DF sob o n.º 4487 e portador do CPF nº. 222.049.031-91, ROGÉRIO CORRÊA DO NASCIMENTO, inscrito no CRA sob o n.º 015315 CRA/DF e portador do CPF nº. 942.912.251-72 e ao CREA/DF o Engenheiro Eletricista DEUSDETE BERNARDES DA SILVA, inscrito no CREA/DF sob o n.º 7.348-D e portador do CPF nº. 481.825.746-15.


Informamos, outrossim, que os serviços prestados atendem integralmente as condições técnicas e comerciais acordadas, estando a qualidade dos serviços prestados em absoluta conformidade com os padrões de qualidade e performance exigidos.

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


Magdalena Sophia Oliveira Pinheiro Villar de Queiroz
Gestora de Contrato


Nelson Ferreira Praça
Coordenação de Contratos




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

