



PRÉSIDÊNCIA 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 075/2014/ASLIC/COLIC/DILOG

Brasília, 26 de setembro de 2014.

A

Diretoria de Apoio aos Negócios e Operações

Banco do Brasil S.A.

SBN Quadra 02, Bloco "E", Ed. Sede, CNC 2, 13º Andar

CEP: 70040-020, Brasília/DF

Tel: (61) 3104-0025 / 3104-0004; Fax: (61) 3104-0083

E-mail: dinop.fornecedores@bb.com.br

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

Prezados Senhores,

A Presidência da República instaurou procedimento 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 GRENIT SERVICOS E DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARES LTDA, CNPJ nº 06.936.483/0001-17, encaminhou como documento de habilitação o Atestado de Capacidade Técnica emitido pelo Banco do Brasil S.A., conforme anexo, no âmbito do Contrato de Prestação de Serviços nº 2007/9600-0183.

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 supracitados:

a) A Central de Atendimento, cujo sítio estava localizado em Salvador, realizava atendimento de abrangência nacional?


b) Quantas ligações "receptivas" por mês foram realizadas, em média, por atendimento humano pela Contratada? (Observação: devem ser excluídas da informação ligações ativas saintes, bem como ligações receptivas provenientes de televidas e telepesquisas)

c) A Contratada fornecia terceirização completa de serviços com implantação e manutenção continuada de itens de Plataforma de Telecomunicações (PABX/DAC/URA), ou essa parcela era de responsabilidade do Banco do Brasil?

d) A Contratada obteve desempenho satisfatório, durante toda execução do Contrato? (Por exemplo: A Contratada apresentava, a contento, relatórios para verificação de níveis de serviço? Os níveis de serviço previstos em Contrato eram cumpridos? A Capacitação/ treinamento dos profissionais alocados na operação do serviço era realizada a contento? A Contratada cumpriu satisfatoriamente as obrigações previstas em Contrato?).

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 setembro 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) 3411-2607.

Atenciosamente,


Guilherme Paiva Silva
Pregoeiro/PR

ATESTADO

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

ATESTAMOS, para fim exclusivo de participação em licitação, que a empresa **GRENIT SERVIÇOS DE TELEMARKEETING DESENVOLVIMENTO COMÉRCIO E REPRESENTAÇÃO COMERCIAL DE HARDWARES**, com sede na Rua Pedro Luiz Ranzan, 08, Portal de São Lourenço, São Lourenço da Serra/SP, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda (CNPJ/MF) sob o número 06.936.483/0001-17, presta os serviços abaixo relacionados ao Banco do Brasil S.A.

SERVIÇO: Prestação de Serviços de Operação da Central de Atendimento BB - Site Salvador, Incluindo Infra-Estrutura, Estações, Rede Local, Manutenção e Suporte dos Equipamentos.

Contrato: 200796000183

Início do contrato : 22/09/2007

Vigência: 60 meses


Dependência(s) atendida(s): Central de Atendimento do Banco do Brasil - Site Salvador (BA)


Quantidade e unidade contratada:


- 540 (quinhentos e quarenta) Operadores de Tele-atendimento ativo;
- 352 (trezentos e cinquenta e dois) Operadores de Tele-atendimento receptivo;
- 66 (sessenta e seis) Operadores de Backup da Operação;
- 56 (cinquenta e seis) Supervisores de Tele-atendimento com carga horária semanal de 36 horas;
- 05 (cinco) Coordenadores de Tele-atendimento com carga horária semanal de 36 horas;
- 18 (dezoito) Monitores de Tele-atendimento com carga horária semanal de 36 horas;
- 94 colaboradores para o desenvolvimento das demais funções operacionais e de apoio para gestão de central de atendimento ativo e receptivo, tais como: Análise de Tráfego, Suporte Administrativo, Suporte em Infra-Estrutura, TI, Suporte à manutenção Predial, Recursos Humanos e Capacitação.

Brasília(DF), 24 de maio de 2010.

BANCO DO BRASIL S.A.
DIRETORIA DE LOGÍSTICA
CENTRO DE SERVIÇO DE LOGÍSTICA BRASÍLIA
CNPJ: 00.000.000/5844-01


Carlos Henrique de Souza
Gerente de Área


Antonio Boson Almeida
Gerente de Setor


Anselmo José Cruz
CRA/BA 20169