



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 078/2014/ASLIC/COLIC/DILOG

Brasília, 26 de setembro de 2014.

Ao Senhor

Gerente Geral do Centro Integrado de Operações de Defesa Social - CIODS

Ricardo Fentes Gomes

Secretaria de Defesa Social do Estado de Pernambuco

Rua São Geraldo, n.º 111, Santo Amaro

CEP: 50040-020, Recife/PE

Tel: (81) 3183-5005; Fax: (81) 3183-5011

Email: ricardo.feitoza@sds.pe.gov.br

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

Senhor Gerente Geral do CIODS,

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 Serviços e Desenvolvimento de Softwares Ltda, CNPJ nº 06.936.483/0001-17, encaminhou como documento de habilitação o Atestado de Capacidade Técnica emitido pelo CIODS, conforme anexo, no âmbito do Contrato n.º 147/2011 – GAB/SDS.

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 está localizado no prédio sede da Secretaria de Defesa Social, 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 apenas fornecia os recursos humanos?

d) O Contrato nº 147/2011 prevê **Gravação Digital de chamados telefônicos e de imagens com sincronização de voz e navegação de tela de atendimento?** (Caso esteja previsto, favor informar o item do Contrato, Edital ou Termo de Referência onde está contida a informação).

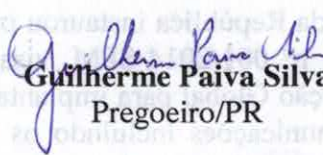
e) O Contrato nº 147/2011 prevê **Integração de Sistemas de Informação tipo CRM ou CzRM e base de dados com plataforma de telefonia utilizando tecnologia CTI (Computer Telephony Integration)?** (Caso esteja previsto, favor informar o item do Contrato, Edital ou Termo de Referência onde está contida a informação).

f) A gestão dos serviços era baseada em Níveis de Serviço?

g) A Contratada obteve aptidão de 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 e os documentos solicitados 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



Secretaria de
Defesa Social

PERNAMBUCO
GOVERNO DO ESTADO

CENTRO INTEGRADO DE OPERAÇÕES DE DEFESA SOCIAL

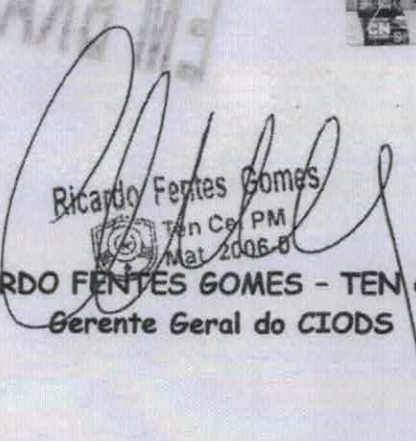
ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

A Secretaria de Defesa Social do Estado de Pernambuco, com sede na Rua São Geraldo, 111, Santo Amaro - Recife, atesta para os devidos fins que a empresa Grenit Serviços e Desenvolvimento de Softwares LTDA, inscrita no CNPJ sob nº 06.936.483/0001-17, com sede na Rua Pequetita, 145, cj.112 - Vila Olímpia, São Paulo, presta, desde outubro/2011, serviços de teleatendimento, através de mão-de-obra especializada para operacionalização de uma Central Telefônica Integrada para o atendimento de ocorrências policiais e de bombeiros, no Centro Integrado de Operações de Defesa Social - CIODS:

Prestação de serviços de teleatendimento receptivo e ativo com capacidade de 30 (trinta) Posições de Atendimento - PA's, durante todo o dia e noite, 7 dias por semana, abrangendo todos os recursos humanos necessários para o seu pleno funcionamento, com supervisão e coordenação.

Recife, 12 de abril de 2012




RICARDO FENTES GOMES - TEN CEL PM
Gerente Geral do CIODS