



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 090/2014/ASLIC/COLIC/DILOG

Brasília, 27 de outubro de 2014.

À Senhora
Renata Veiga
Coordenadora do 156
Prefeitura de São Paulo - PMSP
Tel (11) 98585-8829
E-mail: rveiga@prefeitura.sp.gov.br

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

Prezada Senhora,

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 pela Prefeitura de São Paulo, no âmbito do Termo nº 02/CGBS/SMG/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 Vossa Senhoria para a empresa contratada Call Tecnologia e Serviços Ltda, em 01 de abril de 2014 (Anexo), referente ao Termo nº 02/CGBS/SMG/2006:


a) O Atestado emitido por essa Prefeitura informa a quantidade média de 300 (trezentas) 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 Atestado emitido por essa Prefeitura 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?

c) O Termo nº 02/CGBS/SMG/2006 prevê a Integração de Sistemas de Informação tipo CRM (Customer Relationship Management) ou CzRM e base de dados com plataforma de telefonia utilizando tecnologia CTI (Computer Telephony Integration)?

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,


Vespér Cristina B. Cardelino
Coordenadora de Licitação

Registramos o presente atestado (RCA) sob o nº 2357/2014 em 30/04/2014, cuja validade obriga apresentação da Certidão.

Sebastião Juarez Pereira Neves
- Fiscal



PREFEITURA DE SÃO PAULO



Atestado de Execução Contratual

SP 021992

A Prefeitura do Município de São Paulo, através da Secretaria Executiva de Comunicação - SECOM, inscrita no CNPJ nº 04.543.079/0001-58, declara para os devidos fins que 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, executa para esta municipalidade serviços de Central de Atendimento (*Call Center*) cujo objeto resume-se em "Prestação de serviços técnicos necessários à implantação de procedimentos, operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura de São Paulo, abrangendo todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo conexão com os sistemas aplicativos hospedados na Prodam, para consulta às informações e registros das solicitações recebidas".

A experiência da Contratada na prestação do objeto se dá de forma continuada desde 30 de Março de 2006 através do Termo nº 02/CGBS/SMG/2006, Processo Administrativo nº 2005.0316.832-3, até a presente data, através do Termo nº 004/SECOM/2011, Processo Administrativo nº 2010-0.120.795-1, com vigência até 23 de julho de 2015.

A Central de Atendimento da Prefeitura de São Paulo abrange o atendimento aos cidadãos do município através do número 156, enquanto telefone público municipal, conforme Resolução da Anatel nº 357, bem como abrange o atendimento a nível nacional a todo e qualquer cidadão, turista, e/ou empresa através do número (011) 3218-6300 enquanto canal de comunicação entre a Prefeitura de São Paulo e os mesmos.

A Contratada executa o atendimento por meio de um único site implantado e disponibilizado dentro das especificações técnicas usuais de mercado, incluindo fornecimento e manutenção de toda a infra-estrutura física e tecnológica necessários a sua operacionalização, inclusive, rede interna, linhas telefônicas, linhas de comunicação para voz, circuitos para interligação das redes, adequações ambientais, equipamentos, aplicativos, softwares básicos e mobiliários atendendo os padrões da NR 17.

Demais informações da prestação dos serviços:

- Disponibilização com capacidade de utilização simultânea de 750 PA's em regime de funcionamento de 24 horas/dia, 365 dias/ano, nos modos humano e eletrônico.
- Execução média de 1.000.000 de atendimentos por mês.
- Execução média mensal de 110.000 Horas de Posição de Atendimento logada - Nível I;
- Execução média mensal de 60.000 Horas de Posição de Atendimento logada - Nível II;
- Execução média mensal de 2.500 Horas de Posição de Atendimento logada - Nível III;
- Disponibilização média de 1500 Postos de profissionais de atendimento compostos de Operadores de Atendimento Nível I com formação Nível Médio, Operadores Nível II com Curso Superior e Técnicos de Atendimento Nível III com formação Superior nas áreas de Medicina, Enfermagem, Engenharia, Arquitetura e Direito e formação bilíngue.
- Disponibilização média de 200 Postos de profissionais de gestão compostos de Gerente Geral, Gerentes de Retaguarda, Coordenadores, Supervisores, Monitores, Instrutores, Analistas de Planejamento, Analistas de Recursos Humanos e Apoio

1 OFÍCIO DE NOTAS R. OPRACIONAL - DF
AUTENTICO, para os devidos fins de comprovação de Infraestrutura de Telecomunicações composta de 750 Portas
Presente fotocópia, que se encontra no sistema de arquivamento digital da Prefeitura de São Paulo, em conformidade com a
do documento que se encontra no sistema de arquivamento digital da Prefeitura de São Paulo, em conformidade com a
termos da Lei nº 8.935 de 14 de maio de 1994, em sua redação dada pela Lei nº 12.526 de 10 de novembro de 2012.

EUNICE MOREIRA DE ARAUJO-TAB. SUBSTITUTA
Selo: TJDF120140170470575MLM
Para consultar o selo www.tjdf.jus.br

Fernando A. Caduda
Administrador
CRA/DF nº 4487
CRA/SP --

internet (email, chat, web, videochamada-libras, redes sociais, etc.) e Gestão de Força de Trabalho (Work Force Management).

- Disponibilização, Implantação, Customização, Parametrização e Manutenção continuada de Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cidadão denominado GRC (CzRM), em arquitetura web, utilizando plataforma de Geoprocessamento, incluindo gestão integrada de serviços multicanais compostos de Portal internet (email e chat), Dispositivos Mobile (celular), Auto Atendimento-Totens, TV Digital, Módulo de BPMS (Business Process Management Suite), Módulo de Informações Gerenciais e tomada de decisão – Business Intelligence/Dashboards com solução de extração, transformação e apresentação de informações gerenciais (ETL/DataMart/OLAP).
- Disponibilização de 114 Totens de Auto Atendimento para a implantação do projeto "156 on line";
- Execução média mensal de 10.000 horas de Suporte Tecnológico à Operação (Desenvolvimento e Manutenção de sistemas) com a disponibilização aproximada de 66 Técnicos;
- Execução média de 4.000.000 de disparo eletrônico de mensagens Telefônicas (torpedo de voz);
- Execução média de 25.000 de disparo eletrônico de mensagens de texto (SMS);
- Valor do contrato atual: R\$ 204.625.116,00 (3º Termo aditivo - vigência de 24/07/2013 à 23/07/2015).
- Endereço do local de prestação de serviços: Rua do Hipódromo, 1024, Bresser-Mooça, São Paulo/SP.

Como obrigação assessoria do contrato para a gestão e entrega de resultados, a CONTRATADA mantém nas instalações do site da Central da Prefeitura de São Paulo a certificação da Operação no Selo de Ética e da Norma de Maturidade do PROBARE (Programa Brasileiro de Auto Regulamentação do Setor de Teleserviços), bem como mantém na gerência técnica dos serviços um Gerente com nível superior e certificação COPC-2000 PSIC.

Na gestão de qualidade dos serviços a Contratada adota padrões e procedimentos devidamente certificados pelas normas ISO 90001 – Gestão da Qualidade, ISO 20.000 – Gestão de Serviços de TI, ISO 27.0001 – Gestão da Segurança da Informação, e OHSAS 18.001 -- Gestão da Saúde Ocupacional e Segurança.

A Responsabilidade Técnica dos Serviços, pela Contratada, perante o CRA/SP é exercida por, LUIZ FERNANDO DE ARAUJO CADUDA, CRA DF nº 4487 e CPF nº 222.049.031-91, e junto ao CREA/SP pelos engenheiros DEUSDETE BERNADES DA SILVA, CREA/DF nº 7.348-D, CREA/SP nº 5063581593 e portador CPF nº 481.829.746-15 e RUY TRIDA JUNIOR, CREA/MG sob o nº 54.730/D, CREA/SP nº 5063581607 e CPF nº 755.084.356-20.

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

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

São Paulo, 01 de abril de 2014

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

Secretaria Executiva de Comunicação
José Jacinto de Amaral
Chefe de Gabinete

Deusdete Bernardes da Silva
Engenheiro Eletricista CREA

1º OFÍCIO DE NOTAS CÍVIL E PROT
AUTENTICO, para os devidos efeitos,
presente fotocópia, que é reprodução
do documento que me foi apresentado,
termos da Lei nº 8.935 de 18.11.1994
15 de Maio de 2014

18º OFICIAL DE REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS
LUIZA SALDANHA DINIZ ZAMPIERI - Oficial Interina

Reconheço, por semelhança, a firma de: JOSE JACINTO DE AMARAL, em documento
sem valor econômico, dou fé.
São Paulo, 16 de abril de 2014.
Em Teste da verdade. COD. [19923048125234002578883]

UNICE MOREIRA DE ARAUJO-TAD. SUBST
Selo: TJDF 20140170420574MBAY
para consultar o selo www.tjdft.jus