



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 087/2014/ASLIC/COLIC/DILOG

Brasília, 27 de outubro de 2014.

À Senhora

Irani Cardoso da Silva

Gerente de Canais de Relacionamento com os Consumidores - RCRC

Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel

SAU Quadra 06 Bloco "E" 7º andar – Ala Norte – Brasília-DF

CEP: 70070-940

Tel: (61) 2312-2865

E-mail: irani@anatel.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 Agência Nacional de Telecomunicações, no âmbito do Contrato de Prestação de Serviços, ARU nº 29/2005 e ARU nº 30/205.

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 contratos supracitados:

3.1 -Com base no Atestado de Capacidade Técnica emitido em 29 de outubro 2005 (Anexo), referente ao Contrato ARU nº 29/2005, informar:

- a) O Atestado emitido por essa Agência informa a quantidade total de 105 (cento 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?

3.2 Com base no Atestado de Capacidade Técnica emitido por Vossas Senhorias para a empresa contratada Call Tecnologia e Serviços Ltda., em 06 de junho de 2009 (Anexo), referente ao Contrato ARU nº 30/2005, informar:

- a) Quantas ligações "receptivas" por mês foram realizadas, em média, por atendimento humano pela Contratada? (Obs.: devem ser excluídas da informação ligações ativas saintes, bem como ligações receptivas provenientes de televidas e telepesquisas).
- b) O Atestado emitido por essa Agência informa a quantidade total de 190 (cento e noventa) 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?
- c) O Contrato ARU nº 30/2005 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,


Vesper Cristina B. Cardelino
Coordenadora de Licitação

**ANATEL**Agência Nacional
de TelecomunicaçõesSAUS Quadra 6 – Bloco F, 2º andar – Brasília/DF – CEP: 70.070-940
0800.332001"VALIDO COMO ACERVO TÉCNICO APENAS QUANDO
CHANCELADO PELO CREA-DF E ACOMPANHADO DA
CERTIDÃO DE ACERVO TÉCNICO N.º 448/2014
EXPEDIDA EM 21/03/2014 FL. N.º 0412
VISTO: [assinatura]

Atestado de Capacidade Técnica

ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações, com sede nesta capital no Setor de Autarquias Sul, Quadra 06, Blocos E, H, F e G, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 02.030.715/0001-12, atesta para os devidos fins que mantém, de forma plena e satisfatória, Contrato de Prestação de Serviços (ARU n.º 29/2005 – Anatel) 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 2 de setembro de 2005 até a presente data, com vigência até 03/09/2008, conforme dados abaixo:

1. Objeto:

Prestação de serviços para atendimento aos usuários de serviços de telecomunicações no País, compreendendo o acolhimento, o registro, o retorno e o controle das solicitações (reclamações, denúncias, sugestões e pedidos de informação) recebidas por meio de canais colocados à sua disposição: central de atendimento, correio eletrônico e fale conosco. Os serviços têm 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 CREA/DF o Engenheiro Eletricista DEUSDETE BERNARDES DA SILVA inscrito no CREA/DF sob o 7.348-D CREA/DF e portador do CPF/MF nº. 481.825.746-15.

2. Ambiente Tecnológico:

1. Plataforma de Comunicação de Voz: SIEMENS Hipath 4000 - Serie 4500 com utilização de tecnologia de voz sobre IP).
2. Arquitetura: Cliente-Servidor
3. Sistema Operacional: Windows 2000, LINUX
4. Hardware de Telecomunicações: 180 Portas de URA/FAX, PABX/DAC, Gravador Digital e *Workforce Management*.
5. Rede de dados, voz e imagem baseada em equipamentos ligados a uma rede estruturada com velocidade de 1 Gbps; switches e roteadores gerenciáveis. Todos os equipamentos com total redundância e possibilidade de ampliações futuras.
6. Estações de Trabalho de grande capacidade - Pentium III ou superior;
7. Tecnologia de comunicação digital, rede TCP/IP, permitindo aos operadores utilizarem seus computadores para receberem chamadas e monitorar o sistema e tecnologia E1 para canais de dados, voz e imagem.

3. Demais Informações

Quantidade de Atendimentos mês:

A quantidade média mensal de atendimentos efetivados nos últimos 12 (doze) meses (considerando o período compreendido entre Outubro de 2006 e Setembro de 2007) foi de 264.504 (duzentos e sessenta e quatro mil e quinhentas e quatro) ligações e o número médio mensal de ligações ativas foi de 3.568 (três mil, quinhentas e sessenta e oito), conforme quadro abaixo:

Mês	Quantidade de Ligações Ativas	Quantidade de Ligações Receptivos
Outubro 2006	4.300	259.358
Novembro 2006	4.248	254.121
Dezembro 2006	5.808	240.347
Janeiro 2007	1.499	296.586
Fevereiro 2007	1.028	186.527
Março 2007	1.897	306.340
Abril 2007	1.900	276.713
Maio 2007	3.013	278.260
Junho 2007	2.475	244.036
Julho 2007	2.725	283.285
Agosto 2007	4.578	292.743
Setembro 2007	9.347	255.732
Média	3.568	264.504

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

VERS
E
ANVER
AUTENTICAÇÃO



ANATEL

VISTO:
Agência Nacional de Telecomunicações
CHEFE DA DIVISÃO DE EXECUÇÃO

SAUS Quadra 6 – Bloco F, 2º andar – Brasília/DF – CEP: 70.070-940
0800.332001

Nível de Serviço:

O nível de serviço acordado é de 95/10 (noventa e cinco por cento das ligações devem ser atendidas em até 10 s) e é medido diariamente. Abaixo relacionamos alguns indicadores, incluindo o Nível de Serviço, apurados nos últimos 12 (doze) meses:

Mês	Nível de Serviço	TMA (s)	Absenteísmo (%)	Turnover (%)	Nota de Monitoria (%)
Out/ 2006	90,05%	199	3%	3%	95,86%
Nov/ 2006	82,95%	207	4%	3%	95,82%
Dez/ 2006	94,15%	209	6%	2%	96,05%
Jan/ 2007	86,32%	206	5%	2%	96,38%
Fev/ 2007	90,21%	205	6%	5%	95,88%
Mar/ 2007	95,82%	200	8%	8%	95,50%
Abr/ 2007	95,45%	205	13%	5%	93,67%
Mai/ 2007	95,64%	219	11%	9%	93,64%
Jun/ 2007	94,70%	219	11%	4%	93,35%
Jul/ 2007	95,68%	224	10%	7%	95,32%
Ago/ 2007	95,91%	229	8%	6%	94,80%
Sep/ 2007	96,00%	226	5%	8%	93,89%

Horário de Funcionamento:

- Modo humano e eletrônico = Segunda a sexta-feira de 08:00 às 20:00h.

Quantidade de Posições de Atendimento (PA) e Quantidade de Portas de URA

Para fins de comprovação, atestamos que são utilizadas 105 (cento e cinco) Posições de Atendimento e 180 (cento e oitenta) portas de URA.

Características dos serviços:

Ouvidoria: Acolhe, registra as solicitações (reclamações, denúncias, sugestões e pedidos de informações) recebidas, através de sistema informatizado e encaminha as mesmas aos setores da Agência ou Prestadoras de serviços. Depois de tratadas, as informações são inseridas no sistema para informação ao usuário por meio de *telemarketing* ativo ou receptivo.

Back office: Atividades de controle de qualidade dos registros efetuados, reclassificando-os e reencaminhando-os, conforme a necessidade, gerando subsídios para aprimoramento do atendimento.

Ativo: Retorno de solicitações registradas na Anatel, para informação e posicionamento sobre o andamento dos processos. Solicitação de esclarecimentos sobre registros encaminhados à Anatel ou prestadoras. Verificação das respostas fornecidas pelas operadoras aos usuários.

Grau de execução da prestação dos Serviços:

AUTENTICAÇÃO

VERSO
E
ANVERSO

Terceirização Completa, compreendendo: Solução Tecnológica, Infra-estrutura, Recursos Humanos e Gestão.

Local de prestação dos serviços:

Os Serviços são realizados no edifício da CONTRATADA, localizado em Brasília-DF, no SIBS (Setor de Indústrias Bernardo Sayão), Quadra 01, Conjunto B, Lote 14.

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


SAUS Quadra 6 – Bloco F, 2º andar – Brasília/DF – CEP: 70.070-940
0800.332001


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 a presente.


Brasília-DF, 29 de Outubro de 2007.


Deusdete Bernardes da Silva
Engº Eletricista CREA 7.348/M

“VÁLIDO COMO ACERVO TÉCNICO APENAS QUANDO
CHANCELADO PELO CREA-DF E ACOMPANHADO DA
CERTIDÃO DE ACERVO TÉCNICO N.º 1343/2007
EXPEDIDA EM 20/10/2007.” FL. N.º 11/1
VISTO: 
CHEFE DA DIVISÃO DE EXECUÇÃO


Rubia Marize de Araújo
Chefe da Assessoria de Relações com os Usuários
Tel: (61) 2312-2253

AUTENTICAÇÃO – VERSO
E ANVERSO

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



Agência Nacional
de Telecomunicações

SAUS Quadra 6 – Bloco H – Ed. Ministro Sérgio Motta – Brasília/DF – CEP: 70.070-940
61) 312-2000

Atestado de Capacidade Técnica

ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações, com sede nesta capital no Setor de Autarquias Sul, Quadra 06, Blocos E, H, F e G, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 02.030.715/0001-12, atesta para os devidos fins que mantém Contrato de Prestação de Serviços (ARU n.º 30/2005 – Anatel) 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 3 de setembro de 2005 até a presente data, conforme dados abaixo:

1. Objeto:

Prestação de serviços para atendimento aos usuários de serviços de telecomunicações no País, compreendendo o acolhimento, o registro, o retorno e o controle das solicitações (reclamações, denúncias, sugestões, pedidos de informação e elogios) recebidas por meio de canais colocados à sua disposição: central de atendimento, correio eletrônico e fale conosco.

2. Quantidades de Posições de Atendimento (PA) e Quantidade de Portas de URA.

Para fins de comprovação, atestamos que são utilizadas 190 (cento e noventa) Posições de Atendimento, interligadas em uma plataforma completa de contact Center (PBXIP, DAC, URA, CTI E GRAVADOR DIGITAL), cem por cento, tecnologia voz sobre IP, 240 (duzentos e quarenta) portas de URA, servidores de rede corporativa (MSAD, Firewall, Bancos de Dados e de Relatórios) e elementos ativos e passivos de rede (Roteador, Switches, Path Panel).

3. Local de prestação dos serviços:

Os serviços objeto do Contrato n.º 030/2005 são prestados desde de setembro de 2005, em dois ambientes: no edifício da CONTRATADA, localizado em Brasília-DF, no SIBS (Setor de Indústrias Bernardo Sayão), Quadra 01, Conjunto B, Lote 14 e nas dependências da CONTRATANTE, localizado no SAUS Quadra 06 Bloco F.

4. Qualidade

Não há ocorrência que desabone ou empeça a participação do fornecedor em processo de licitação.

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

Brasília-DF, 06 de julho de 2009

NOTAS R. CIVIL E PROTESTOS
AUTENTICADAS PARA OS DEVIDOS EFEITOS
pelo Tabelião de Notas e Reprodutor de Documento
nos termos do Dec. Lei nº 8.935 de 18.11.1994.
Rúbia Marize de Araújo
Chefe da Assessoria de Relações com os Usuários

Brasília - DF

17 AGO. 2009

Rúbia Marize de Araújo
Chefe da Assessoria de Relações

Em testemunho da

verdade

EMILY MOREIRA DE ARAÚJO - Titular
Eduarda Moreira de Araújo
Mônica Giacini
Márcia Gislene D. Silva