



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

COMISSÃO DE ESTUDOS PARA AVALIAR OS CONTRATOS FIRMADOS PELO EXECUTIVO NO QUE TANGE AO CALL CENTER E "156" COM SEUS SERVIÇOS PELA EMPRESA CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA. NO MUNICÍPIO – RPP 003/2014

Termo de abertura de volume

Este é o volume 02 do processo RPP nº 06-0003/2014, que se inicia à folha nº 202 e se encerra à folha 401.

Rafael Robles Godoi

Secretário da CECC

RF 11.327

10/06/2014



Ofício nº 174/SECOM/GAB

10/06/2014

INTERESSADO: CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO – COMISSÃO DE ESTUDOS PARA AVALIAR OS CONTRATOS FIRMADOS PELO EXECUTIVO NO QUE TANGE AO CALL CENTER E “156” COM SEUS SERVIÇOS PELA EMPRESA CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA.

VEREADOR ADILSON AMADEU

ASSUNTO: Convite para esclarecimentos dos Srs. Nelson Ricardo Guilhamati e Rogério Pelizzari de Andrade.

Senhor Presidente da CE – Call Center e “156”,

Por ocasião do recebimento do convite aos Srs. Nelson Ricardo Guilhamati e Rogério Pelizzari de Andrade, cumpre-nos esclarecer que o Sr. Nelson tem disponibilidade de comparecimento a esta Casa às 13:00 do dia 11/06/2014 e, que o Sr. Rogério apenas poderá comparecer às 15:00 por motivos de serviço.

Sem mais e à disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

São Paulo, 10 de junho de 2014.

NUNZIO BRIGUGLIO FILHO

SECRETÁRIO EXECUTIVO DE COMUNICAÇÃO

Recebido na Comissão	
Em 10/06/2014 às 17h52	
Por	



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

COMISSÃO DE ESTUDOS PARA AVALIAR OS CONTRATOS FIRMADOS PELO EXECUTIVO NO QUE TANGE AO CALL CENTER E "156" COM SEUS SERVIÇOS PELA EMPRESA CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA. NO MUNICÍPIO – RPP
003/2014

São Paulo, 09 de junho de 2014

URGENTE

Ofício - CECC nº 028/2014

Senhor Secretário

Na qualidade de presidente da Comissão Comissão de Estudos para avaliar os contratos firmados pelo Executivo no que tange ao Call Center e "156" com seus serviços pela Empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda., em cumprimento ao requerimento de autoria do Vereador Gilson Barreto, convido os Senhores Rogério Pelizzari de Andrade, RF 746.629-3 e Nelson Ricardo Matos Gulhamati, RF 733.101-1, responsáveis pelo gerenciamento da execução dos serviços constantes do Termo de Contrato nº 004/SECOM/2011, para reunião que esta Comissão realizará no **dia 11 de junho, às 13 horas, na Sala Sérgio Vieira de Melo, 1º subsolo** desta Edilidade.

Valho-me da oportunidade para renovar a Vossa Excelência meus protestos de elevado apreço e distinta consideração.

VEREADOR ADILSON AMADEU
Presidente da CE – Call Center e "156"

Excelentíssimo Senhor
Nunzio Briguglio Filho
Secretário Executivo de Comunicação
Viaduto do Chá, 15 - 6º Andar - Centro



INSPETORIA
DA CÂMARA MUNICIPAL
PROTOCOLADO Nº 552
RECEBIDO 14:50
10/06/14

Luciana Sousa
ASSISTENTE DE COMUNICAÇÃO



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Folha nº 000204
06.03.14
C.E. Proc. 327
Rafael Robles Godoi - RPP

COMISSÃO DE ESTUDOS PARA AVALIAR OS CONTRATOS FIRMADOS PELO EXECUTIVO NO QUE TANGE AO CALL CENTER E "156" COM SEUS SERVIÇOS PELA EMPRESA CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA. NO MUNICÍPIO – RPP
003/2014

**ATA DA 8ª REUNIÃO ORDINÁRIA DA COMISSÃO DE ESTUDOS CALL CENTER E "156" – 2ª
SESSÃO LEGISLATIVA DA 16ª LEGISLATURA.**

Ao décimo primeiro dia do mês de junho de 2014, às 13h00, na Sala "A" - Sérgio Vieira de Melo, 1º subsolo desta Edilidade, realizou-se a 8ª Reunião Ordinária da Comissão de Estudos Call Center e "156", sob a presidência do Vereador Adilson Amadeu. Compareceram também os Vereadores Eduardo Tuma, Gilson Barreto, Abou Anni, Nelo Rodolfo e Jair Tatto. À abertura dos trabalhos, o Presidente informou a pauta do dia. Após, a Comissão colheu o depoimento de Nelson Ricardo Matos Guilhamatti, funcionário da Secretaria Executiva de Comunicação do Município de São Paulo. O Vereador Eduardo Tuma fez os seguintes requerimentos: convidar o "senhor Rogério Pelizzari para comparecer a essa Comissão no dia 16/06/2014"; "Convocar Jacinto, Renata, Nelson, Rogério e Wagner da Silva, funcionários da Secom, munidos com a documentação atinente ao contrato objeto dessa Comissão", solicitar "com urgência as notas Taquigráficas das reuniões que aconteceram até o presente momento". Os requerimentos foram aprovados por todos os vereadores presentes. O Vereador Abou Anni propôs os seguintes requerimentos: "seja oficiada a Secom a fim de enviar os documentos pertinentes a prova de conceitos da plataforma de GRC"; "seja oficiada a Call Tecnologia e Serviços Ltda a fim de enviar cópia do alvará de funcionamento bem como auto de vistoria do Corpo de Bombeiros ou do laudo técnico de segurança". Os requerimentos foram aprovados por todos os vereadores presentes. Após, o Vereador Adilson Amadeu fez os seguintes requerimentos: "convite ao senhor Wagner da Silva da Secom"; "que officie a Secom para que encaminhe a esta Comissão cópia de aditivos contratuais discriminando serviços e seus valores em tabela e apartado". Os requerimentos foram aprovados por todos os vereadores presentes. Nada mais havendo a tratar, o Presidente encerrou os trabalhos e convocou a próxima Reunião Ordinária para o próximo dia 18 de junho, quarta-feira, às 13h00, neste local. Nós, Marcelo Fidalgo Neves e Rafael Robles Godoy, secretariamos os trabalhos e redigimos esta Ata, que lida e achada conforme segue assinada por todos os membros presentes.

Vereador ADILSON AMADEU – Presidente _____

Vereador GILSON BARRETO – Vice-presidente _____

Vereador EDUARDO TUMA – Relator _____

Vereador ABOU ANNI _____

Vereador NELO RODOLFO _____

Vereador JAIR TATTO _____

Marcelo Fidalgo Neves – Secretário _____

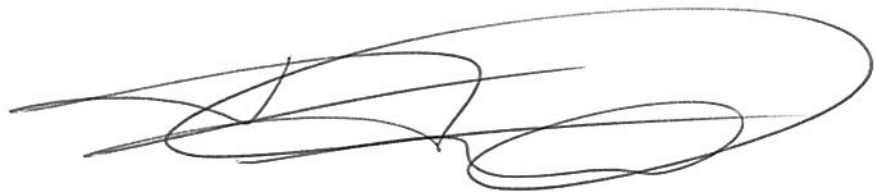
Rafael Robles Godoi - Secretário _____

COMISSÃO DE ESTUDOS PARA AVALIAR OS CONTRATOS FIRMADOS PELO EXECUTIVO NO QUE TANGE AO CALL CENTER E "156" COM SEUS SERVIÇOS PELA EMPRESA CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA. NO MUNICÍPIO.

REQUERIMENTO

REQUEIRO a Douta Comissão de Estudos, que seja solicitado com urgência ao setor de Taquigrafia desta casa, todas as notas taquigráficas das reuniões que aconteceram até o presente momento, bem como as que procederem desta data.

São Paulo, 11 de junho de 2014.



VEREADOR EDUARDO TUMA
RELATOR



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Folha nº 000206
C.E. Proc. 06.03.14 11/06

COMISSÃO DE ESTUDOS PARA AVALIAR OS CONTRATOS FIRMADOS PELO EXECUTIVO NO QUE TANGE AO CALL CENTER E "156" COM SEUS SERVIÇOS PELA EMPRESA CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA. NO MUNICÍPIO – RPP
003/2014

REQUERIMENTO nº. /14

REQUEIRO, a Douta Comissão de Estudos, que nos termos regimentais seja oficiada a contratada CALL Tecnologia e Serviços Ltda., a fim de enviar a presente Comissão, cópia do alvará de funcionamento, bem como do AVCB – auto de vistoria do Corpo de Bombeiro ou do laudo técnico de segurança pertinentes as instalações da prestação de serviços em análise.

Sala das comissões,


Abou Anni
Vereador PV



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

000207
Pela nº 06.03.14
C.E. Proc. N
Deputado Roberto

COMISSÃO DE ESTUDOS PARA AVALIAR OS CONTRATOS FIRMADOS PELO EXECUTIVO NO QUE TANGE AO CALL CENTER E "156" COM SEUS SERVIÇOS PELA EMPRESA CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA. NO MUNICÍPIO – RPP 003/2014

REQUERIMENTO Nº

11 / 06 / 2014

Exmo. Sr. Presidente da CECC,

☐ CONVITE

☒ PEDIDO DE INFORMAÇÃO AO EXECUTIVO

☐ EVENTO

☐ OUTROS

Requeiro/requeremos, nos termos regimentais:

QUE OFICIÊ A SELOM PARA QUE ENCAMINHE A ESTA
COMISSÃO CÓPIAS DOS ADITIVOS CONTRATUAIS DISCRIMINAN-
DO SERVIÇOS INCLUIDO E SEUS VALORES EM TABELA
EM APARTADO

Adilson Amador

Vereador(es)

APROVADO

na ____ª Reunião ____
na data de ____/____/____.

O Presidente da Comissão.



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

COMISSÃO DE ESTUDOS PARA AVALIAR OS CONTRATOS FIRMADOS PELO EXECUTIVO NO QUE TANGE AO CALL
CENTER E "156" COM SEUS SERVIÇOS PELA EMPRESA CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA. NO MUNICÍPIO – RPP
003/2014

11/06
Folha nº 000208
C.E. Proc. 06.05.14

REQUERIMENTO nº. /14

REQUEIRO, a Douta Comissão de Estudos, que nos termos regimentais seja oficiada a Secretaria Executiva de Comunicação - SECOM, a fim de enviar a presente Comissão os documentos pertinentes a prova de conceitos da plataforma de GRC (Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cidadão) que se submeteu a empresa contratada CALL Tecnologia e Serviços Ltda., nos termos do Anexo I do Termo de Referência do certame atinente ao contrato em debate.

Sala das comissões,


Abou Anni
Vereador PV



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Folha nº 000209
C.E. Proc. 06.03.14
A

COMISSÃO DE ESTUDOS PARA AVALIAR OS CONTRATOS FIRMADOS PELO EXECUTIVO NO QUE TANGE AO CALL CENTER E "156" COM SEUS SERVIÇOS PELA EMPRESA CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA. NO MUNICÍPIO – RPP 003/2014

REQUERIMENTO Nº _____

11 / 06 / 2014

Exmo. Sr. Presidente da CECC,

☒ CONVITE

☐ PEDIDO DE INFORMAÇÃO AO EXECUTIVO

☐ EVENTO

☐ OUTROS

Requeiro/requeremos, nos termos regimentais:

O CONVITE DO SR. WAGNER DA SILVA DA SECOM
DO DEPARTAMENTO FINANCEIRO PARA PRESTAR ESTAS
INFORMAÇÕES

Vereador(es) _____

APROVADO

na ____ª Reunião _____
na data de ____/____/____.

O Presidente da Comissão.



CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO

Folha nº 000210
C.E. Proc. 06.03.14
Rafael Roberto Gomes - RF 321

COMISSÃO DE ESTUDOS PARA AVALIAR OS CONTRATOS FIRMADOS PELO EXECUTIVO NO QUE TANGE AO CALL CENTER E "156" COM SEUS SERVIÇOS PELA EMPRESA CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA. NO MUNICÍPIO – RPP
003/2014

REQUERIMENTO Nº _____

____/____/2014

Exmo. Sr. Presidente da CECC,

☒ CONVITE

☐ PEDIDO DE INFORMAÇÃO AO EXECUTIVO

☐ EVENTO

☒ OUTROS

Requeiro/requeremos, nos termos regimentais:

*CONVITO O SR. ROGÉRIO PELIZZARI
PARA COMPARECER A SESSÃO DESSA
COMISSÃO PARA PRESTAR ESCLARECIMENTOS
EM 18/06/14.*

Vereador(es) _____

APROVADO

na ____ª Reunião

na data de ____/____/____.

O Presidente da Comissão.



CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO

Folha nº 00021
C.E. Proc. 06.03.14
K

COMISSÃO DE ESTUDOS PARA AVALIAR OS CONTRATOS FIRMADOS PELO EXECUTIVO NO QUE TANGE AO CALL CENTER E "156" COM SEUS SERVIÇOS PELA EMPRESA CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA. NO MUNICÍPIO – RPP 003/2014

REQUERIMENTO Nº _____
_____ / _____ / 2014

Exmo. Sr. Presidente da CECC,

- ☐ CONVITE
- ☐ PEDIDO DE INFORMAÇÃO AO EXECUTIVO
- ☐ EVENTO
- ☐ OUTROS

Requeiro/requeremos, nos termos regimentais:

Courrao → *Jaquito*
→ *Renato*
→ *Nelson*
→ *Rogério*
Munidoz → *Wagner Silva*
Com o documento atinente ao contrato objeto desta
comissão

Vereador(es) _____

APROVADO

na ____ª Reunião _____
na data de ____/____/____.

O Presidente da Comissão.



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Folha nº 000212
C.E. Proc. 06.05.14
Rafael Robles Guedes - RF 17 SET

COMISSÃO DE ESTUDOS PARA AVALIAR OS CONTRATOS FIRMADOS PELO EXECUTIVO NO QUE TANGE AO CALL CENTER E "156" COM SEUS SERVIÇOS PELA EMPRESA CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA. NO MUNICÍPIO – RPP 003/2014

São Paulo, 11 de junho de 2014

Ofício - CECC nº 030/2014

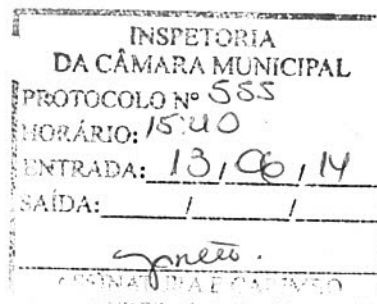
Senhor Prefeito,

Em atenção à deliberação da Douta "Comissão de Estudos para avaliar os contratos firmados pelo Executivo no que tange ao Call Center e "156" com seus serviços pela Empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda.", e nos termos do art. 68 do Regimento Interno, reitero as solicitações de documentos e informações contidas nos Ofícios - CECC nº 014, 020, 021 e 027 cujas cópias seguem anexas. Solicito que encaminhe tais respostas no prazo de 5 dias úteis, preferencialmente em arquivo eletrônico.

Valho-me da oportunidade para renovar a Vossa Excelência meus protestos de elevado apreço e distinta consideração.




José Américo
Presidente



Excelentíssimo Senhor
Fernando Haddad
DD. Prefeito da Cidade de São Paulo
Edifício Matarazzo
Nesta



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Folha nº 000213
C.E. Proc. 06-03-19
Rafael Robles Galdames - RF 17.327

COMISSÃO DE ESTUDOS PARA AVALIAR OS CONTRATOS FIRMADOS PELO EXECUTIVO NO QUE TANGE AO CALL CENTER E "156" COM SEUS SERVIÇOS PELA EMPRESA CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA. NO MUNICÍPIO – RPP 003/2014

São Paulo, 11 de junho de 2014

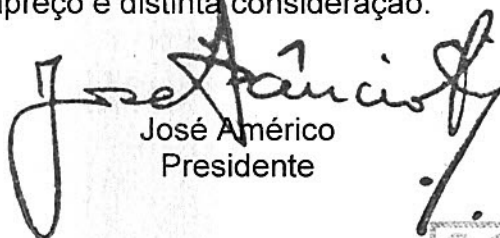
Ofício - CECC nº 031/2014

Senhor Prefeito,

Em atenção ao requerimento deliberado pela Douta "Comissão de Estudos para avaliar os contratos firmados pelo Executivo no que tange ao Call Center e "156" com seus serviços pela Empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda.", e nos termos do art. 68 do Regimento Interno, encaminho a Vossa Excelência cópias dos requerimentos da Comissão, solicitando-lhe se digne encaminhá-lo ao órgão competente a fim de que preste as informações relacionadas à questão em anexo, preferencialmente em arquivo digital, referente aos:

- Documentos pertinentes a prova de conceitos da plataforma de GRC (Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cidadão)
- Cópias dos aditivos contratuais discriminando serviços e seus valores em tabela em apartado

Valho-me da oportunidade para renovar a Vossa Excelência meus protestos de elevado apreço e distinta consideração.


José Américo
Presidente

Obs.: Segue anexo requerimento da Comissão.

Excelentíssimo Senhor
Fernando Haddad
DD. Prefeito da Cidade de São Paulo
Edifício Matarazzo





**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Folha nº 000214
C.E. Proc. 06.03.14
A
Seção de Redação - 152 11/10/14

COMISSÃO DE ESTUDOS PARA AVALIAR OS CONTRATOS FIRMADOS PELO EXECUTIVO NO QUE TANGE AO CALL CENTER E "156" COM SEUS SERVIÇOS PELA EMPRESA CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA. NO MUNICÍPIO – RPP
003/2014

REQUERIMENTO Nº 11106 /2014

Exmo. Sr. Presidente da CECC,

- ☐ CONVITE
☒ PEDIDO DE INFORMAÇÃO AO EXECUTIVO
☐ EVENTO
☐ OUTROS

Requeiro/requeremos, nos termos regimentais:

QUE OFICIE A SELCOM PARA QUE ENCAMINHE A ESTA
COMISSÃO CÓPIAS DOS ADITIVOS CONTRATUAIS DISCRIMINAN-
DO SERVIÇOS INCLUIDO E SEUS VALORES EM TABELA
EM APARTADO

Adilson Amador

Vereador(es)

APROVADO

na ____ª Reunião
na data de ____/____/____.

O Presidente da Comissão.



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Folha nº 000215
C.E. Proc. 06-03-14
Relat. Robles Guedes - RF 1º 327

COMISSÃO DE ESTUDOS PARA AVALIAR OS CONTRATOS FIRMADOS PELO EXECUTIVO NO QUE TANGE AO CALL CENTER E "156" COM SEUS SERVIÇOS PELA EMPRESA CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA. NO MUNICÍPIO - RPP 003/2014

REQUERIMENTO nº. /14

REQUEIRO, a Douta Comissão de Estudos, que nos termos regimentais seja oficiada a Secretaria Executiva de Comunicação - SECOM, a fim de enviar a presente Comissão os documentos pertinentes a prova de conceitos da plataforma de GRC (Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cidadão) que se submeteu a empresa contratada CALL Tecnologia e Serviços Ltda., nos termos do Anexo I do Termo de Referência do certame atinente ao contrato em debate.

Sala das comissões,


Abou Anni
Vereador PV



000216
Folha nº
C.E. Proc. 06.03.14
Rafael Robles G... NF 1.327

São Paulo, 10 de junho de 2014.

Ofício n° 401/SMRG-GAB/ 2014

Referente: Ofício CECC nº 027/2014

Assunto: Requerimento – Comissão de Estudos para avaliar os contratos firmados pelo Executivo no que tange ao Call Center e 156 com seus serviços pela Empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda.

Senhor Presidente,

Em atenção à solicitação em epígrafe, encaminho a vossa excelência as informações ofertadas pela Secretaria de Comunicação – SECOM, contendo 35 (trinta e cinco) mídias correspondentes ao período de julho de 2011 à abril de 2014.

Aproveito o ensejo para manifestar meu protesto de estima e consideração.

PAULO FRATESCHI
Secretário Municipal de Relações Governamentais

Ao Exmo. Senhor **JOSÉ AMÉRICO**
DD. Presidente da Câmara Municipal de São Paulo.

lbgs

Viaduto do Chá, nº15 – 10º Andar. Telefones: 3113-8291/3113-8248.

CMSP SGA.6 Unidade Protocolo 13/06/2014 17:55 207009



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Folha nº **000217**
C.E. Proc. 06-03-14

Papel para informação, rubricado como folha nº

do processo nº de 20...../...../..... (a)

Ref: Protocolo Geral nº 207009

A Presidência

13/06/2014


AMÉLIA MAYUMI IGUCHI MACHINO
Supervisora de Equipe de Protocolo e Autuação
SGA.6



18:07

13/06



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Folha nº 000213
C.E. Proc. 06.03.14
Papel para informação, rubricado como folha nº 327

do processo nº

de

30 / 05 / 2014

(a)

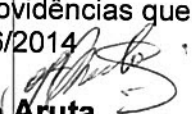
Ref.: Ofício nº 401/SMRG-GAB/2014
Ofício CECC nº 027/2014
TID 12306152

À
SGP-1
Senhor Secretário:

Encaminho o expediente em referência, para providências cabíveis.
São Paulo, 16/06/2014.


Raimundo Batista
Secretário Parlamentar Adjunto – SGP

À SGP. 13 – Senhora Supervisora,
Para as providências que o caso requer.
S.P., 16/06/2014


Fernando Aruta
Secretário das Comissões – SGP.1


Recabi
16/06/2014
15:45

Acelina A. de Oliveira
RF 10.000



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

URGENTE

COMISSÃO DE ESTUDOS PARA AVALIAR OS CONTRATOS FIRMADOS PELO EXECUTIVO NO QUE TANGE AO CALL CENTER E "156" COM SEUS SERVIÇOS PELA EMPRESA CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA. NO MUNICÍPIO – RPP 003/2014

São Paulo, 11 de junho de 2014

Ofício - CECC nº 029/2014

Folha nº **000219**
C.E. Proc. 06.03.14

Senhor Secretário

Rafael Robles Guedes - RF 1º 327

Na qualidade de presidente da Comissão Comissão de Estudos para avaliar os contratos firmados pelo Executivo no que tange ao Call Center e "156" com seus serviços pela Empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda., em cumprimento ao requerimento aprovado em requerimento nesta Comissão, convido os Senhores Rogério Pelizzari de Andrade, RF 746.629-3, responsável pelo gerenciamento da execução dos serviços constantes do Termo de Contrato nº 004/SECOM/2011 e Wagner da Silva, do departamento financeiro da Secretaria Executiva de Comunicação, para reunião que esta Comissão realizará no **dia 18 de junho, às 13 horas, na Sala Sérgio Vieira de Melo, 1º subsolo desta Edilidade.**

Valho-me da oportunidade para renovar a Vossa Excelência meus protestos de elevado apreço e distinta consideração.



VEREADOR ADILSON AMADEU
Presidente da CE – Call Center e "156"

Excelentíssimo Senhor
Nunzio Briguglio Filho
Secretário Executivo de Comunicação
Viaduto do Chá, 15 - 6º Andar - Centro





**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Folha nº 000220
C.E. Proc. 06.03.14

Rafael Robles Góes - RF 1º 327

COMISSÃO DE ESTUDOS PARA AVALIAR OS CONTRATOS FIRMADOS PELO EXECUTIVO NO QUE TANGE AO CALL CENTER E "156" COM SEUS SERVIÇOS PELA EMPRESA CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA. NO MUNICÍPIO - RPP 003/2014

São Paulo, 11 de junho de 2014

Ofício - CECC nº 032/2014

Prezado Senhor,

Na qualidade de Presidente da Comissão de Estudos Call Center e "156", em atenção à deliberação da Douta Comissão e nos termos do art. 68 do Regimento Interno, reitero as solicitações de documentos e informações contidas nos Ofícios - CECC nº 022 e 023 cujas cópias seguem anexas. Solicito que encaminhe tais respostas no prazo de 5 dias úteis, preferencialmente em arquivo eletrônico.

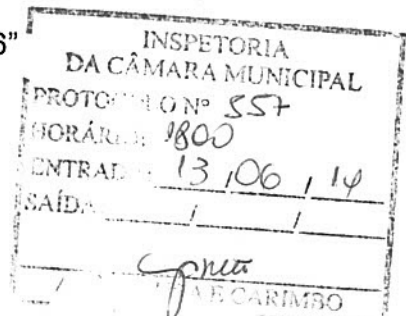
Renovo meus protestos de elevada estima e distinta consideração.

Atenciosamente,

*Recebido
em 16.06.2014
às 11:40*

VEREADOR ADILSON AMADEU
Presidente da CE - Call Center e "156"

Representante Legal
Call Tecnologia e Serviços Ltda.
Rua do Hipódromo nº 1024





**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Folha nº **000221**
C.E. Proc. **06.03.14**
M. de H. e G. - R. 1. 327

COMISSÃO DE ESTUDOS PARA AVALIAR OS CONTRATOS FIRMADOS PELO EXECUTIVO NO QUE TANGE AO CALL CENTER E "156" COM SEUS SERVIÇOS PELA EMPRESA CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA. NO MUNICÍPIO – RPP 003/2014

São Paulo, 11 de junho de 2014

Ofício - CECC nº 033/2014

Prezado Senhor,

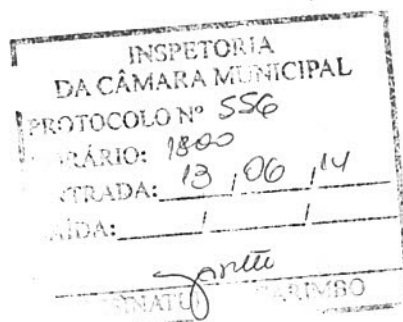
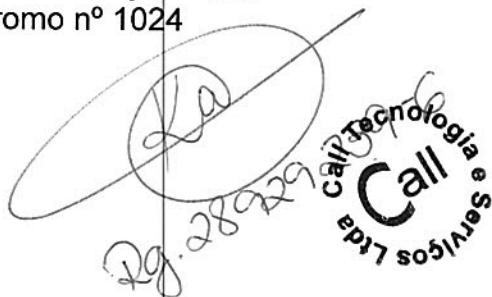
Na qualidade de Presidente da Comissão de Estudos Call Center e "156", em cumprimento ao requerimento do Vereador Abou Anni, deliberado em reunião, **SOLICITO**, no prazo de 10 dias, cópia do alvará de funcionamento, bem como do AVCB – auto de vistoria do Corpo de Bombeiros ou do laudo técnico de segurança pertinente às instalações da prestação de serviços em análise.

Renovo meus protestos de elevada estima e distinta consideração.

Atenciosamente,

VEREADOR ADILSON AMADEU
Presidente da CE – Call Center e "156"

Representante Legal
Call Tecnologia e Serviços Ltda.
Rua do Hipódromo nº 1024





**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

URGENTE

COMISSÃO DE ESTUDOS PARA AVALIAR OS CONTRATOS FIRMADOS PELO EXECUTIVO NO QUE TANGE AO CALL CENTER E "156" COM SEUS SERVIÇOS PELA EMPRESA CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA. NO MUNICÍPIO – RPP 003/2014

São Paulo, 11 de junho de 2014

Ofício - CECC nº 034/2014

Folha nº **000222**
C.E. Proc. **06.03.14**

Senhor Marco Aurélio Coelho de Oliveira,

Na qualidade de presidente da Comissão Comissão de Estudos para avaliar os contratos firmados pelo Executivo no que tange ao Call Center e "156" com seus serviços pela Empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda., convido vossa excelência para expor vossa opinião, participar de debate e compor a mesa dos nossos trabalhos no dia **18 de junho** do corrente ano, das **13h00**, na Sala A – Sérgio Vieira de Melo, 1º subsolo desta Edilidade.

Sendo o que me cumpria para o momento, valho-me da oportunidade para renovar os meus protestos de elevado apreço e distinta consideração.


VALMIRA LUZIA DA SILVA
Sec. de Finanças/Adm.
SINTRATEL - 3358-1777


VEREADOR ADILSON AMADEU
Presidente da CE – Call Center e "156"

Marco Aurélio Coelho de Oliveira
Presidente do Sintratel
Rua Frederico Steidel, 255 – Santa Cecília
assessoria@sintratel.org.br
Tel: 3358-1777





**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

URGENTE

COMISSÃO DE ESTUDOS PARA AVALIAR OS CONTRATOS FIRMADOS PELO EXECUTIVO NO QUE TANGE AO CALL CENTER E "156" COM SEUS SERVIÇOS PELA EMPRESA CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA. NO MUNICÍPIO – RPP 003/2014

São Paulo, 11 de junho de 2014

Ofício - CECC nº 035/2014

Folha nº **000223**
C.E. Proc. **06.03.14**
Relat. Robles Gedei - RF 1º 321

Senhor Presidente,

Na qualidade de presidente da Comissão Comissão de Estudos para avaliar os contratos firmados pelo Executivo no que tange ao Call Center e "156" com seus serviços pela Empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda., convido vossa senhoria para reunião que esta Comissão realizará no **dia 18 de junho, às 13 horas, na Sala Sérgio Vieira de Melo, 1º subsolo desta Edilidade.**

Sendo o que me cumpria para o momento, valho-me da oportunidade para renovar os meus protestos de elevado apreço e distinta consideração.



VEREADOR ADILSON AMADEU
Presidente da CE – Call Center e "156"



Ilmo. Sr. MARCIO DE ANDRADE BELLISOMI
Diretor-Presidente da Prodam - Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo
Av. Francisco Matarazzo, 1.500 - Ed. Los Angeles
Água Branca - CEP: 05001-100



Ofício nº 007/SECOM/GAB/AJ

16/06/2014

INTERESSADO: CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO – COMISSÃO DE ESTUDOS PARA AVALIAR OS CONTRATOS FIRMADOS PELO EXECUTIVO NO QUE TANGE AO CALL CENTER E “156” COM SEUS SERVIÇOS PELA EMPRESA CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA.

VEREADOR ADILSON AMADEU

ASSUNTO: Convite Srs. Rogério Pelizzari de Andrade e Sr. Wagner da Silva.

Senhor Presidente da CE – Call Center e “156”,

Por ocasião do recebimento na presente data do convite aos Srs. Rogério Pelizzari de Andrade e do Sr. Wagner da Silva, cumpre-nos esclarecer que o Sr. Rogério Pelizzari de Andrade tem disponibilidade de comparecimento a esta Casa às 13:00 do dia 18/06/2014, contudo, restará pendente de confirmação a presença do Sr. Wagner da Silva, haja vista atendimento por esta pasta relativa à Controladoria de responsabilidade do mesmo e o parco tempo laboral desta semana.

Sem mais e à disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

São Paulo, 16 de junho de 2014.

p/p

NUNZIO BRIGUGLIO FILHO
SECRETÁRIO EXECUTIVO DE COMUNICAÇÃO

Fabiola Seneor B. de Mello
OAB/SP nº 166.346
Assessora Jurídica
SECOM/AJ

SGP – 13 Equipe da Secretaria das Comissões Extraordinária e Temporárias
Palácio Anchieta – Viaduto Jacareí 100, 2º andar Sala 211 – Bela Vista

RECEBIDO em
16/06/2014 - 14:42
[Signature]
RF. 11327



CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO

Folha nº **000225**
C.E. Proc. **06.03.14**
.....
.....

COMISSÃO DE ESTUDOS PARA AVALIAR OS CONTRATOS FIRMADOS PELO EXECUTIVO NO QUE TANGE AO CALL CENTER E
"156" COM SEUS SERVIÇOS PELA EMPRESA CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA. NO MUNICÍPIO – RPP 003/2014

CERTIDÃO DE JUNTADA
CD

Seguem juntados ao presente processo 35 CDs encaminhados pela Prefeitura do Município de São Paulo, em resposta ao Ofício CECC 027/14.

São Paulo, 16 de junho de 2014.


Rafael Robles Godoi
SGP 13 - RF 11.327



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

URGENTE

COMISSÃO DE ESTUDOS PARA AVALIAR OS CONTRATOS FIRMADOS PELO EXECUTIVO NO QUE TANGE AO CALL CENTER E "156" COM SEUS SERVIÇOS PELA EMPRESA CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA. NO MUNICÍPIO – RPP 003/2014

São Paulo, 18 de junho de 2014

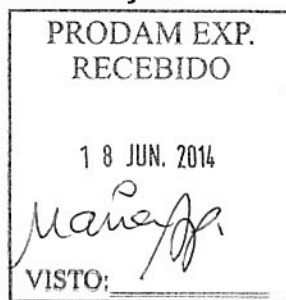
Ofício - CECC nº 036/2014

Folha nº 000226
C.E. Proc. 06-03-14
Rafael Robles Godoy - RF 1º 321

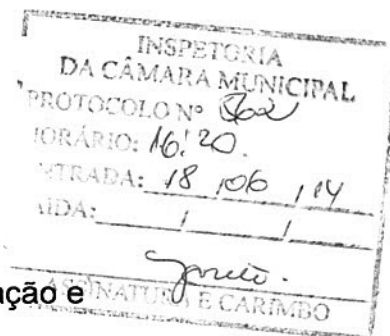
Senhor Presidente,

Na qualidade de presidente da Comissão Comissão de Estudos para avaliar os contratos firmados pelo Executivo no que tange ao Call Center e "156" com seus serviços pela Empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda., convido vossa senhoria para reunião que esta Comissão realizará no **dia 25 de junho, às 13 horas, na Sala Sérgio Vieira de Melo**, 1º subsolo desta Edilidade.

Sendo o que me cumpria para o momento, valho-me da oportunidade para renovar os meus protestos de elevado apreço e distinta consideração.



VEREADOR ADILSON AMADEU
Presidente da CE – Call Center e "156"



Ilmo. Sr. MARCIO DE ANDRADE BELLISOMI
Diretor-Presidente da Prodam - Empresa de Tecnologia da Informação e
Comunicação do Município de São Paulo
Av. Francisco Matarazzo, 1.500 - Ed. Los Angeles
Água Branca - CEP: 05001-100
marcio.bellisomi@prodam.sp.gov.br



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

URGENTE

COMISSÃO DE ESTUDOS PARA AVALIAR OS CONTRATOS FIRMADOS PELO EXECUTIVO NO QUE TANGE AO CALL CENTER E "156" COM SEUS SERVIÇOS PELA EMPRESA CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA. NO MUNICÍPIO – RPP 003/2014

São Paulo, 18 de junho de 2014

Ofício - CECC nº 037/2014

Senhor Secretário

Folha nº 000227
06-03-14
C.E. Proc. 11
Município de São Paulo

Na qualidade de presidente da Comissão Comissão de Estudos para avaliar os contratos firmados pelo Executivo no que tange ao Call Center e "156" com seus serviços pela Empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda., em cumprimento ao requerimento aprovado em requerimento nesta Comissão, convido o Senhor Wagner da Silva, do departamento financeiro da Secretaria Executiva de Comunicação, para reunião que esta Comissão realizará no **dia 25 de junho, às 13 horas, na Sala Sérgio Vieira de Melo**, 1º subsolo desta Edilidade.

Valho-me da oportunidade para renovar a Vossa Excelência meus protestos de elevado apreço e distinta consideração.

VEREADOR ADILSON AMADEU
Presidente da CE – Call Center e "156"

Excelentíssimo Senhor
Nunzio Briguglio Filho
Secretário Executivo de Comunicação
Viaduto do Chá, 15 - 6º Andar - Centro



INSPEÇÃO	
DA CÂMARA MUNICIPAL	
PROTOCOLO Nº	364
HORÁRIO:	10:20
ENTRADA:	18 06 14
SAÍDA:	
ASSINATURA E CARIMBO	



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

URGENTE

COMISSÃO DE ESTUDOS PARA AVALIAR OS CONTRATOS FIRMADOS PELO EXECUTIVO NO QUE TANGE AO CALL CENTER E "156" COM SEUS SERVIÇOS PELA EMPRESA CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA. NO MUNICÍPIO – RPP 003/2014

São Paulo, 18 de junho de 2014

Ofício - CECC nº 038/2014

Folha nº 000228
C.E. Proc. 06-03-14

Senhor Presidente,

Na qualidade de presidente da Comissão Comissão de Estudos para avaliar os contratos firmados pelo Executivo no que tange ao Call Center e "156" com seus serviços pela Empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda., convido vossa senhoria para reunião que esta Comissão realizará no **dia 25 de junho, às 13 horas, na Sala Sérgio Vieira de Melo**, 1º subsolo desta Edilidade.

Sendo o que me cumpria para o momento, valho-me da oportunidade para renovar os meus protestos de elevado apreço e distinta consideração.

VEREADOR ADILSON AMADEU
Presidente da CE – Call Center e "156"

Ilmo. Sr. Presidente
Tel Telemática e Marketing
Rua Jaguaré Mirim, 288 - Vila Leopoldina



29.039.343-8
18/6. 16:20



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Folha nº 000229
C.E. Proc. 06.03.14

COMISSÃO DE ESTUDOS PARA AVALIAR OS CONTRATOS FIRMADOS PELO EXECUTIVO NO QUE TANGE AO CALL CENTER E "156" COM SEUS SERVIÇOS PELA EMPRESA CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA. NO MUNICÍPIO – RPP 003/2014

ATA DA 9ª REUNIÃO ORDINÁRIA DA COMISSÃO DE ESTUDOS CALL CENTER E "156" – 2ª SESSÃO LEGISLATIVA DA 16ª LEGISLATURA.

Ao décimo oitavo dia do mês de junho de 2014, às 13h00, na Sala "A" - Sérgio Vieira de Melo, 1º subsolo desta Edilidade, realizou-se a 9ª Reunião Ordinária da Comissão de Estudos Call Center e "156", sob a presidência do Vereador Adilson Amadeu. Compareceram também os Vereadores Eduardo Tuma, Gilson Barreto, Abou Anni, Nelo Rodolfo e Jair Tatto. À abertura dos trabalhos, o Presidente informou a pauta do dia. Após, a Comissão colheu o depoimento de Rogério Pelizzari, funcionário da Secretaria Executiva de Comunicação do Município de São Paulo. Nada mais havendo a tratar, o Presidente encerrou os trabalhos e convocou a próxima Reunião Ordinária para o próximo dia 25 de junho, quarta-feira, às 13h00, neste local. Nós, Marcelo Fidalgo Neves e Rafael Robles Godoy, secretariamos os trabalhos e redigimos esta Ata, que lida e achada conforme segue assinada por todos os membros presentes.

Vereador ADILSON AMADEU – Presidente _____

Vereador GILSON BARRETO – Vice-presidente _____

Vereador EDUARDO TUMA – Relator _____

Vereador ABOU ANNI _____

Vereador NELO RODOLFO _____

Vereador JAIR TATTO _____

Marcelo Fidalgo Neves – Secretário _____

Rafael Robles Godoi - Secretário _____



Página na internet denuncia baile funk na rua

■ Os moradores de um prédio na Cohab José Bonifácio, na Zona Leste, encontraram um novo jeito de denunciar os pancadões de sábado à noite que fechavam a rua onde moram. A página no Facebook "Pancadão na rua, será que é cultura?" foi criada pela técnica de laboratório Maria Alice Fernandes Lima, de 32 anos.

No ar há um ano, a página reúne centenas de vizinhos que relatam em postagens o incômodo causado pelos bailes funks.

"São exatamente 0h55 e ainda estou acordada por causa desse maldito baile funk. Isso porque li-

guei para a polícia às 18h e liguei de novo há 30 minutos e nada", diz um dos comentários da página na rede social.

Depois de reunir centenas de reclamações e inúmeros pedidos de policiamento no telefone 190 da Polícia Militar, os moradores da rua de Maria Alice conseguiram, há dois meses, que as fes-

tas deixassem de acontecer na porta de seu prédio.

"A polícia fez bastante blitz na minha rua. Desde abril que não teve mais pancadão, mas eles começaram a fazer na rua de cima. Nós nos livramos do problema, mas outras pessoas estão sofrendo agora", contou a técnica de laboratório, que não conseguia nem sair com o carro de casa. "Os moradores ficavam liados dentro do prédio. Eles colocavam os carros na frente da garagem e às vezes a gente pedia para tirar e eles não gostavam", completou Maria Alice.

Pancadão parou de acontecer desde abril em rua de moradores que fizeram denúncia

Funcionária do 156 diz que dados do denunciante serão revelados

DIÁRIO simula reclamação na Central e escuta de atendente que denunciado pode ter acesso a informações pessoais de quem fez a queixa

Cad/Pág: 2, 3

■ Denúncias de barulho causado por bares, igrejas e veículos devem ser feitas à Central 156. Pelo menos é essa a orientação da Prefeitura. Mas, contrariando a ordem, é no telefone 190 da PM que as pessoas recorrem para se queixar de pancadões em suas ruas.

Apenas os fiscais da Prefeitura têm permissão para aplicar a multa de R\$ 1 mil em veículos que excedem 45 decibéis, depois das 22h, ou 50 decibéis, durante o dia em áreas residenciais, de acordo com os limites de ruído definidos pela Lei de Zoneamento.

Para acompanhar como é o atendimento no 156, o DIÁRIO ligou e simulou uma queixa de barulho excessivo causado por um veículo estacionado em determinada via. A reportagem tentou agendar a visita de um fiscal depois das 19h, horário, em tese, de início do baile.

Antes de começar a registrar a reclamação, a atendente disse que era necessário a identificação. Ao responder que não haveria problema de se identificar, a atendente informou à reportagem de que antes de dar prosseguimento ao atendimento, iria explicar os procedi-

mentos padrões.

O primeiro deles foi sobre o preenchimento do protocolo. "Um documento com os seus documentos pessoais é emitido para os fiscais. No momento da fiscalização, a pessoa que está sendo multada pode pedir para ver a documentação e lá vai estar impresso os seus dados", alertou a funcionária.

Ela continuou dizendo que nos casos em que os fiscais não conseguem encontrar o veículo alvo da denúncia, a equipe vai até a casa do reclamante e solicita que a acompanhe até o local do pancadão.

DADOS SÃO SIGILOSOS/ Em nota, a Coordenação da Subprefeitura afirmou que, para a ação de fiscalização da Lei do Psiu ter mais eficiência, é importante que na denúncia a pessoa informe o endereço completo do estabelecimento que está provocando o incômodo, o horário de maior incidência de barulho e o tipo de atividade que ele exerce.

O denunciante deve identificar-se com nome completo, endereço e telefone. A pasta garantiu, porém, que os dados pessoais são guardados sob sigilo e não são divulgados.

Recebido
18/06
RF-1327

Comissão de Estudos Call Center - Remarcação de Reunião

Bartolomeu Brito <bbrito@teltelematica.com.br>

sex 20/06/2014 12:49

Para: Comissão de Estudos Call Center <cecallcenter@camara.sp.gov.br>;

Salvador/BA, 20 de junho de 2014.

Ao Ilmo. Sr.

ADILSON AMADEUVereador Presidente da Comissão de Estudos - *Call Center* e 156**CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO/SP**

SGP-13 Equipe da Secretaria das Comissões Extraordinárias e Temporárias

Palácio Anchieta, Viaduto Jacareí, n.º 100, 2º andar, sala 211 Bela Vista

São Paulo/SP CEP 01319-900 - tel (11) 3396-4563

Ref.: Pedido de Remarcação de Reunião

Ofício CECC nº. 038/2014

Ilustríssimo Sr. Vereador Presidente da Comissão de Estudos,

Ao tempo em que o cumprimenta e manifesta votos de estima e apreço, TEL TELEMÁTICA E MARKETING LTDA (CNPJ 73.663.114/0001-95), por Sócio Administrador, acusa o recebimento do Ofício em epígrafe de lavra de Vossa Senhoria.

Entretanto, considerando que a sede desta empresa na cidade de São Paulo/SP trata-se de uma filial, cuja matriz está instalada em Salvador/BA, onde fica então o escritório central desta, aliado ao fato de que o subscritor desta missiva já tem compromisso assumido para a data indicada à realização da reunião (25/06/2014), **requer a remarcação daquele evento, sugerindo desde já três datas disponíveis para participação em tal solenidade, quais sejam 08, 09 ou 10/07/2014**, em horário a ser indicado por essa nobre Câmara Municipal.

Em tempo, considerando a ciência que tem esta empresa de seu papel social bem como para antecipar a colaboração nos estudos da Comissão em destaque, desde já se coloca à disposição para delinear sobre os assuntos que se fizerem necessários através do e-mail bbrito@teltelematica.com.br.

Isto posto, contando desde já com o entendimento de Vossa Senhoria para deferimento do pedido de remarcação da reunião, já que a TEL considera importante a sua participação, aguarda seu retorno.

Sendo o que tinha para o momento,

Atenciosamente,

TEL TELEMÁTICA E MARKETING LTDA

BARTOLOMEU BRITO SOUSA FILHO

Folha nº **000231**
C.E. Proc. 06.03.14
Sálseil Robles Gesteira - RF nº 321



Ofício nº 008/SECOM/GAB/AJ

24/06/2014

Anal. Robles Gedei - RF 1º 321

INTERESSADO: CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO – COMISSÃO DE ESTUDOS PARA AVALIAR OS CONTRATOS FIRMADOS PELO EXECUTIVO NO QUE TANGE AO CALL CENTER E “156” COM SEUS SERVIÇOS PELA EMPRESA CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA.

VEREADOR ADILSON AMADEU

ASSUNTO: Convite Sr. Wagner da Silva.

Senhor Presidente da CE – Call Center e “156”,

Por ocasião do recebimento em 18/06/2014 do convite ao Sr. Wagner da Silva, cumpre-nos esclarecer que o mesmo tem sua presença confirmada a esta Casa às 13:00 do dia 25/06/2014.

Sem mais e à disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

São Paulo, 24 de junho de 2014.


NUNZIO BRIGUGLIO FILHO

SECRETÁRIO EXECUTIVO DE COMUNICAÇÃO

Fabiola Senzor B. de Mello
OAB/SP nº 166.346
Assessora Jurídica
SECOM/AJ

SGP – 13 Equipe da Secretaria das Comissões Extraordinária e Temporárias
Palácio Anchieta – Viaduto Jacareí 100, 2º andar Sala 211 – Bela Vista

*Rebido
24/06
M/C*

Ilmo. Sr.
Nobre Vereador Adilson Amadeu
Presidente da CE- Call Center e "156"
Câmara Municipal de São Paulo
Viaduto Jacareí, 100 - 2º andar - Sala 211

01319-900 São Paulo - SP

N/Ref.: Carta 025/2014/GPR
Assunto: Comissão de Estudos Call Center e "156"
São Paulo, 25 de junho de 2014.

Senhor Presidente,

Conforme solicitado pelo Vereador Eduardo Tuma, seguem abaixo informações referentes ao contrato existente entre a PRODAM e a SECOM.

CONTRATO	NÚMERO	Aditivo	De	Até	Valor
Sustentação e Melhorias Portal PMSP	TC 011/SECOM/2012	TA 02/2013	19/12/2013	18/12/2014	2.132.087,16

Sendo o que se apresenta para o momento, subscrevemo-nos,

Atenciosamente,



Silas Fonseca Redondo filho
Chefe de Gabinete da Presidência



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

COMISSÃO DE ESTUDOS PARA AVALIAR OS CONTRATOS FIRMADOS PELO EXECUTIVO NO QUE TANGE AO CALL CENTER E "156" COM SEUS SERVIÇOS PELA EMPRESA CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA. NO MUNICÍPIO - RPP 003/2014

Publicado no DIÁRIO OFICIAL

De 08 / 08 / 2014

Página(s) 78 Coluna(s) 4

Folha nº 234

C.E. Proc. 06.03.14

**ATA DA 10ª REUNIÃO ORDINÁRIA DA COMISSÃO DE ESTUDOS CALL CENTER E "156" - 2ª
SESSÃO LEGISLATIVA DA 16ª LEGISLATURA.**

Ao vigésimo quinto dia do mês de junho de 2014, às 13h00, na Sala "A" - Sérgio Vieira de Melo, 1º subsolo desta Edilidade, realizou-se a 10ª Reunião Ordinária da Comissão de Estudos Call Center e "156", sob a presidência do Vereador Adilson Amadeu. Compareceram também os Vereadores Eduardo Tuma, Gilson Barreto, Abou Anni, Nelo Rodolfo. À abertura dos trabalhos, o Presidente informou a pauta do dia. Após, a Comissão colheu o depoimento de Marcio Bellisomi, Presidente da Prodam, e Wagner Silva, funcionário da Secretaria Executiva de Comunicação do Município de São Paulo. O Vereador Eduardo Tuma propôs os seguintes requerimentos: que "seja convidada a Sra. Monica Veiga, ex-coordenadora de treinamento da empresa Call Tecnologia"; que sejam convidados os seguintes funcionários da Prodam: "o Sr. Waldir Lamana - gerente de relacionamento e Sergio Mauro, diretor". Esses requerimentos foram aprovados por todos os Vereadores presentes. Nada mais havendo a tratar, o Presidente encerrou os trabalhos e convocou a próxima Reunião Ordinária para o próximo dia 06 de agosto, quarta-feira, às 13h00, na Sala "A" - Sérgio Vieira de Melo, 1º subsolo desta Edilidade. Nós, Marcelo Fidalgo Neves e Rafael Robles Godoy, secretariamos os trabalhos e redigimos esta Ata, que lida e achada conforme segue assinada por todos os membros presentes.

Vereador ADILSON AMADEU - Presidente _____

Vereador GILSON BARRETO - Vice-presidente _____

Vereador EDUARDO TUMA - Relator _____

Vereador ABOU ANNI _____

Vereador NELO RODOLFO _____

Marcelo Fidalgo Neves - Secretário _____

Rafael Robles Godoi - Secretário _____



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Folha nº 000235
C.E. Proc. 06.03.14

Rafael Robles Góes - RF 11.327

COMISSÃO DE ESTUDOS PARA AVALIAR OS CONTRATOS FIRMADOS PELO EXECUTIVO NO QUE TANGE AO CALL CENTER E "156" COM SEUS SERVIÇOS PELA EMPRESA CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA. NO MUNICÍPIO – RPP
003/2014

REQUERIMENTO Nº _____

25 / 06 / 2014

Exmo. Sr. Presidente da CECC,

☒ CONVITE

☐ PEDIDO DE INFORMAÇÃO AO EXECUTIVO

☐ EVENTO

☐ OUTROS

Requeiro/requeremos, nos termos regimentais:

o convite das seguintes funcionárias de Prodani:

* WALDIR LAMANA - GERENTE DE RELACIONAMENTO

* SERGIO MAURO - DIRETOR

Vereador(es) _____

APROVADO

na ____ª Reunião _____
na data de ____/____/____.

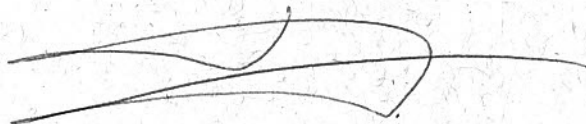
O Presidente da Comissão.

CÔMISSÃO DE ESTUDOS PARA AVALIAR OS CONTRATOS FIRMADOS PELO EXECUTIVO NO QUE TANGE AO CALL CENTER E "156" COM SEUS SERVIÇOS PELA EMPRESA CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA. NO MUNICÍPIO.

REQUERIMENTO

REQUEIRO a Douta Comissão de Estudos, que nos termos regimentais, seja convidada a Sra. Monica Veiga, Ex-Cordenadora de treinamento da Empresa Call Tecnolooga, no sentido de esclarecer questionamentos desta Comissão.

São Paulo, 25 de junho de 2014.



**VEREADOR EDUARDO TUMA
RELATOR**



Brasília/DF, 30 de junho de 2014.

À
Câmara Municipal de São Paulo
Comissão de Estudos para Avaliar os Contratos Firmados pelo Executivo no que tange ao
Call Center e "156" com seus serviços pela empresa Call Tecnologia e Serviços LTDA no
Município - RPP

A/C
Excelentíssimo Senhor Vereador
Adilson Amadeu

Assunto: Resposta ao Ofício nº 033/2014 - CECC

Ref.: Contrato nº 004/SECOM/2011 firmado entre a PMSP e a empresa Call Tecnologia

Excelentíssimo Senhor,

A empresa Call Tecnologia e Serviços LTDA, vem à presença de Vossa Excelência tecer as seguintes e indispensáveis ponderações referentes ao Ofício supramencionado, quais sejam:

1. Primeiramente, a contratada destaca ciência aos termos do ofício acima referenciado, bem como as requisições dispostas naquele expediente e aos demais dispositivos legais aplicáveis, notadamente aquelas referente à segurança e regularidade junto aos Órgãos de Fiscalização da Administração Pública.
2. Oportunamente, se deve ressaltar que a empresa ao final assinada está totalmente aderente as normas técnicas que regem as edificações, atividades de Call Center e que detém de toda a infraestrutura referente à segurança e acessibilidade, inclusive com pessoal contratado para tal finalidade, tais como Engenheiros de Segurança do trabalho, enfermeiros e profissionais de brigada de incêndio.

BRASÍLIA/DF
SIBS | Quadra 01 | Conj. B | Lote 14 | Núcleo Bandeirante | 71.736-102 | Brasil | + 55 61 3035.5000

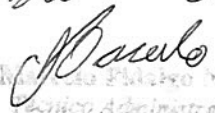
SÃO PAULO/SP
Rua do Hipódromo, 1024 | Mooca | 03.164-140 | Brasil | + 55 11 3124.8400

Recebido na Comissão
Em 02 / 07 / 2014 às 15 h 00
Por

3. Finalmente, é de se destacar que o encerramento do processo referente ao Alvará de funcionamento, AVCB e AVS aguardam finalização dos procedimentos administrativos pelos Órgãos competentes.
4. Sendo o que se faz necessário informar para o momento, subscrevemo-nos agradecendo a atenção dispensada e nos colocamos à disposição para prestar maiores esclarecimentos que se façam necessários.

Atenciosamente,


Call Tecnologia e Serviços LTDA
FERNANDO CUNHA
Superint. de Operações
Call Contact Center

Analista 02.07.2014

Analista Administrativo
RF 11.269



São Paulo, 28 de maio de 2014.

**Excelentíssimo Senhor
Conselheiro Presidente**

000239
Folha nº 06-03-14
C.E. Proc. 11

Ref.: Ofício CECC nº 025/2014

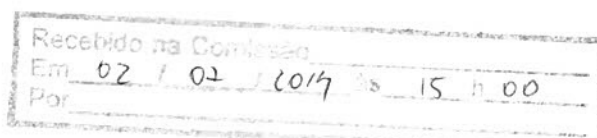
Interessado: Câmara Municipal de São Paulo

Assunto: Solicita designação de Auditor para acompanhar os trabalhos da Comissão de Estudos para avaliar o contrato entre a Prefeitura Municipal de São Paulo e a Empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda.

Em atendimento à determinação de Vossa Excelência, levantamos os processos que tratam dos contratos celebrados entre a Prefeitura Municipal de São Paulo e a Empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda., referentes à prestação de serviços técnicos necessários à operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura do Município de São Paulo, com a disponibilização de todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo a conexão com os sistemas aplicativos hospedados na PRODAM para consulta às informações e registros das solicitações recebidas.

Juntamos ao presente cópias dos documentos anexados aos respectivos processos no Sistema Panorama, identificados no quadro ao final deste.

Encaminhamos anexa, ainda, a informação prestada pela Coordenadoria I, consubstanciada no Memorando CI nº 009/2014, referente ao atendimento da determinação exarada Memorando GAB-DD nº 02/2014, para acompanhamento da Consulta Pública nº 001/SECOM/2014, cujo objeto é a prestação de serviços de telefonia fixa comutada (STFC) – local, condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade pública com a utilização do número 156. Não foi autuado processo para tal expediente.





**Processos identificados no Sistema de Anexação referentes aos Contratos
Celebrados com a empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda.**

Processo	Fiscalização/Objeto	Localização	Último documento anexado
72.003.326/06-94	Análise do Contrato nº 02/CGBS/SMG/2006, celebrado entre a Secretaria Municipal de Gestão e a empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda.	Unidade Técnica de Ofícios desde 09.05.2014.	Ementa: ANÁLISE. PREGÃO. CONTRATO. SMG. Serviços técnicos. Operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico. Pregão CONHECIDO. Contrato ACOLHIDO. Votação unânime. 2.562ª Sessão Ordinária. Transitado em julgado em: 02.08.2011.
72.001.890/11-02	Análise da Licitação, Pregão Presencial nº 002/SECOM/2011 e do Contrato nº 004/SECOM/2011, celebrado entre a Secretaria Executiva de Comunicação – SECOM e a empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda.	Assessoria Jurídica de Controle Externo desde 29.10.2013.	Manifestação da SFC em 25.10.2013 acerca da defesa apresentada pela Origem.
72.002.149/12-03	Acompanhamento da Execução do Contrato nº 004/SECOM/2011, celebrado entre a Secretaria Executiva de Comunicação – SECOM e a empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda.	Unidade Técnica de Cartório, Cadastro e Arquivo desde 06.05.2013.	Manifestação da SFC em 19.12.2012 acerca da defesa apresentada pela Origem.

Considerando os acompanhamentos e análises realizadas das contratações celebradas com a empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda., sugerimos o encaminhamento das cópias dos processos na íntegra em contribuição aos trabalhos da referida Comissão.

À consideração de Vossa Excelência.


LÍVIO MÁRIO FORNAZIERI
Subsecretaria de Fiscalização e Controle
Subsecretário

CPV

Intranet TCM
 Folha nº 000241
 C.E. Proc. 06.03.14

TC 72.0033260694	Localização do Processo	Data da Última Tramitação
	UNIDADE TÉCNICA DE OFÍCIOS	09/05/2014

- Informações Gerais

Tipo de Processo ANÁLISE	Procedência SMG - Secretaria Municipal de Gestão	Data Autuação 14/08/2006
Relator ROBERTO TANZI BRAGUIM	Revisor EURIPEDES SALES	Procurador GIANFRANCESCO GENOSO
Instância 1ª INSTÂNCIA	Competência PLENO	Vide TC ▼

Objeto

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS NECESSÁRIOS À OPERAÇÃO E GESTÃO CONTINUADA DE CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO, ATIVA E RECEPTIVA, EXCLUSIVA PARA A PMSP COM DISPONIBILIZAÇÃO DE TODOS OS RECURSOS NECESSÁRIOS À SUA OPERACIONALIZAÇÃO, INCLUINDO A CONEXÃO COM OS SISTEMAS APLICATIVOS HOSPEDADOS NA PRODAM PARA CONSULTA ÀS INFORMAÇÕES E REGISTROS DAS SOLICITAÇÕES RECEBIDAS.

+ Interessados

- Processos Externos

Processo Externo	nuProcessoExternoFormatado	ProcesoNoFormatoSIMPROC
200503168323	2005-0.316.832-3	1

- Arquivos Anexados por SFC

	#Seq.	Tipo de Fiscalização	Ano do Ato	Função	Tipo
Ver Documento	1	AL - Análise - Licitação	2006	<Não Definido>	Relatório
Ver Documento	2	CO - Análise - Contrato	2006	<Não Definido>	Relatório
Ver Documento	3	AG - Análise - Licitação/Contrato/Aditivo	2006	<Não Definido>	Relatório

+ Outros Arquivos Anexados

- Tramitações

#	Data Entrada	Unidade
38	09/05/2014 00:00:00	UNIDADE TÉCNICA DE OFÍCIOS
37	08/05/2014 00:00:00	SECRETARIA GERAL
36	29/04/2014 00:00:00	GABINETE DA PRESIDENCIA
35	29/04/2014 00:00:00	ARQUIVO
34	28/04/2014 00:00:00	UNIDADE TÉCNICA DE OFÍCIOS
33	24/04/2014 00:00:00	ARQUIVO
32	22/04/2014 00:00:00	GAB. CONSELHEIRO DOMINGOS DISSEI
31	31/01/2012 00:00:00	ARQUIVO
30	30/01/2012 00:00:00	UNIDADE TÉCNICA DE OFÍCIOS

Consulta de Processos

29	20/01/2012 00:00:00	ARQUIVO
28	19/01/2012 00:00:00	GAB. CONSELHEIRO ROBERTO BRAGUIM
27	29/09/2011 00:00:00	ARQUIVO
26	03/08/2011 00:00:00	COMISSÃO DE JURISPRUDÊNCIA
25	27/07/2011 00:00:00	UNIDADE TÉCNICA DE CARTÓRIO, CADASTRO E ARQUIVO
24	21/06/2011 00:00:00	UNIDADE TÉCNICA DE REDAÇÃO
23	10/09/2010 00:00:00	GAB. CONSELHEIRO MAURÍCIO FARIA
22	30/07/2010 00:00:00	UNIDADE TÉCNICA DE PAUTA / PLENO
21	27/07/2010 00:00:00	GAB. CONSELHEIRO EURÍPEDES SALES
20	07/12/2009 00:00:00	GAB. CONSELHEIRO ROBERTO BRAGUIM
19	23/03/2009 00:00:00	SECRETARIA GERAL
18	20/03/2009 00:00:00	GAB. CONSELHEIRO ROBERTO BRAGUIM
17	18/03/2009 00:00:00	PROCURADORIA FAZENDA MUNICIPAL
16	19/02/2009 00:00:00	GAB. CONSELHEIRO ROBERTO BRAGUIM
15	25/10/2007 00:00:00	ASSESSORIA JURÍDICA DE CONTROLE EXTERNO
14	25/10/2007 00:00:00	GAB. CONSELHEIRO ROBERTO BRAGUIM
13	16/10/2007 00:00:00	ASSESSORIA JURÍDICA DE CONTROLE EXTERNO
12	15/10/2007 00:00:00	GAB. CONSELHEIRO ROBERTO BRAGUIM
11	11/10/2007 00:00:00	COORDENADORIA PROCESSUAL
10	05/10/2007 00:00:00	UNIDADE TÉCNICA DE OFÍCIOS
9	04/10/2007 00:00:00	UNIDADE TÉCNICA DE CARTÓRIO, CADASTRO E ARQUIVO
8	26/09/2007 00:00:00	GAB. CONSELHEIRO ROBERTO BRAGUIM
7	25/09/2007 00:00:00	COORDENADORIA PROCESSUAL
6	30/08/2007 00:00:00	UNIDADE TÉCNICA DE OFÍCIOS
5	24/08/2007 00:00:00	GAB. CONSELHEIRO ROBERTO BRAGUIM
4	11/09/2006 00:00:00	ASSESSORIA JURÍDICA DE CONTROLE EXTERNO
3	04/09/2006 00:00:00	GAB. CONSELHEIRO ROBERTO BRAGUIM
2	16/08/2006 00:00:00	COORDENADORIA III
1	14/08/2006 00:00:00	UNIDADE TÉCNICA DE PROTOCOLO E AUTUAÇÃO

000242
 Folha nº
 C.E. Proc. 06-03-14
 Rafael Robles Guedes

- Ementa

	Sessão	Data Sessão	Ementa
Ver Documento	2562	15/06/2011	ANÁLISE. PREGÃO. CONTRATO. SMG. Serviços técnicos. Operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico. Pregão CONHECIDO. Contrato ACOLHIDO. Votação unânime.

- Licitação / Contrato

L/C	Número	Data	Valor	Órgão	siglaOrgao	Tipo
C	2/2006	16/02/2006 00:00:00	30000000,0000	SMG - Secretaria Municipal de Gestão	SMG	CONTRATO
L	2/2006	02/02/2006 00:00:00		SMG - Secretaria Municipal de Gestão	SMG	PREGÃO



TRIBUNAL DE CONTAS DO
MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
ISO 9001

Folha nº 000243
C.E. Proc. 06.02.14

1) Folha nº _____
Proc. nº _____

RELATÓRIO DE ANÁLISE DE CONTRATAÇÃO

2) Unidade/Entidade Contratante Secretaria Municipal de Gestão		3) P.A. n.º 2005-0.316.832-3	
4) Tipo de Contratação (Contrato, Nota de Empenho e outros) / N.º / Exercício 02/CGBS/SMG/2006		Fls. 82/102	
5) Modalidade de Licitação / Dispensa / Inexigibilidade (Fundamento Legal) PREGÃO 02/2006		Fls.	
6) Análise da licitação para registro da Ata de R.P. n.º NA			
Validade da Ata:		Julgamento:	
T.C. n.º:			
7) Contratado CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA		Fls. 82	
8) Objeto Prestação de serviços técnicos necessários à operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura do Município de São Paulo, com a disponibilização de todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo a conexão com os sistemas aplicativos hospedados na PRODAM para consulta às informações e registros das solicitações recebidas.			
Fls. 83			
9) Período de realização da obra / serviço / fornecimento 24 meses a partir de 30.03.2006		10) Valor R\$ 30.000.000,00	
Fls. 84/105		Fls. 84	
11) Reajuste Econômico			
Índice escolhido: IPC-FIPE		Data-Base Jan/2006	
Fls. 89			
12) Dotação Onerada: 15.111.24.126.0354.2756.3390.39-00			
Descrição do Projeto / Atividade e Elemento de Despesa:			
2756 Gestão e racionalização de processos de governo			
339039.00 Outros serviços de terceiros – pessoa jurídica			
N.E. n.º	Data:	Valor R\$	Fls.
19276	10.02.2006	11.250.000,00	81
13) Caução / Seguro Garantia / Fiança Bancária			
R\$ 750.000,00		Fls. 80	
14) Eventos		Datas	Fls.
DA AUTORIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO:		02.02.2006	75
DO INSTRUMENTO CONTRATUAL :		16.02.2006	82
DA PUBLICAÇÃO DO INSTRUMENTO :		24.02.2006	106
DA REMESSA AO TRIBUNAL :			



15) Resultado	Fls.	Sim	Não	N.A.
a) Houve realização de pesquisa prévia de mercado? (Ata de R.P.)		()	()	(X)
b) A quantidade contratada está de acordo com o estipulado na Ata de R.P.?		()	()	(X)
c) Constam razões para escolha do contratado e justificativa do preço? (contratação direta)		()	()	(X)
d) Foi exarado o despacho de autorização antes da vigência do ajuste?	75 e 105	(X)	()	()
e) O despacho de autorização foi assinado e publicado?	75/76	(X)	()	()
f) O despacho de ratificação foi exarado dentro de 03 dias do despacho inicial e publicado em até 05 dias? (se couber)		()	()	(X)
g) A base legal da contratação direta está correta?		()	()	(X)
h) Os documentos fiscais estavam em vigência (CND e FGTS)?	78/79	(X)	()	()
i) A nota de empenho foi emitida previamente e suficiente para atender a despesa do exercício?	81	(X)	()	()
j) A classificação funcional programática ou econômica é adequada?	81	(X)	()	()
k) A publicação foi efetuada até 20 dias após a lavratura do contrato?	106	(X)	()	()
l) A remessa foi efetuada até 30 dias após a lavratura do ajuste?		()	()	()

16) Observações

Folha nº 000244
C.E. Proc. 06.03.14

17) Conclusão

Com base na análise efetuada, entendemos, quanto ao aspecto contábil/orçamentário e legislação vigente, que a presente contratação encontra-se:

(X) Regular () Regular, com ressalvas () Irregular () Pendente conforme item 16

18) Nome do responsável por eventuais infringências constatadas
NA

19) Analisado por (Carimbo, data e assinatura)
08.08.2006

Maria Jose Barbosa
Agente de Fiscalização

20) Coordenador de Equipe (Assinatura e carimbo)
(quando a análise for realizada "in loco")

21) Revisado por (Carimbo, data e assinatura do Diretor da DT)

De acordo.



TRIBUNAL DE CONTAS DO
MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

ISO 9001

Folha nº 000245
C.E. Proc. 06-03-14

1) Folha nº
Proc. nº

RELATÓRIO DE ANÁLISE DE LICITAÇÃO

2) Unidade/Entidade Licitante SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO		3) P.A. n.º 2005-0.316.832-3			
4) Modalidade / N.º / Exercício PREGÃO 02/2006 Fls. 21/32					
5) Objeto Prestação de serviços técnicos necessários à operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura do Município de São Paulo, com a disponibilização de todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo a conexão com os sistemas aplicativos hospedados na PRODAM para consulta às informações e registros das solicitações recebidas. Fls. 33/53					
6) Limite para a Modalidade NA	7) Orçamento / Estimativa 41.088,000,00 Fls. 11		8) Valor adjudicado 30.000.000,00 Fls. 75		
9) Adjudicado à CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA Fls. 75					
10) Eventos					
		Data:	Fls.		
DO DESPACHO DE AUTORIZAÇÃO		14.12.2005	14		
DO EDITAL		05.06.2006	32		
DA PUBLICAÇÃO NO DOM		06 e 07.01.2006	55/56		
PUBLICAÇÃO EM JORNAL DE GRANDE CIRCULAÇÃO		07.01.2006	57		
ENTREGA DO ÚLTIMO INSTRUMENTO (CONVITE)		NA			
PARA ENTREGA DOS ENVELOPES		19.01.2006	21		
DA ATA DE ABERTURA DA LICITAÇÃO		20.01.2006	65/70		
DA ADJUDICAÇÃO		02.02.2006	75		
DA HOMOLOGAÇÃO		02.02.2006	75		
11) Resultado					
		Fls.	Sim	Não	N.A.
a) Existe planilha de orçamento ou pesquisa de preços?		10	(X)	()	()
b) O enquadramento na modalidade de licitação foi o correto?		14	(X)	()	()
c) O despacho de autorização foi exarado antes do edital?		14 e 32	(X)	()	()
d) O edital foi datado e assinado?		32	(X)	()	()
e) Os prazos de publicidade foram atendidos?			()	()	(X)
f) Foram encaminhados pelo menos 03 convites?			()	()	(X)
g) Foi respeitado o prazo de 05 dias úteis entre a data do último instrumento e a de recebimento das propostas?			()	()	(X)
h) Há evidência de previsão de recursos? (Nota de Reserva ou indicação de disponibilidade de recursos)		18/19	(X)	()	()
i) Em caso de dotação relativa a projeto, foi atendido o artigo 16 da LRF?			()	()	(X)



12) Observações

1. O edital foi aberto a consulta pública, conforme publicidade no DOC em 17.12.2005 e disponibilizado na internet de 15 a 26.12.2005 - fls. 12/13 e 17.
2. Observamos que em conformidade com o edital e divulgação do edital a data de abertura do certame estava prevista para o dia 19.01.2006, porém a ata de abertura constante no processo ora examinado constou a data de 20.01.2006, não havendo qualquer comunicado de sua alteração.

13) Conclusão

Com base na análise efetuada, entendemos, quanto ao aspecto contábil/orçamentário e legislação vigente, que a presente licitação encontra-se:

() Regular (X) Regular, com ressalvas () Irregular () Pendente conforme item 12

Não constar nos autos a ata de abertura do procedimento licitatório de 19.01.2006.

14) Nome do responsável por eventuais infringências constatadas

Anete de Souza Barros - Pregoeira Oficial do certame

15) Analisado por (Carimbo, data e assinatura)
08.08.2006

Maria José Barbosa
Agente de Fiscalização

16) Coordenador de Equipe (Assinatura e carimbo)
(quando a análise for realizada "in loco")

17) Revisado por (Carimbo, data e assinatura do Diretor da DT)

De acordo.



**Excelentíssimo Senhor
Conselheiro Relator**

Folha nº **000247**
C.E. Proc. **06.03.14**
Refe. Robles 327

Trata o presente da análise do Termo de Contrato nº 02/CGBS/SMG/2006, decorrente do Pregão nº 02/2006, celebrado entre a Secretaria Municipal de Gestão e a empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda., objetivando a prestação de serviços técnicos necessários a operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura do Município de São Paulo, com a disponibilização de todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo a conexão com os sistemas aplicativos hospedados na PRODAM para consulta às informações e registros das solicitações recebidas, no valor total estimado de R\$ 30.000.000,00 (trinta milhões de reais), para o período de 30.03.2006 a 29.03.2008.

Em cumprimento à r.determinação contida no Memo. Gab-RB nº 003/05, de 18.05.05, deixamos registrado que:

- Quanto à pesquisa de mercado realizada para iniciar o procedimento licitatório, fls. 10, sob o aspecto da economicidade, a contratação foi a mais vantajosa para a Administração;
- Na fase de lances nenhuma empresa manifestou interesse em melhorar a proposta inicial;
- A licitante Mobitel S/A apresentou a melhor proposta de preços, tendo sido classificada em primeiro lugar, em face do valor apresentado, R\$ 26.904.000,00, contudo a mesma foi inabilitada por desatendimento do item 8.1.12 do edital, tendo sido declarada vencedora a empresa classificada em segundo lugar, que em sua proposta de preços apresentou o valor de R\$ 30.000.000,00, fls. 65/70;
- O Contrato 016/SMCIS/2002, celebrado com o Consórcio Perform, Atento, Voz e Optiglobe em sua última prorrogação apresentou o valor de R\$ 26.955.121,74, para o período de 01.10.2004 a 30.09.2005;
- Quando do encerramento do citado ajuste foi celebrado em caráter de emergência o Termo de Contrato 02/SMG/2005 com a empresa Atento Brasil S/A, para um período de 180 dias, a partir de 01.10.2005, no valor de R\$ 6.108.000,00.

Assim traduzindo os valores apresentados por mês temos:

Ajuste	Vr mensal- R\$	TC
Termo de Contrato 016/SMCIS/2002	2.246.260,15	72.004.252.02-61
Termo de Contrato 02/SMG/2005	1.018.000,00	72.004.454.05-29
Termo de Contrato nº 02/CGBS/SMG/2006	1.250.000,00	72.003.326.06-94

Em face do que evidenciam as análises de fls. 109 a 112, entendemos, quanto ao aspecto contábil/orçamentário, que a fase licitatória foi conduzida de forma regular, bem como estar o Termo de Contrato nº 02/CGBS/SMG/2006, lavrado em 16.02.06, adequadamente formalizado, ressaltando o fato de que a data de abertura do certame se deu em 20.01.06 enquanto que a data consignada no Edital era em 19.01.06, fls. 21 e 65.

À superior deliberação de Vossa Excelência.

Em, . 2006.

MARLI DE FÁTIMA AVELINO DE CASTILHO
Coordenadora Chefe da C III

SARS/

Segue (m), juntada (s) nesta data, ___ folha (s) para informação / documento (s) rubricado (s) sob fl (s).

Nº(s) _____ em ____/____/____ Ass. _____



JURISPRUDÊNCIA

TC nº72-003.326.06-94

ANÁLISE. PREGÃO. CONTRATO. SMG. Serviços técnicos. Operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico. Pregão CONHECIDO. Contrato ACOLHIDO. Votação unânime.

2.562ª Sessão Ordinária

Transitado em julgado em: 02.08.2011.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos, devolvidos na presente sessão pelo Conselheiro MAURÍCIO FARIA, após vista que lhe fora concedida na 2.510ª S.O., na fase de discussão.

ACORDAM os Conselheiros do Tribunal de Contas do Município de São Paulo, à unanimidade, de conformidade com o relatório e voto do Conselheiro ROBERTO BRAGUIM – Relator, em conhecer do procedimento licitatório Pregão 02/2006 e em acolher o Contrato 02/CGBS/SMG/2006, dele decorrente, relevando a falha apontada nos autos, posto que ausentes indícios de dolo, má-fé ou prejuízo e, sendo certo, que inúmeras interessadas participaram do certame.

Participaram do julgamento os Conselheiros EURÍPEDES SALES – Revisor, ANTONIO CARLOS CARUSO e MAURÍCIO FARIA.

Presente o Procurador Chefe da Fazenda GIANFRANCESCO GENOSO.

Plenário Conselheiro Paulo Planet Buarque, 15 de junho de 2011.

EDSON SIMÕES – Presidente.

ROBERTO BRAGUIM – Relator.

RELATÓRIO

Trata o presente da análise da Licitação realizada na modalidade de Pregão Presencial sob nº 02/2006, e do Contrato nº 02/CGBS/SMG/2006, dela decorrente, celebrado entre a Secretaria Municipal de Gestão, atual Secretaria Municipal de Modernização, Gestão e Desburocratização –

Equipe de Trabalho:

Saarah Miranda / Sandra Nogueira / Ângela Manso / Wanderson Nunes /
Maria José Gregório / Geraldo Assumpção

Folha nº 000249
06.03.14
C.E. Proc. nº 1.321
Robles



SMG e Call Tecnologia e Serviços Ltda., objetivando a prestação de serviços técnicos necessários à operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura do Município de São Paulo, com disponibilização dos recursos necessários à sua operacionalização, incluindo conexão com os sistemas aplicativos hospedados na PRODAM para consulta às informações e registros das solicitações recebidas, pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses, no valor estimado de R\$ 30.000.000,00 (trinta milhões de reais).

Na análise encartada sob fls. 109/110, a Subsecretaria de Fiscalização e Controle considerou regulares o Procedimento Licitatório e o Contrato, ressaltando que dos autos consta como data de abertura do Pregão o dia 20/01/2006, enquanto no Edital o referido evento estaria fixado para o dia 19 do mesmo mês.

Ouvida, a Assessoria Jurídica de Controle Externo apontou que no caso os valores pertinentes à implantação do sistema não foram dimensionados e quantificados separadamente dos serviços de operação e gestão, eis que o valor total dos serviços foi diluído em 24 (vinte e quatro) parcelas iguais e mensais. Assim, e considerando a previsão de possibilidade, com base no artigo 57, II, da Lei Federal nº 8.666/93¹, da prorrogação do Contrato por até 60 meses, contida no Item 3.3.1 do Edital e na Cláusula 5.1.2 do Contrato, propôs a manifestação da Origem quanto à regularidade da eventual prorrogação, sob o aspecto da economicidade. Aduziu, ainda, que a ressalva proposta pela Auditoria tem natureza formal, incapaz de gerar irregularidade.

Oficiada, a Secretaria manifestou-se às fls. 124/125, esclarecendo que a contratação objetiva somente os serviços de operação e gestão continuada do referido sistema, que se encontra hospedado na PRODAM, bastando para isso que se estabeleça a conexão para consulta às informações e registros das solicitações recebidas durante o atendimento, mesmo porque os sistemas aplicativos e os recursos necessários já haviam sido adquiridos quando da implantação da Central de Atendimento.

Na análise desses esclarecimentos, a Assessoria Jurídica de Controle Externo, após considerar que os custos da implantação do sistema foram absorvidos por contrato anterior, concluiu que as dúvidas anteriores restaram elididas, opinando, assim, pela regularidade do Pregão e do Contrato.

A Procuradoria da Fazenda Municipal e a Secretaria Geral, do mesmo modo, propugnaram pelo acolhimento da Licitação e do Contrato, relevando-se a falha anotada, pois ela não comprometeu a lisura do Certame. **(2.510ª Sessão Ordinária - 01.09.2010).**

¹ Art. 57 - A duração dos contratos regidos por esta Lei ficará adstrita à vigência dos respectivos créditos orçamentários, exceto quanto aos relativos:

II - a prestação de serviços a serem executados de forma contínua, que poderão ter a sua duração prorrogada por iguais e sucessivos períodos com vistas a obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, limitada a sessenta meses;

Equipe de Trabalho:

Sarah Miranda / Sandra Nogueira / Ângela Manso / Wanderson Nunes /
Maria José Gregório / Geraldo Assumpção



É o relatório.

Folha nº 000251
C.E. Proc. 06.03.14
RACHEL RODRIGUES GOMES

VOTO

Calcado nas manifestações unânimes dos Órgãos Técnicos, da Procuradoria da Fazenda Municipal e Secretaria Geral, conheço do Pregão e ACOLHO o Contrato dela decorrente relevando a falha apontada nos autos, posto que ausentes indícios de dolo, má-fé ou prejuízo, sendo certo que inúmeras interessadas participaram do Certame.

ORIGINAL JUNTADO AO PROCESSO

Equipe de Trabalho:

Saarah Miranda / Sandra Nogueira / Ângela Manso / Wanderson Nunes /
Maria José Gregório / Geraldo Assumpção

Intranet TCM
 Folha nº 000252
 C.E. Proc. 06.03.14

TC 72.0018901102	Localização do Processo ASSESSORIA JURÍDICA DE CONTROLE EXTERNO	Data da Última Tramitação 29/10/2013
------------------	--	--

- Informações Gerais

Tipo de Processo ANÁLISE	Procedência SECOM - Secretaria Executiva de Comunicação	Data Autuação 07/07/2011
Relator DOMINGOS ODONE DISSEI	Revisor MAURICIO FARIA PINTO	Procurador GIANFRANCESCO GENOSO
Instância 1ª INSTÂNCIA	Competência PLENO	Vide TC ▼

Objeto

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS NECESSÁRIOS À IMPLANTAÇÃO DE PROCEDIMENTOS, OPERAÇÃO E GESTÃO CONTINUADA DE CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO, ATIVA E RECEPTIVA.



- Interessados

#	Nome do Interessado
1	CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA.
2	SECOM - SECRETARIA EXECUTIVA DE COMUNICAÇÃO

- Processos Externos

Processo Externo	nuProcessoExternoFormatado	ProcesoNoFormatoSIMPROC
201001207951	2010-0.120.795-1	1

- Arquivos Anexados por SFC

	#Seq.	Tipo de Fiscalização	Ano do Ato	Função	Tipo
Ver Documento	1	Análise - LICITAÇÃO / CONTRATO / TA	2011	Comunicações	Relatório
Ver Documento	2	Análise - LICITAÇÃO / CONTRATO / TA	2011	Comunicações	Relatório
Ver Documento	3	Análise - LICITAÇÃO / CONTRATO / TA	2011	Comunicações	Síntese
Ver Documento	4	Manifestação - LICITAÇÃO / CONTRATO / TA	2011	Comunicações	Relatório
Ver Documento	5	Manifestação - LICITAÇÃO / CONTRATO / TA	2013	Comunicações	Relatório

+ Outros Arquivos Anexados

- Tramitações

#	Data Entrada	Unidade
29	29/10/2013 00:00:00	ASSESSORIA JURÍDICA DE CONTROLE EXTERNO
28	25/10/2013 00:00:00	GAB. CONSELHEIRO DOMINGOS DISSEI
27	04/07/2013 00:00:00	COORDENADORIA I

26	03/07/2013 00:00:00	SUBSECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO E CONTROLE
25	02/07/2013 00:00:00	GAB. CONSELHEIRO DOMINGOS DISSEI
24	26/06/2013 00:00:00	UNIDADE TÉCNICA DE CARTÓRIO, CADASTRO E ARQUIVO
23	10/06/2013 00:00:00	UNIDADE TÉCNICA DE OFÍCIOS
22	29/05/2013 00:00:00	GAB. CONSELHEIRO DOMINGOS DISSEI
21	28/05/2013 00:00:00	COORDENADORIA PROCESSUAL
20	24/05/2013 00:00:00	UNIDADE TÉCNICA DE OFÍCIOS
19	23/05/2013 00:00:00	UNIDADE TÉCNICA DE PROTOCOLO E AUTUAÇÃO
18	22/04/2013 00:00:00	UNIDADE TÉCNICA DE OFÍCIOS
17	16/04/2013 00:00:00	GAB. CONSELHEIRO DOMINGOS DISSEI
16	29/02/2012 00:00:00	ASSESSORIA JURÍDICA DE CONTROLE EXTERNO
15	13/02/2012 00:00:00	GAB. CONSELHEIRA YARA TACCONI
14	02/02/2012 00:00:00	PROCURADORIA FAZENDA MUNICIPAL
13	16/01/2012 00:00:00	GAB. CONSELHEIRA YARA TACCONI
12	26/09/2011 00:00:00	COORDENADORIA I
11	26/09/2011 00:00:00	SUBSECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO E CONTROLE
10	23/09/2011 00:00:00	GAB. CONSELHEIRO ANTONIO CARLOS CARUSO
9	26/08/2011 00:00:00	UNIDADE TÉCNICA DE CARTÓRIO, CADASTRO E ARQUIVO
8	26/08/2011 00:00:00	COORDENADORIA PROCESSUAL
7	24/08/2011 00:00:00	GAB. CONSELHEIRO ANTONIO CARLOS CARUSO
6	08/08/2011 00:00:00	UNIDADE TÉCNICA DE CARTÓRIO, CADASTRO E ARQUIVO
5	19/07/2011 00:00:00	UNIDADE TÉCNICA DE OFÍCIOS
4	18/07/2011 00:00:00	UNIDADE TÉCNICA DE CARTÓRIO, CADASTRO E ARQUIVO
3	14/07/2011 00:00:00	GAB. CONSELHEIRO ANTONIO CARLOS CARUSO
2	08/07/2011 00:00:00	COORDENADORIA I
1	07/07/2011 00:00:00	UNIDADE TÉCNICA DE PROTOCOLO E AUTUAÇÃO

Folha nº 000253
 06-03-14
 C.E. Proc.
 Michel Robles - Gerente - REC. 1º 327

- Ementa

Esse processo não está na base de dados da Jurisprudência.

- Licitação / Contrato

L/C	Número	Data	Valor	Órgão	siglaOrgao	Tipo
6	04/2011			SECOM - Secretaria Executiva de Comunicação	SECOM	CONTRATO
6	02/2011			SECOM - Secretaria Executiva de Comunicação	SECOM	PREGÃO



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE LICITAÇÃO

A) DADOS CADASTRAIS:

2) Número da Licitação:

Pregão Presencial nº 002/SECOM/2011 (fl. 17)

3) Processo Administrativo:

2010-0.120.795-1 (fl. 04)

4) Unidade / Entidade Licitante:

Secretaria Executiva de Comunicação - SECOM

5) Objeto da Licitação:

Contratação de empresa especializada na 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. (fl. 17)

6) Modalidade da Licitação:

Pregão

7) Orçamento / Estimativa:

R\$ 8.613.831,53 (valor mensal) (fl. 05)

8) Limite para a Modalidade:

NA

9) Adjudicado:

Call Tecnologia e Serviços Ltda (fl. 209)

10) Valor Adjudicado:

R\$ 8.270.000,00 (fl. 209)

B) FORMALIZAÇÃO DA LICITAÇÃO:

11) Datas dos Eventos:

	Data:	Evidência às fls.:
Previsão dos recursos	14.03.11	6
Despacho de Autorização	16.03.11	12 e 13
Edital	17.03.11	33
Publicação no DOC	17.03.11	14
Publicação em jornal de grande circulação	17.03.11	15
Entrega do último instrumento (Convite)	NA	
Entrega dos envelopes	28.03.11	156/158
Ata de abertura da Licitação	28.03.11	163/173
Adjudicação	25.04.11	205
Homologação	25.04.11	205

C) AVALIAÇÃO DA CONTRATAÇÃO:

12) Itens de Avaliação

13) Resultados

12.1 - A abertura do processo licitatório foi devidamente justificada, em função das necessidades e finalidade da unidade / entidade (LF 8.666/93 e DM 44.279/03 - art. 2º):

Sem infringências.
Folhas:

Não consta no PA justificativa para a abertura do processo licitatório e para os quantitativos do serviço que se pretende contratar. Cabe anotar que o serviço já vinha sendo prestado pela mesma empresa vencedora deste certame, por meio do Contrato nº 02/CGBS/SMG/2006, que teve vigência prorrogada a partir de 30.03.11 por no máximo 180 dias ou até que se ultimassem os trâmites referentes à contratação da empresa vencedora do Pregão ora em análise (fl. 03).

12.2 - O Despacho de Autorização foi exarado pela Autoridade Competente antes da publicação do Edital (LF 8.666/93 - art. 38 caput; LM 13.278/02 - art. 15):

Sem infringências.
Folhas:
12, 13 e 14

12.3 - Foi aberto processo administrativo para a licitação, devidamente autuado, protocolado e numerado, contendo a autorização respectiva, a indicação sucinta de seu objeto e do recurso próprio para a despesa (LF 8.666/93 - art. 38 caput; DM 44.279/03 - art. 2º):

Sem infringências.
Folhas:
04 e 06

12.4 - Existe planilha de orçamento ou pesquisa de preços de forma a permitir que a Administração conheça os preços praticados no mercado (LF 8.666/93 - art. 7º § 2º inciso II; DM 44.279/03 - art. 2º inciso VI e art. 4º):

Sem infringências.
Folhas:
5



12.5 - O enquadramento na modalidade de licitação está de acordo com o previsto na legislação (LF 8.666/93 - art. 23).	Não se aplica. Folhas:	▼
12.6 - O enquadramento no tipo de licitação está de acordo com o previsto na legislação (LF 8.666/93 - art. 45).	Não se aplica. Folhas:	▼
12.7 - No caso de obras e serviços, o processo licitatório obedeceu o disposto na legislação (LF 8.666/93 - art. 7º).	Sem infringências. Folhas: 34/110	▼
O edital prevê o projeto básico no Anexo I - Termo de Referência (fls. 34/110) e dispõe sobre a apresentação de projeto técnico (executivo) pela contratada no item 30.1 do Anexo I (fl. 110).		
12.8 - O Edital de Licitação está datado e assinado pela Autoridade competente (LF 8.666/93 - art. 40 § 1º).	Sem infringências. Folhas: 17/155	▼
12.9 - O Edital de Licitação possui os elementos e anexos previstos na legislação (LF 8.666/93 - art. 40 e 42).	Com infringências. Folhas: 17/155	▼
Vide Obs 14.1.		
12.10 - As cláusulas ou condições do ato convocatório não contém exigências restritivas à competição ou desnecessárias à garantia do futuro contrato (LF 8.666/93 - art. 3º).	Sem infringências. Folhas: 17/155	▼
12.11 - Para a habilitação dos interessados foi exigida a habilitação jurídica, de acordo com os parâmetros previstos na legislação (LF 8.666/93 - art. 27 inciso I e art. 28).	Sem infringências. Folhas: 26	▼
12.12 - Para a habilitação dos interessados foi exigida a qualificação técnica, de acordo com os parâmetros previstos na legislação (LF 8.666/93 - art. 27 inciso II e art. 30).	Sem infringências. Folhas: 28/29	▼
12.13 - Para a habilitação dos interessados foi exigida a qualificação econômico-financeira, de acordo com os parâmetros previstos na legislação (LF 8.666/93 - art. 27 inciso III e art. 31).	Sem infringências. Folhas: 26/27	▼
12.14 - Para a habilitação dos interessados foi exigida a regularidade fiscal, de acordo com os parâmetros previstos na legislação (LF 8.666/93 - art. 27 inciso IV e art. 29).	Sem infringências. Folhas: 27/28	▼



12.15 - Para a habilitação dos interessados foi cumprido o disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, de acordo com os parâmetros previstos na legislação (LF 8.666/93 - art. 27 inciso V e art. 32).	Sem infringências. Folhas: 112	▼
12.16 - Para a habilitação dos interessados, no caso da participação de empresas em consórcio, foram observadas as normas previstas no art. 33 da LF 8.666/93.	Não se aplica. Folhas:	▼
12.17 - As formas e os prazos de publicidade do ato convocatório estabelecidos na legislação foram obedecidos (LM 13.278/02 - art. 17 e 18; DM 43.406/03 - art. 4º inciso VII). Foi observado o inciso II do art. 8º do DM nº 46.662/05 (publicação no DOC, na internet e em jornal de grande circulação) e o inciso V do art. 4º da LF nº 10.520/02 (8 dias úteis).	Sem infringências. Folhas: 14/16 e 156/158	▼
12.18 - Existem evidências de que o licitante vencedor comprovou os requisitos mínimos da qualificação exigidos no ato convocatório, conforme itens 12.11 a 12.15 desta planilha (LF 8.666/93 - art. 27 a 33). Houve a conclusão pela regularidade da documentação apresentada pela empresa vencedora, conforme relatado nas duas atas da sessão pública. Os documentos do vencedor constam às fls. 1316/1468 do Processo Administrativo.	Sem infringências. Folhas: 166 e 175	▼
12.19 - Existem evidências de que aplicou-se no Processamento e Julgamento da licitação o disposto nos art. 41 e 43 da LF 8.666/93. As impugnações ao edital foram analisadas pelo Sr. Pregoeiro e, em decorrência, algumas cláusulas do edital sofreram alterações, sem a necessidade, no entanto, de reabertura de prazo.	Sem infringências. Folhas: 160/173	▼
12.20 - No caso de convite foi obedecido o número mínimo de participantes convidados ou, em caso de impossibilidade da sua obtenção, foi feita a devida justificativa documentada (LF 8.666/93 - art. 22, § 3º e 7º).	Não se aplica. Folhas:	▼
12.21 - Caso a licitação (ou conjunto de licitações simultâneas ou sucessivas) tenha valor estimado superior a 100 vezes o limite previsto na LF 8.666/93, o processo licitatório foi iniciado com uma audiência pública, divulgada e realizada com a antecedência mínima estabelecida na legislação (LF 8.666/93 - art. 39). A licitação foi precedida da Consulta Pública nº 001/SECOM/2011 e a análise das sugestões foi publicada, conforme disposto no DM nº 48.042/06.	Sem infringências. Folhas: 07/09	▼
12.22 - A licitação foi processada e julgada observando os critérios estabelecidos no ato convocatório e em conformidade com os tipos de licitação - menor preço, melhor técnica ou técnica e preço (LF 8.666/93 - art. 45 a 48).	Sem infringências. Folhas: 163/175	▼
12.23 - O valor adjudicado ficou dentro do limite da modalidade (LF 8.666/93 - art. 23).	Não se aplica. Folhas:	▼
12.24 - No caso de interposição de recursos, foram observados os prazos e procedimentos previstos na legislação (LF 8.666/93 - art. 109). Não foram interpostos recursos (fl. 175).	Não se aplica. Folhas:	▼



12.25 - No caso de contratação que implique na criação, expansão ou aperfeiçoamento de ação governamental que acarrete aumento da despesa, foi atendido o artigo 16 da LC 101/00 (LRF).		Não se aplica. Folhas:
12.26 - Na abertura do procedimento licitatório, o contratado fazia parte do relatório de empresas inidôneas, publicada pela Prefeitura do Município em sua página na internet (gestão/suprimentos e serviços/empresas punidas).		Não Folhas: 255/261
Listagem nº	02	de 2011
14) Observações: Item 12.9 - O Edital prevê em seu Termo de Referência (Anexo I, fl. 34) a prestação de serviços técnicos necessários à implantação física e de procedimentos para operação e gestão da central de atendimento telefônico. No entanto, a planilha de formação de preços (Anexo VII, fl. 117) não prevê a segregação dos valores referentes à implantação, a qual contempla diversas atividades: seleção e treinamento de RH, instalação/adequação do espaço físico, testes de acesso aos sistemas, entre outras (fl. 110). A ausência dessa segregação contraria o inciso XIII do art. 40 da Lei Federal nº. 8.666/93, que estabelece a obrigatoriedade de previsão em separado dos valores relativos a instalação e mobilização para execução de serviços.		
15) Conclusão: Entendemos, quanto ao aspecto contábil/orçamentário e legislação vigente, que a presente licitação encontra-se Irregular em decorrência da falta de justificativa no PA para a abertura do procedimento licitatório e para os quantitativos do serviço que se pretende contratar (item 12.1) e da falta de previsão em separado dos valores relativos à implantação física e de procedimentos para execução do serviço (item 12.9).		
16) Nome(s) do(s) responsável(ais) por eventuais infringências constatadas:		
16.1 - Item	16.2 - Responsável	16.3 - CPF
12.1 e 12.9	Marcus Vinicius Sinval (fl. 13)	
17) Analisado por: Em 28.06.11 ROBERTA CAROLINA DIAS BARBOSA Agente de Fiscalização		18) Revisado por:



**Excelentíssimo Senhor
Conselheiro Relator**

Folha nº 000253
C.E. Proc. 06.03.14
X

Referência : Processo Administrativo nº 2010-0.120.795-1

Interessado: Secretaria Executiva de Comunicação - SECOM

Licitação nº: Pregão Presencial nº 002/SECOM/2011

Contrato : Contrato nº 004/SECOM/2011

Contratada : CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA

Valor : R\$ 8.270.000,00

Objeto : Contratação de empresa especializada na 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 Prodram, para consulta às informações e registros das solicitações recebidas.

Trata o presente das avaliações da licitação e contrato em referência, cujas planilhas encontram-se às fls. 270/277, com as seguintes conclusões:

Licitação

Entendemos, quanto ao aspecto contábil/orçamentário e legislação vigente, que a presente licitação encontra-se irregular em decorrência da falta de justificativa no PA para a abertura do procedimento licitatório e para os quantitativos do serviço que se pretende contratar (item 12.1) e da falta de previsão em separado dos valores relativos à implantação física e de procedimentos para execução do serviço (item 12.9).

Contratação

Entendemos, quanto ao aspecto contábil/orçamentário e legislação vigente, que o presente contrato encontra-se irregular em decorrência da falta de requisição justificando a contratação e as quantidades estimadas em função das necessidades da unidade (item 15.1) e falta de emissão da nota de empenho previamente à realização da despesa (item 15.11).

Em face do exposto, endossando as conclusões alcançadas, submetemos o presente à elevada apreciação e deliberação de Vossa Excelência.

Em 13.07.11

ANA AMELIA M. BOTELHO
Supervisor de Equipes de Fiscalização
e Controle 1

SMARA GONSAGA SILVA
Coordenador Chefe de Fiscalização e
Controle I - Substituta



**Excelentíssimo Senhor
Conselheiro Relator**

Trata o presente das análises do Pregão Presencial nº 002/SECOM/2011 e do Contrato nº 004/SECOM/2011 (fls. 270/277), cujas conclusões estão reproduzidas na cota de encaminhamento à fl. 278.

A referida contratação foi firmada entre a Secretaria Executiva de Comunicação – SECOM e a empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda. para a 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. (fl. 216)

Em atendimento à r. determinação de fl. 293-verso, analisamos a documentação acrescida pelo Sr. Secretário Executivo de Comunicação (fls. 282/285) e pelo Sr. Pregoeiro (fls. 289/292), contendo justificativas idênticas.

Sobre as conclusões da Auditoria (fls. 270/277):

Licitação

falta de justificativa no PA para a abertura do procedimento licitatório e para os quantitativos do serviço que se pretende contratar (item 12.1)

Manifestação da Origem (fl. 282)

"A licitação em pauta foi aberta com o intuito de dar continuidade aos serviços de operação e gestão da Central de Atendimento 156.

Trata-se de serviços de natureza continuada, que já vinha sendo realizado e que, em decorrência de haver atingido o limite legal de contratação, foi novamente licitado.

O atendimento aos cidadãos através da central 156 é serviço bastante conhecido e utilizado de forma bastante grande pela população, tendo em vista as inúmeras informações e captação de reclamações para a consequente solução por parte dos diversos órgãos da Prefeitura.

A demanda crescente levou a SECOM a redimensionar quantitativos e a rever a tecnologia utilizada a fim de dar maior eficiência ao um serviço que já era considerado como de bom atendimento.

Ao solicitarmos a abertura e a respectiva autuação do PA acreditamos, que, o serviço continuaria o mesmo já analisado e conhecido desse TCM, efetuando-se tão somente alguns ajustes para dar melhor desempenho a um serviço já existente."



Parecer da Auditoria

A manifestação da Origem soluciona a questão no que se refere à justificativa para a abertura da licitação. No entanto, não altera o apontado pela auditoria quanto à falta de justificativa para os quantitativos constantes do edital.

falta de previsão em separado dos valores relativos à implantação física e de procedimentos para execução do serviço (item 12.9)

Manifestação da Origem (fls. 290/291)

"É fato que, em virtude do disposto no item 8, do mesmo Termo de Referência (requisitos das instalações físicas), poder-se-ia imaginar que, com base no disposto no art. 40, inc. XIII, da Lei nº 8.666/93, seria necessária a cotação apartada dos valores concernentes à suposta instalação e mobilização para execução dos trabalhos.

Todavia, no caso específico do setor de "call center", tal infra-estrutura e pessoal já é parte integrante do arcabouço técnico pertencente às empresas prestadoras desse serviço, daí não haver a necessidade de discriminação apartada de tais rubricas.

Ademais, tais valores integram a prestação do próprio objeto contratado, não se dissociando dele como no caso de licitações relacionadas a obras e serviços de outra natureza, onde a parte concernente à instalação e mobilização de pessoal não está diretamente atrelada ao serviço contratado.

A rigor, tal infra-estrutura já é disponibilizada na solução global por cada empresa prestadora do serviço de "call center". É absolutamente diverso do que ocorre em licitações de obras ou serviços onde existe a necessidade da instalação de canteiros de obras e mobilização de empregados em locais distintos e distantes da sede da empresa contratada.

No presente certame, a estrutura e pessoal necessários para execução dos serviços estão localizados em ambiente da empresa terceirizadas, não foi exigida a instalação de "canteiros de obras ou de prestação de serviços" em locais distintos e longínquos.

Note-se que sequer haverá montagem de alguma estrutura em imóveis pertencentes à Prefeitura de São Paulo. Em assim sendo, torna-se límpido e cristalino que o art. 40, inc. XIII, da Lei nº 8.666/93 não se mostra aplicável ao caso em tela. Prova de tal conclusão, são os inúmeros editais relacionados a serviços de "call center" que acompanham o modelo descrito no Edital, ora questionado.

[...]

Outrossim, no caso em tela, seguiu-se, na íntegra o modelo de planilha de custos e formação de preços consubstanciado na Instrução Normativa nº 02/2008 do MPOG (Anexo I – Insumos diversos). Insumos diversos, segundo a própria Instrução Normativa em comento diferem de custos relacionados à "instalação e mobilização", pois "são custos relativos a materiais, utensílios, suprimentos, máquinas, equipamentos, entre outros, utilizados diretamente na execução dos serviços.

Perceba-se que não há custos para instalação e mobilização de pessoal antes do início da execução dos serviços (o que difere, por exemplo, da instalação de um canteiro de obras que será certamente descartado após a conclusão do objeto do certame – a obra em si).



Todos os valores cotados nas planilhas de custos e formação de preços da contratada concernem à manutenção das instalações físicas e dos equipamentos que são necessários para a execução do objeto contratual em si e supostamente já integram o patrimônio das empresas prestadoras de serviços (aluguel, depreciação, etc.).

Tal fato resta comprovado pela análise do item "equipamentos" (insumos diversos), constantes da planilha de custos e formação de preços da empresa vencedora do certame."

Parecer da Auditoria

Os itens 8 (Requisitos das Instalações Físicas) e 9 (Do Controle de Acesso) do Anexo I – Termo de Referência (fls. 50/54) são expressos quanto à necessidade de adequação dos ambientes/salas para atender à infraestrutura mínima exigida no subitem 8.5 e ao sistema de monitoramento do ingresso a estes ambientes.

Além disso, os campos "Equipamentos" (instalações físicas; mobiliário e equipamentos individuais; tecnologia e equipamentos; materiais; manutenção predial; implantação, customização e suporte técnico) das planilhas de fls. 178/180, que compõem a Proposta Comercial da empresa contratada, totalizam R\$ 1.652.682,00 (para 12 meses), o que vai de encontro ao alegado pela Origem quanto à desnecessidade de instalação e mobilização antes do início da execução dos serviços.

Por estes motivos, as alegações da Origem não alteram o apontado pela auditoria.

Contratação

falta de requisição justificando a contratação e as quantidades estimadas em função das necessidades da unidade (item 15.1)

falta de emissão da nota de empenho previamente à realização da despesa (item 15.11)

A Origem não se manifestou quanto a estes apontamentos.

Em 12.12.11

ROBERTA C. D. BARBOSA
Agente de Fiscalização

MARCOS CHUST
Coordenador Chefe de
Fiscalização e Controle I



**Excelentíssimo Senhor
Conselheiro Relator**

Folha nº 000262
C.E. Proc. 06.03.14

Trata-se das análises formais do Pregão Presencial nº 002/SECOM/2011 e do Contrato nº 004/SECOM/2011, este último firmado entre a Secretaria Executiva de Comunicação – SECOM e a empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda. para 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 (fl. 216).

Os relatórios das análises estão acostados às fls. 270/277, com conclusão pela irregularidade de ambos.

Intimados, o Sr. Secretário Executivo de Comunicação e o Sr. Pregoeiro apresentaram suas justificativas, respectivamente, às fls. 282/285 e fls. 289/292, com idêntico teor. A análise da referida documentação consta às fls. 294/296, na qual se concluiu que um apontamento relativo à licitação foi superado e os demais foram mantidos.

Retornam os autos para atender à determinação de fl. 381-v.

Intimada, a Origem se manifestou apenas sobre o apontamento a seguir:

falta de emissão da nota de empenho previamente à realização da despesa (item 15.11).

Manifestação da Origem: fez um breve relato do conteúdo dos 7 volumes do processo de licitação (fls. 317/319) e trouxe cópias parciais dos autos (fls. 320/380).

Juntou cópia da Nota de Empenho nº 68.177, emitida em 15.07.2011 (fl. 372); da Ordem de Início de Execução dos Serviços emitida em 25.07.2011 (fls. 378/379) e da publicação da referida Ordem ocorrida em 03.08.2011 (fl. 380).

Análise da Auditoria: verificamos que os documentos de fls. 322, 328/329 e 332/369 são cópias daqueles constantes deste TC, respectivamente, às fls. 6, 209/210 e 216/253, e já foram analisados às fls. 270/277 e 294/296.

O documento de fl. 324 (cópia não assinada da Nota de Reserva nº 19.913) é similar ao que consta do TC à fl. 6. Os de fls. 325/327 (parecer da Assessoria Jurídica) e fl. 330 (publicação do despacho de autorização para emissão da Nota de Empenho) não fornecem novos elementos à análise.



Quanto à Nota de Empenho nº 68.177 (fl. 373), sua emissão deu-se em 15.07.2011, data posterior à da assinatura do contrato, ocorrida em 09.05.2011 (fl. 226).

A Cláusula Quarta estabelece que o prazo contratual vigorará a partir de sua assinatura (fl. 220) e o cronograma (fls. 252 e 368) evidencia o planejamento da execução do ajuste, a partir de 12.05.2011. Consta à fl. 370 documento da contratada, de 21.06.2011, reportando-se a reuniões com técnicos da PMSP, o que demonstra a efetiva execução do ajuste.

Desta forma, ratificamos o apontamento de que a emissão da nota de empenho foi intempestiva.

Conclusão

Diante do exposto, reiteramos nossas manifestações anteriores (fls. 270/277 e 294/296).

Em 25.10.2013.

SANDRA C. DE ALMEIDA ALBARELLO
Agente de Fiscalização

KAREN PETERLE FREIRE
Supervisora de Equipes de Fiscalização
e Controle 1

MARCOS CHUST
Coordenador Chefe de Fiscalização e
Controle I

Processo constituído por 2 volumes.



12283108

Ofício SSG-GAB nº 8345/2014

Expediente iniciado por Ofício da Câmara Municipal de São Paulo

Assunto: Solicitação de Auditoria para acompanhar os trabalhos da Comissão de Estudos para avaliar o contrato entre a Prefeitura Municipal de São Paulo e a Empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda.

(Pede-se o uso destas referências)

Documentação acompanhante: cópia de Memorando SFC 120/2014 e os documentos que o acompanham (as cópias encaminhadas não deverão retornar ao TCM)

Referência: Ofício – CECC nº 025/2014, de 21/05/2014.

Folha nº 000264
C.E. Proc. 06-03-14

São Paulo, 05 de junho de 2014

Senhor Vereador

PREFERENCIAL

Dirijo-me a Vossa Excelência para comunicar que prolatei r. despacho no expediente em epígrafe, vazado nos seguintes termos:

*“I – Em resposta ao Ofício de número em epígrafe, **EXPEÇA-SE OFÍCIO À Câmara Municipal de São Paulo**, levando ao conhecimento do Nobre Vereador Adilson Amadeu que, como resultado de pesquisa realizada junto aos Órgãos Técnicos deste Tribunal foram localizados os processos TC 3.326/06-94 (que tem por objeto a análise do Pregão e do Contrato 2/CGBS/SMG/2006 para execução da operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico) julgados regulares pelo Plenário em 02.08.2011; TC 1.890/11-02 (que tem por escopo a análise do Pregão 02/SECOM/2011 e do Contrato 04/SECOM/2011) e o TC 2.149/11-03 (que tem por escopo o acompanhamento da execução do referido Contrato 04/SECOM/2011) estes últimos encontram-se em fase de instrução.*

Informando-lhe também, que seguem anexas, cópias dos relatórios produzidos pela Subsecretaria de Fiscalização e Controle nos autos dos mencionados processos.

Enviando, por fim, os protestos de estima e consideração, colocando-nos à disposição para quaisquer outros esclarecimentos que se fizerem necessários.

II – Fazer seguir, acompanhando o requisitório, cópias reprográficas do Memorando SFC 120/2014 e todos os documentos que o acompanham.”

EDSON SIMÕES
Presidente

Ao

Excelentíssimo Senhor

Vereador Adilson Amadeu

Presidente da Comissão de Estudos – CE- Call Center e “156”

Câmara Municipal de São Paulo

Viaduto Jacareí, 100

CMSP SGA.6 Unidade Protocolo 09/06/2014 09:18 206767

Intranet TCM
 Folha nº 000265
 C.E. Proc. 06.03.19

TC 72.0021491203	Localização do Processo UNIDADE TÉCNICA DE CARTÓRIO, CADASTRO E ARQUIVO	Data da Última Tramitação 06/05/2013
------------------	--	--

- Informações Gerais

Tipo de Processo ACOMPANHAMENTO	Procedência SECOM - Secretaria Executiva de Comunicação	Data Autuação 30/08/2012
Relator DOMINGOS ODONE DISSEI	Revisor MAURICIO FARIA PINTO	Procurador MARIA HERMINIA PENTEADO PACHECO E S
Instância 1ª INSTÂNCIA	Competência PLENO	Vide TC 72.001.890.11-02

Objeto
 EXECUÇÃO CONTRATUAL
 PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS NECESSÁRIOS À IMPLANTAÇÃO DE PROCEDIMENTOS, OPERAÇÃO E GESTÃO CONTINUADA
 DA CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO, ATIVA E RECEPTIVA.


+ Interessados

- Processos Externos

Processo Externo	nuProcessoExternoFormatado	ProcesoNoFormatoSIMPROC
201001207951	2010-0.120.795-1	1

- Arquivos Anexados por SFC

	#Seq.	Tipo de Fiscalização	Ano do Ato	Função	Tipo
Ver Documento	1	Acompanhamento - EXECUÇÃO CONTRATUAL	2012	Administração	Relatório
Ver Documento	2	Manifestação - EXECUÇÃO CONTRATUAL	2012	Comunicações	Relatório
Ver Documento	3	Manifestação - EXECUÇÃO CONTRATUAL	2012	Comunicações	Relatório

+ Outros Arquivos Anexados

- Tramitações

#	Data Entrada	Unidade
17	06/05/2013 00:00:00	UNIDADE TÉCNICA DE CARTÓRIO, CADASTRO E ARQUIVO
16	03/05/2013 00:00:00	GAB. CONSELHEIRO DOMINGOS DISSEI
15	26/04/2013 00:00:00	PROCURADORIA FAZENDA MUNICIPAL
14	18/04/2013 00:00:00	GAB. CONSELHEIRO DOMINGOS DISSEI
13	21/01/2013 00:00:00	ASSESSORIA JURÍDICA DE CONTROLE EXTERNO
12	08/01/2013 00:00:00	GAB. CONSELHEIRO DOMINGOS DISSEI
11	11/12/2012 00:00:00	COORDENADORIA I
10	11/12/2012 00:00:00	SUBSECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO E CONTROLE
9	06/12/2012 00:00:00	GAB. CONSELHEIRO DOMINGOS DISSEI

8	27/11/2012 00:00:00	COORDENADORIA I
7	26/11/2012 00:00:00	SUBSECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO E CONTROLE
6	22/11/2012 00:00:00	GAB. CONSELHEIRO DOMINGOS DISSEI
5	31/10/2012 00:00:00	UNIDADE TÉCNICA DE CARTÓRIO, CADASTRO E ARQUIVO
4	11/10/2012 00:00:00	UNIDADE TÉCNICA DE OFÍCIOS
3	09/10/2012 00:00:00	GAB. CONSELHEIRO DOMINGOS DISSEI
2	31/08/2012 00:00:00	COORDENADORIA I
1	30/08/2012 00:00:00	UNIDADE TÉCNICA DE PROTOCOLO E AUTUAÇÃO

Folha nº 000266
C.E. Proc. 06.03.14

Recebido Protocolo Geral - Ref. P. 131

+ Ementa

- Outras Informações

L/C	Número	Data	Valor	Órgão	siglaOrgao	Tipo
C	4/2011			SECOM - Secretaria Executiva de Comunicação	SECOM	CONTRATO



RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

1 - ORDEM DE SERVIÇO

2012.04983.1

Folha nº 000267
C.E. Proc. 06-03-14

2 - IDENTIFICAÇÃO

2.1 - Objeto

Execução Contratual

2.2 - Objetivo da Fiscalização

Verificar se o termo contratual está sendo executado de acordo com as normas legais pertinentes e em conformidade com as cláusulas estabelecidas no ajuste.

2.3 - Área auditada

Secretaria Executiva de Comunicação

2.4 - Período da realização

30/08/2012 a 02/10/2012

2.5 - Período de abrangência

Maio/2011 a outubro/2012

2.6 - Equipe técnica

Fábio Oliveira Santos 20.174

2.7 - Procedimentos

- Entrevista com o servidor responsável pela gestão do contrato.
- Análise das cláusulas contratuais objetivando verificar o real cumprimento do pactuado.
- Análise dos processos, administrativo e de pagamento, do contrato.
- Visita à empresa contratada (instalações físicas da central).



3 - RESULTADO

3.1 - Introdução

Trata o presente de acompanhamento da execução do contrato nº 04/11, firmado entre a Secretaria Executiva de Comunicação – SECOM e a empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda, decorrente do pregão 2/SECOM/2011.

A empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda. é especializada em serviços de Call Center, Contact Center, Business Process Outsourcing – BPO, Ativo e Receptivo, SAC, Ouvidoria, Pesquisas, Campanhas, RSVP, Ações de Televentas, Telecobrança, Disque-Denúncia, Help Desk e Service Desk.

A análise formal da licitação e do contrato foi objeto do TC 72.001.890/11-02.

3.2 – Execução do Contrato

A avaliação da execução do contrato, atentando para o cumprimento das cláusulas e das especificações e condições estabelecidas, incluiu visita à Central de Atendimento da contratada na Mooca, tendo sido apurado o seguinte:

3.2.1 – Objeto do Contrato

Estabelece a cláusula 1.1 “...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... compreendendo”:

- atendimento Eletrônico com reconhecimento e sintetização de voz;
- atendimento humano receptivo e ativo (híbrido);
- disparo Eletrônico de Mensagens;
- transferência das ligações;
- mensagem institucional em espera;
- infraestrutura física e tecnológica para a Central de Libras.

As especificações dos serviços, modelo e níveis de atendimento e requisitos das instalações físicas estão detalhadas no anexo I, assim como o controle de acesso, a responsabilidade ambiental, os recursos tecnológicos envolvidos, as especificações de softwares e hardware utilizados, comunicação de dados, requisitos de segurança, suporte tecnológico à operação, gestão dos recursos humanos, seleção, contratação e treinamento de funcionários, indicadores de desempenho, forma de faturamento, monitoração dos atendimentos, relatórios e consultas etc.



3.2.2 – Vigência

O contrato, conforme a cláusula 4.1, vigorará pelo período de 24 meses, contados a partir da data da Ordem de Início dos Serviços, podendo ser prorrogado.

A ordem de início foi datada em 25.07.11, assim, o contrato tem vigência até 24.07.13.

3.2.3 – Valor

O valor estimado mensal a ser pago é de R\$ 8.270.000,00 (oito milhões, duzentos e setenta mil reais) (cláusula 3.1). A composição do valor estimado mensal está demonstrado na tabela seguinte:

				Em R\$
	Descrição	Valor hora/quant.	Horas/quant. estimado/mês	Valor total estimado
	Posição de atendimento logada nível I (*)	24,56	251.520	6.177.331,20
	Posição de atendimento logada nível II (*)	33,42	13.200	441.144,00
	Posição de atendimento logada nível III (*)	123,81	5.280	653.716,80
	(**) portas de URA simultâneas com tecnologia ASR e TTS (*)	182,43	750	136.822,50
	(**) disparo eletrônico de mensagens telefônicas	0,26	2.500.000	650.000,00
	(**) disparo eletrônico de mensagens SMS	0,40	25.000	10.000,00
	(**) hora de serviço de suporte tecnológico à operação	148,98	1.280	190.694,40
	6 posições (mês) de atendimento para a central de libras	10.291,10	-	10.291,10
	Total			8.270.000,00

(*) efetivamente utilizada

(**) valor unitário

Os valores serão medidos mensalmente e, apresentados em relatórios gerados pelo sistema, constarão da prestação de contas.

A contratada prestou "Caução em Seguro Garantia Definitiva" no valor de R\$ 4,9 milhões (2,5%) por contratação de apólice de seguro (cláusula 8.1).



Folha nº 000270

C.E. Proc. 06-03.14

3.3 – Do Desembolso Financeiro

Foram emitidos, até setembro/12, oito empenhos totalizando R\$ 84,8 milhões. Os valores pagos somam R\$ 66,7 milhões:

Em R\$				
Empenho Nº	Empenhado	Cancelado	Liquidado	Pago
68.177/11	8.270.000	-	8.270.000	8.270.000
111.856/11	10.300.000	-	10.300.000	10.300.000
118.385/11	7.622.430	843.012	6.779.418	6.779.418
15.467/12	23.200.000	-	23.200.000	23.200.000
56.946/12	120.031	-	120.031	120.031
60.340/12	7.000.000	-	7.000.000	6.470.178
69.903/12	14.000.000	-	14.000.000	11.541.642
89.951/12	14.300.000	-	2.850.657	-
Total	84.812.461	843.012	72.520.107	66.681.270

Fonte: Processos nº 2011-0.243.798-7 e 2012-0.076.124-0, e extratos de empenhos emitidos pelo SOF.

A primeira nota de empenho (nº 68.177/11) foi emitida em 15.07.11, dez dias antes da Ordem de Início.

As despesas foram empenhadas onerando a dotação 11.14.24.126.1510.2.756.3.3.90.39.00, que está de acordo com o objeto do contrato. Na cláusula 3.4.1 do contrato, porém, constou por equívoco a dotação 11.14.24.126.0354.2.756.3.3.90.39.00, que não consta do sistema orçamentário da Prefeitura (SOF) em 2011 nem em 2012 (programa nº 0354).

Os valores pagos correspondem às medições de oito itens, conforme indicado:

Em R\$										
Descrição	Total	%	Nível I	Nível II	Nível III	URA	Ligações	SMS	Suporte	Libras
Estimado	8.270.000	100	6.177.331	441.144	653.717	136.823	650.000	10.000	190.694	10.291
jul-11	593.005	7,17	460.819	16.042	-	20.797	-	-	95.347	-
ago-11	3.059.513	37,00	2.179.885	73.994	-	103.985	71.165	-	630.483	-
set-11	3.603.393	43,57	2.260.569	63.266	-	95.411	745.550	-	438.597	-
out-11	5.725.519	69,23	3.419.065	76.657	-	136.823	1.355.225	-	737.749	-
nov-11	5.800.816	70,14	3.498.125	77.769	134.735	136.823	1.167.942	-	785.423	-
dez-11	5.748.207	69,51	3.148.289	434.660	197.455	136.823	1.044.366	-	786.614	-
jan-12	5.982.537	72,34	3.191.194	457.994	216.171	136.823	1.043.569	-	936.786	-
fev-12	5.962.525	72,10	3.158.409	508.399	200.971	136.823	1.080.729	-	877.194	-
mar-12	5.752.240	69,56	2.585.588	904.450	219.219	136.823	1.043.268	-	862.892	-
abr-12	6.441.694	77,89	2.798.516	1.216.329	247.679	136.823	1.045.834	134	996.378	-
mai-12	6.470.178	78,24	2.896.870	1.140.081	234.438	136.823	1.052.731	939	1.008.297	-
jun-12	6.198.071	74,95	2.616.358	1.129.148	221.938	136.823	1.043.703	1.282	1.048.819	-
jul-12	5.343.572	64,61	2.556.283	1.248.520	218.553	136.823	2.451	1.021	1.179.922	-
Total	66.681.270	-	34.769.971	7.347.309	1.891.159	1.588.418	10.696.534	3.376	10.384.502	-

Fonte: Processos nº 2011-0.243.798-7 e 2012-0.076.124-0.



Nota-se que os gastos mensais estão aquém da previsão de R\$ 8,3 milhões, tendo alcançado, no máximo, 78% deste valor, em maio. Tal fato decorre, principalmente, da superestimativa dos gastos com atendimento nível I (R\$ 6 milhões).

As datas e prazos dos pagamentos efetuados desde o início da vigência do contrato estão a seguir demonstrados:

Em R\$						
Mês	Nota Fiscal nº	Data de emissão	Prazo p/ pagamento	defasagem	Data de Pagamento	Valor
jul-11	2.081	01/08/11	21/09/11	--	21/09/11	709.030,58
ago-11	2.108	01/09/11	08/10/11	2	10/10/11	3.059.512,91
set-11	2.118	28/09/11	29/10/11	2	31/10/11	3.603.393,19
out-11	2.156	26/10/11	26/11/11	2	28/11/11	5.725.518,59
nov-11	2.188	25/11/11	28/12/11	--	28/12/11	5.800.815,97
dez-11	2.223	26/12/11	26/01/12	7	02/02/12	5.748.206,78
jan-12	2.264	27/01/12	26/02/12	2	28/02/12	5.982.536,82
fev-12	2.298	28/02/12	29/03/12	--	29/03/12	5.962.524,81
mar-12	2.327	27/03/12	27/04/12	--	26/04/12	5.752.240,37
abr-12	2.358	27/04/12	27/05/12	5	01/06/12	6.441.694,05
mai-12	2.400	29/05/12	28/06/12	12	10/07/12	6.470.178,43
jun-12	2.429	27/06/12	28/07/12	4	01/08/12	6.198.070,74
jul-12	2.463	27/07/12	29/08/12	2	31/08/12	5.343.571,56

A maioria dos pagamentos foi feito com pequenos atrasos, que não interferiram na execução dos serviços.

3.4 – Da Prestação de Contas

As prestações de contas mensais constam de uma Nota Fiscal com a descrição dos serviços prestados e dos relatórios exigidos nos itens 29.9 e 29.10 (medição das horas dos atendentes, frequência de atendimento, pesquisa de satisfação, disparo de ligações e SMS etc.).

Observamos o cumprimento da cláusula 5.2 quanto à apresentação da documentação suporte na ocasião do pagamento (comprovação fiscal e trabalhista). Os atestes finais sobre a execução dos serviços foram todos assinados pela chefe de gabinete da SECOM.



3.5 – Do Atendimento ao Pactuado

“A Central de Atendimento da Prefeitura de São Paulo funcionará como agente intermediário do processo de atendimento à população constituindo uma ligação entre o munícipe e autoridade pública, ao receptor as demandas da população e acompanhar o andamento da solicitação, repassando ao cidadão todas as informações pertinentes ao processo, avaliação da solicitação, previsão de atendimento, progresso, conclusão etc., além de repassar as informações existentes nos scripts concedidos pela contratante e efetuar ligações ativas...” (item 1.2.1).

Efetuamos visita à contratada, dias 14 e 28 de setembro, para verificar a execução contratual e o atendimento às cláusulas pactuadas:



3.5.1 - Estrutura/Instalações

O atendimento humano está distribuído em treze ilhas de atendimento (grupo de atendentes especializados em determinados assuntos), subdivididas em níveis I, II e III de complexidade (item 3.4.4). A organização dessa estrutura, bem como suas alterações, é determinada pela PMSP (item 3.4.6).



Caso o atendimento não atenda à demanda do cidadão, a contratada encaminha os registros de solicitações para a contratante. (item 3.4.10).

A estrutura da contratada atende aos critérios do item 8.3.1: *"a edificação deverá ter capacidade e condições de abrigar as posições de atendimento a serem ocupadas pelos operadores, supervisores, monitores, áreas administrativas da contratada, sala de reunião, salas especiais para os gestores do contrato que serão responsáveis pelo acompanhamento dos serviços in loco, bem como dos demais ambientes descritos neste Termo de Referência"*.

A sala da Central de Atendimento é projetada com tratamento acústico, ar condicionado e iluminação adequados (item 8.4.1). As PAs (Posições de atendimento) são do tipo "Box" separadas e acusticamente isoladas entre si (item 8.4.2). As PAs dos supervisores são colocadas em posição de destaque em relação à equipe de operadores, em patamares mais elevados (item 8.4.3).

3.5.2 - Atendimento

Constatamos a observância do item 3.3.1: *"Os atendimentos relacionados aos diversos serviços deverão ser realizados, primeiramente, através do reconhecimento e sintetização de voz utilizando tecnologia ASR (Automatic Speech Recognition) em idioma português brasileiro devendo ser desviados, posteriormente, para operador (atendimento humano), se assim for necessário"*.

As gravações de fraseologias da Unidade de Resposta Audível foram feitas com voz feminina e passaram por aprovação da PMSP (item 3.3.7). Após a finalização do atendimento, é executada a pesquisa de satisfação (item 3.3.12).

O atendimento se dá conforme o item 3.4.1: *"A Central deverá prestar serviços de atendimento ao munícipe fornecendo informações dispostas nos scripts oferecidos pela prefeitura, acessando as bases de dados e informações, e registrando as solicitações nos sistemas de gestão de relacionamento com o cidadão – GRC, fornecido pela contratada que deverão ser integrados com os sistemas de informações hospedados na PRODAM"*. O atendimento humano segue os seguintes procedimentos (item 3.4.2):

- a) Atender as ligações transferidas da Unidade de Resposta Audível;
- b) Fornecer informações e esclarecimentos com base nos "scripts" (respostas padrão);
- c) Registrar as solicitações, denúncias, reclamações feitas pelo munícipe nos sistemas receptivos da Central 156;



- d) Efetuar o encaminhamento das ligações para outras centrais determinadas pela contratante, sendo que esta ligação deve ser transferida em até 60 (sessenta) segundos;
- e) Garantir a transferência imediata para o skill competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição;
- f) Efetuar o call back aos munícipes que não consigam ser atendidos na fila de espera;
- g) Efetuar ligações informativas, conforme solicitação da contratante, mediante "scripts" predeterminados por esta.

3.5.3 - Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cidadão

O sistema GRC (Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cidadão) é um sistema integrado, que contempla o banco de dados dos atendimentos, scripts, ocorrências, notícias etc., e está previsto no item 15.1.1 do contrato:

"A contratada fornecerá o sistema "front-end" para Gestão de Relacionamento com o Cidadão – GRC, programa este em plataforma web, que realiza, sob controle dos operadores, o atendimento aos munícipes".

Desenvolvido em plataforma ASP.NET, o sistema GRC foi implementado em 01.09.11, com observância ao prazo máximo de 90 dias da assinatura do contrato (item 15.1.5)

Foi realizada prova de conceito (relatório emitido em 18.04.11), exigida no item 15.1.2. A fiscal e o gestor do contrato visitaram a sede da empresa Call em Brasília para demonstração do sistema. A prova constatou que o sistema atende às cláusulas exigidas contratualmente.

3.5.4 - Unidade de Resposta Audível - URA

Estão sendo mantidos 750 canais simultâneos de Unidade de Resposta Audível, com tecnologia de reconhecimento de voz e encaminhamento das chamadas aos atendentes, conforme os assuntos solicitados, como previsto no item 3.3.5.

O software que gerencia as ligações é o COMUNIX, a solução de software prevista no contrato. Tal aplicativo possibilita aos administradores o monitoramento em tempo real das chamadas recebidas pelos atendentes, envio de mensagem aos mesmos, acompanhamento das chamadas atuais, bem como a geração de diversos relatórios.



Verificamos a existência de 16 relatórios pré-configurados para compor a prestação de contas, conforme item 3.3.18 do contrato.

A implantação da URA ocorreu em 27/07/11, em atendimento ao item 3.3.24 (prazo máximo de até 120 dias).

3.5.5 - CTI

A contratada dispõe de tecnologia CTI (Computer Telephony Integrated), que permite integração total das funcionalidades de telefonia na tela do computador e suporte à URA (item 16.1.5).

As chamadas são encaminhadas para os atendentes conforme o assunto, de maneira automática (item 16.1.6): *"a solução deverá permitir a pré-qualificação e roteamento dinâmico baseado nas informações do chamador, informação das ações do chamador pela URA e pela central de atendimento, no histórico do chamador e no skill dos atendentes"*.

Verificamos o atendimento do item 17.1 *"Os microcomputadores devem ser dedicados para acesso aos sistemas da contratante e devem obedecer aos requisitos mínimos de hardware e software atualizados, com menos de 24 meses de uso e que sejam compatíveis com as aplicações da contratante"*.

É possível, também, acessar o sistema remotamente, como fazem os servidores no próprio edifício da PMSR, conforme o item 18.6: *"a contratada deverá disponibilizar acesso remoto ao sistema, todos os relatórios diários e mensais ao sistema, todos os equipamentos e serviços necessários para os referidos serviços de acesso, incluindo roteadores, gerência do serviço etc."*

As configurações de segurança não estavam documentadas e foram formalizadas durante a auditoria, para atendimento do item 19.1.4: *"todas as configurações relacionadas aos recursos e regras das soluções de "firewall", referentes às conexões com a contratante, devem ser rigorosamente e formalmente documentadas, atualizadas e estar disponíveis à contratante, quando esta solicitar"*.

3.5.6 - Gravação

O sistema deve gerar gravação, para fins de auditoria, da totalidade das ligações recebidas e efetuadas pelos operadores, mesmo se houver transferência entre operadores ou supervisor, possibilitando busca da gravação por assunto, nome do operador, data etc. (item 13.1) e das telas consultadas pelo operador durante o atendimento, em sincronia com a gravação de voz (item 14.1).



É permitido acesso on-line do conteúdo armazenado nos últimos 90 dias (item 13.3) e o backup das ligações é de dois anos (item 13.4).

Em demonstração do sistema Comunix, constatamos que as ligações são gravadas (áudio e tela) e que há acesso às mesmas via sistema. Mensalmente a contratante disponibiliza à fiscal do contrato CDs com backup das ligações em formato MP3, WAV e WMA com possibilidade de busca por diversos critérios (item 13.6).

3.5.7 - Pessoal

Para a prestação de serviços estabelecidos contratualmente, a contratada disponibiliza 1.247 empregados, conforme a tabela:

Gestor de Contrato	1
Gerente de Retaguarda	3
Coordenação	8
Coordenador de Qualidade	1
Coordenador de treinamento	1
Supervisão	75
Monitor	24
Gerente de Planejamento	1
Analista de Tráfego	4
Analista de Treinamento	5
Operadores nível I	843
Operadores nível II	266
Operador Nível III	15
Total	1.247

Dados fornecidos pela fiscal do contrato (PMSP).

O anexo I especifica os perfis de nível I, II e III, diferenciando-os por complexidade das atividades desenvolvidas, escolaridade exigida e remuneração.

A contratada atende à exigência mínima de supervisores e monitores estabelecida no termo de referência: "a contratada deve alocar um supervisor para cada grupo de, no máximo, 20 operadores" e "[...] um monitor de qualidade para cada grupo de, no máximo, 60 operadores" (itens 23.2 e 23.3).

O Termo de referência prevê, também, treinamento do pessoal responsável pelos atendimentos:

"O recrutamento e seleção deverão ser executados em ambiente da contratada, sendo todos os seus procedimentos e etapas devidamente documentados, colocando-os à disposição da contratante para eventuais auditorias". (item 22.2)



"A contratada deverá treinar a equipe da contratante na configuração das regras de acesso dos equipamentos, a fim de possibilitar uma análise posterior por parte da contratante". (item 19.1.8)

No dia de nossa visita, duas das cinco salas disponíveis para treinamento estavam sendo ocupadas para treinamento de empregados. Na ocasião, foram-nos apresentados relatórios que evidenciaram a realização periódica de treinamentos.

A contratada realiza periodicamente campanhas motivacionais, conforme item 13.6. Na ocasião de nossa visita, a campanha vigente estava relacionada a viagens e sorteava passagens aéreas para os empregados.

Por parte da PMSP, seis pessoas trabalham nas instalações da contratada; um Fiscal de Contrato, um Gestor de Projetos, dois assistentes e dois estagiários.

3.5.8 - Suporte Técnico

A contratada disponibiliza uma equipe de suporte técnico conforme exigido no item 21.1: *"os Serviços de Suporte Técnico à Operação devem garantir a execução mínima mensal de 1.280 horas/mês em atividades exclusivas aos serviços da central 156, visando o alcance dos objetivos propostos pelo processo de atendimento, bem como a agilidade necessária ao seu desempenho [...]".*

As principais atividades relacionadas ao suporte técnico são manutenção do sistema GRC, manutenção, administração, monitoramento e backup de banco de dados e customização da URA e central de PABX.

3.5.9 - Central de Libras (atendimento a pessoas com deficiência auditiva)

Os atendimentos da Central de Libras não estão ocorrendo, como informado pelo Gestor de Projetos (SECOM), em decorrência de um impasse entre a contratada e a Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida (SMPED) quanto à tecnologia a ser utilizada na operacionalização da Central de Libras. Consta na última ata de reunião (07/08/12) que o gestor *"está aguardando um novo contato dos técnicos de SMPED para dar sequência aos trabalhos"*.

Constatamos, durante visita realizada à contratada, que foi disponibilizada uma sala para a Central de Libras, no entanto, os equipamentos, aguardando solução do impasse, ainda não haviam sido instalados.



A previsão contratual (itens 3.11c,g) é de que as posições de atendimento terão a mão de obra cedida pela SMPED, bem como sua operacionalização será gerenciada pela mesma secretaria.

3.5.9 - Relatórios

Verificamos, em demonstração do sistema Comunix, o atendimento ao item 29.11.1, que prevê *"acompanhamento real time através da ferramenta de consulta, atualizada a cada 30 segundos"*:

- a) quantidade de atendentes;
- b) quantidade de atendentes logados;
- c) quantidade de atendentes por situação (disponíveis, pausa, ocupados, atendimento e demais situações possíveis);
- d) quantidade de chamadas entrantes;
- e) quantidade de chamadas atendidas e maior tempo de atendimento;
- f) quantidade de chamadas abandonadas;
- g) quantidade de chamada em espera e maior tempo de espera;
- h) detalhamento dos atendentes com as informações de nome, login, status, skill, serviço em atendimento, maior tempo de atendimento, média de atendimentos, quantidade de chamadas no dia.

Conforme o item 29.3 do contrato, os relatórios deverão ficar disponíveis para consulta online e em tempo real para a contratante.

3.5.10 - Auditoria

O item 8.2 prevê auditoria nas instalações da contratada: *"haverá auditorias periódicas quanto às instalações da contratada, a fim de verificar a adequação aos requerimentos desse termo de referência. A contratada se obriga a atender todas as solicitações de melhorias quando forem verificadas irregularidades que possam prejudicar a operação do atendimento"*.

Há previsão, também, para auditoria técnica em segurança e de qualidade (item 19.5.1): *"A contratada deverá permitir à contratante acesso irrestrito local ou remoto aos sistemas da mesma, assim como a todo e qualquer hardware e software utilizados para a prestação dos serviços à contratante para fins de auditoria em segurança e/ou de qualidade, com aviso prévio de 24 horas"*.

Em entrevista, a fiscal do contrato afirmou realizar auditorias periódicas e ter constatado atendimento às exigências contratuais. No entanto, não há registro documental sobre as auditorias.



3.6 – Controles

A fiscalização do contrato cabe a uma servidora da PMSP, alocada nas instalações da empresa Call. Desde o início do contrato, a fiscalização constatou apenas uma impropriedade passível de penalidade:

“Em 23 de maio de 2012, por conta da greve dos metroviários, a operação da Central 156 contava com um número reduzido de atendentes frente ao potencial crescimento da quantidade de chamadas. Diante desta expectativa, a contratada decidiu unilateralmente desligar três dos cinco servidores, de maneira que o volume de linhas disponíveis para atendimento aos munícipes foi reduzido”.

Em face da decisão tomada unilateralmente sem consultar os gestores do serviço (SECOM), a PMSP aplicou penalidade de advertência em 02/07/12.

Constatamos a adequação dos controles internos exercidos pela equipe da PSMP alocada nas instalações da contratada.

3.7 – Responsáveis

Nome	Cargo
Marcus Vinicius Sinval	Secretário-Executivo
Maria Isabel Araújo da Silveira Cintra	Chefe de Gabinete
Maurício Montaré Comin	Coordenador Geral de CAF

4 – CONCLUSÕES

- 4.1 - A contratação da Call Tecnologia e Serviços Ltda, no valor mensal estimado de R\$ 8,3 milhões, está sendo executada de acordo com o objetivo proposto. (item 3.5)
- 4.2 - Os serviços de operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, referentes ao período de maio/11 a julho/12 e pagos no valor de R\$ 66,7 milhões, estão em conformidade com os termos do contrato e a documentação apresentada é regular. (item 3.3 e 3.4)
- 4.3 - Os atendimentos previstos para Central de Libras não foram iniciados em função de indefinição da tecnologia a ser utilizada por parte da Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida (SMPED), a quem compete o gerenciamento da operacionalização da central e a cessão de mão de obra. (item 3.5.9)



4.4 - As auditorias realizadas pela SECOM nas instalações da contratada e auditorias técnicas em segurança e de qualidade, previstas no contrato, quando realizadas, não estão sendo documentadas. (item 3.5.10)

Em 02.10.12

FÁBIO OLIVEIRA SANTOS
Agente de Fiscalização

De acordo.
Em 09.10.12

Em 04.10.12

CARLOS HUGO YBARS
Supervisor de Equipes de Fiscalização e
Controle 2

MARCOS CHUST

Coordenador Chefe de Fiscalização e Controle I

Folha nº 000280
C.E. Proc. 06-03-14

Rafael Robles
Rec. RF. 1. 327



**Excelentíssimo Senhor
Conselheiro Relator**

Folha nº 000281
C.E. Proc. 06-03-14
RF 1º 327

Trata o presente de acompanhamento da execução do contrato nº 04/11, firmado com a Call Tecnologia e Serviços Ltda. pela Secretaria Executiva de Comunicação – SECOM em 09.05.2011.

Em cumprimento à determinação do Senhor Conselheiro Relator à fl. 139 verso, procedemos ao exame dos documentos encaminhados pela Origem e juntados às fls. 133/138:

A Entidade prestou esclarecimentos sobre as seguintes conclusões constantes do Relatório de Acompanhamento às fls. 127 e 128.

4.3 – Os atendimentos previstos para Central de Libras não foram iniciados em função de indefinição da tecnologia a ser utilizada por parte da Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida (SMPED), a quem compete o gerenciamento da operacionalização da central e a cessão de mão de obra.

Manifestação da Origem. (fls. 133/138)

O atendimento referente à Central de Libras *apenas poderá ser operacionalizado tão logo ocorra um consenso entre a Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida e a empresa Contratada.*

Informa ainda que para o serviço estar disponível ao cidadão paulistano, *mostra-se necessário determinar o sistema de operacionalização a ser adotado, bem como a cessão de mão-de-obra especializada por parte do referido órgão municipal.*

Esclarece que a escolha do sistema de atendimento da Central de Libras deve levar em consideração a qualidade do serviço e a limitação do valor contratual previsto para arcar com os custos dos serviços para a despesa correspondente ao valor de 6 (seis) posições de atendimento específicas para a Central de Libras.

Justifica que apesar dos esforços dispensados pelos órgãos municipais envolvidos e a empresa contratada, até o momento não houve um consenso acerca da escolha do sistema a ser utilizado, razão pela qual o atendimento da Central de Libras ainda encontra-se inoperante e que continua empreendendo o máximo esforço no sentido de solucionar o impasse com a brevidade possível.



Opinião da Auditoria

A Origem ratifica o apontado pela auditoria e os argumentos apresentados não alteram o assinalado.

4.4 – As auditorias realizadas pela SECOM nas instalações da contratada e auditorias técnicas em segurança e de qualidade, previstas no contrato, quando realizadas, não estão sendo documentadas.

Manifestação da Origem. (fls. 133/138)

Nenhum resultado negativo foi verificado quando da realização das citadas auditorias, bem como, que no contrato celebrado não há previsão de exigência da documentação ora questionada e que dessa forma, talvez por desconhecimento, não documentaram as auditorias realizadas.

Firmam ainda, os manifestantes, comprometimento de que a partir desta data (13.11.12) todas as auditorias realizadas passarão a ser documentadas.

Opinião da Auditoria

A Origem ratifica o apontado pela auditoria e informa que as futuras auditorias passarão a ser documentadas.

CONCLUSÃO

Ratificamos o apontado às fls. 127/128

Em 06.12.12

ARNALDO MONTEIRO PUGLIESE
Agente de Fiscalização

MARCOS CHUST
Coordenador Chefe de Fiscalização e
Controle I



**Excelentíssimo Senhor
Conselheiro Relator**

Folha nº 000283
C.E. Proc. 06.03-19
Rafael Robles - RF 1º 327

Trata o presente de acompanhamento da execução do contrato nº 04/11, firmado com a Call Tecnologia e Serviços Ltda. pela Secretaria Executiva de Comunicação – SECOM em 09.05.11.

Em atendimento à r. determinação de fl. 142, retorna o presente para que fique explicitado no processo qual o período de abrangência e o valor a ser aprovado.

O período objeto de julgamento vai de maio de 2011 a julho de 2012, conforme item 4.2 da conclusão da auditoria (fl.127).

O valor a ser aprovado, conforme item 4.2 da conclusão da auditoria (fl.127), é de R\$ 66.681.270, por estar suportado por documentação regular e de acordo com os termos do contrato.

Em 19.12.2012

MASSARU NAKATA
Assessor de Controle Externo

De acordo, em 08.01.13

CARLOS HUGO YBARS
Supervisor de Equipes de Fiscalização e
Controle 2

MARCOS CHUST
Coordenador Chefe de Fiscalização e
Controle I



São Paulo, 27 de maio de 2014.

SUBSECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO E CONTROLE

Senhor Subsecretário

Folha nº 000284
C.E. Proc. 106.03.14

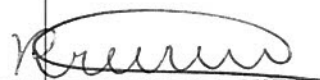
Ref: Ofício CECC nº 025/2014

Solicita designação de Auditor para acompanhar os trabalhos da Comissão de Estudos para avaliar o contrato entre a Prefeitura Municipal de São Paulo e a empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda.

Em atendimento ao solicitado, informamos que existem os seguintes expedientes que tratam das contratações referentes ao serviço 156:

- TC 72.004.252/02-61
- TC 72.005.715/04-65
- TC 72.004.118/05-21
- TC 72.003.326/06-94 (Call Tecnologia)
- TC 72.001.890/11-02 (Call Tecnologia)
- TC 72.002.149/12-03 (Call Tecnologia)
- Memorando CI nº 009/14 (em anexo).

Atenciosamente,


KAREN PETERLE FREIRE
Supervisora de Equipes de
Fiscalização e Controle 1


MARCOS CHUST
Coordenador Chefe de Fiscalização e
Controle I



C Ó P I A

São Paulo, 21 de janeiro de 2014.

**Excelentíssimo Senhor
Conselheiro Relator Domingos Dissei**

Folha nº **000285**
C.E. Proc. 06.03.14
Rafael Robles G... - RF 17-327

Ref.: Memorando GAB – DD nº 02/2014

**Determinação para acompanhamento da Consulta Pública
001/SECOM/2014.**

Em atendimento ao determinado no Memorando GAB-DD nº 02/2014, realizamos o acompanhamento da Consulta Pública 001/SECOM/2014, cujo objeto é a prestação de serviços de telefonia fixa comutada (STFC) – local, condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade pública com a utilização do número 156, no sistema de tarifação reversa (no destino), para ligações receptivas, ou seja, as chamadas originadas nos terminais fixos, telefones públicos e terminais móveis (celulares), bem como ligações ativas, ou seja, chamadas saintes (tarifação na origem) por canais bidirecionais que possam ser alternados para permitir ligações ativas ou receptivas, de acordo com a decisão da CONTRATANTE.

O edital da Consulta foi publicado no DOC de 07.01.14, sendo que a SECOM disponibilizou a minuta de edital e do contrato, concedendo prazo de 07.01.14 a 15.01.14 para que os interessados protocolassem suas críticas, sugestões e opiniões.

As respostas a tais questionamentos foram publicadas no DOC de 18.01.14. No entanto, observamos que em muitas questões a Origem informa que vai estudar o solicitado pelos interessados, o que demonstra que ainda não há uma conclusão da análise desses pontos. Dessa forma, até o momento (21.01.14) consideramos não atendido o parágrafo único do art. 5º do DM nº 48.042/06¹.

¹ Art. 5º. As críticas e sugestões enviadas deverão, obrigatoriamente, estar devidamente identificadas, com indicação das cláusulas, itens e subitens do edital a que se referirem, acompanhadas da argumentação que a justifique, sobre as quais o órgão licitante fará a respectiva análise.

Parágrafo único. As alterações realizadas no edital em decorrência do acolhimento de proposta feita na consulta pública deverão constar de local apropriado no site a que se referem os artigos 3º e 4º deste decreto.



COPIA

Folha nº 000286
C.E. Proc. 06-03-14

RF 1: 327

Conclusão

Até o momento (21.01.14) não foi atendido o parágrafo único do art. 5º do DM nº 48.042/06, uma vez que na publicação do DOC do dia 18.01.14, não há uma análise conclusiva dos pontos questionados.

ORIGINAL ASSINADO

KAREN PETERLE FREIRE
Supervisor de Equipes de Fiscalização
e Controle 1

CARLOS HUGO YBARS
Coordenador Chefe de Fiscalização
e Controle I - Substituto



Ofício SSG-GAB nº 8254/2014
Processo TC nº 72.003.326.06-94

Assunto: Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão – Sempla e Call Tecnologia e Serviços Ltda. – Análise – Contrato nº 02/CGBS/SMG/2006, cujo objeto é a prestação de serviços técnicos necessários à operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura, com a disponibilização de todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo a conexão com os sistemas aplicativos hospedados na Prodam para consulta às informações e registros das solicitações recebidas – P.A. nº 2005-0.316.832-3

(Pede-se o uso destas referências)

Documentação acompanhante: cópia de fls. 109 a 116, 119 a 121, 123 a 125, 127 a 129, 132 a 134, 137 a 138, 140 a 143, 167 a 169vº e 174 a 177 do processo TC supra (as cópias encaminhadas não deverão retornar ao TCM)

Referência: Ofício – CECC nº 004/2014, de 09/04/2014 e
CECC nº 012/2014, de 23/04/2014.

São Paulo, 30 de maio de 2014

Senhor Vereador

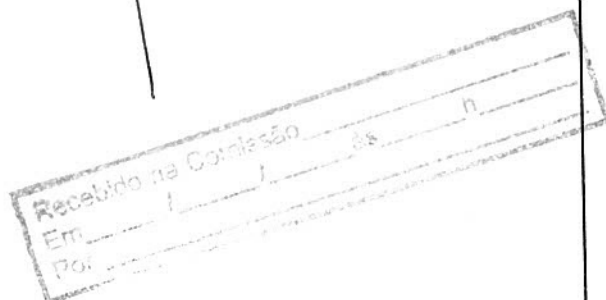
Dirijo-me a Vossa Excelência para, em atenção aos ofícios em referência, protocolados nesta Corte em 11/04/2014 e 25/04/2014, levar ao seu conhecimento que, como resultado de pesquisa realizada junto aos Órgãos Técnicos deste Tribunal, foi localizado o processo TC nº 72.003.326.06-94 que se encontra arquivado.

Informo, outrossim, que cópia dos relatórios técnicos (folhas 109/116, 132/134, 137/138), das manifestações da Origem (folhas 119/121, 123/125, 127/129) e do relatório, voto e Acórdão nele proferidos (folhas 140/143, 167/169vº) seguem acompanhando o presente.

Envio, por fim, os protestos de estima e consideração, colocando-nos à disposição para quaisquer outros esclarecimentos que se fizerem necessários.

EDSON SIMÕES
Presidente

Ao
Excelentíssimo Senhor
Vereador Adilson Amadeu
Presidente da CE – Call Center e “156”
Câmara Municipal de São Paulo
Viaduto Jacareí, 100





CAROLINA ALBUQUERQUE J. DE SOUZA
Auxiliar Técnico de Fiscalização

Intimada a se manifestar, a Origem (fls. 123/125 e 127/129) informou que o objeto da contratação compreende somente a operação e gestão continuada da Central de Atendimento 156, vez que os aplicativos e recursos necessários já haviam sido adquiridos por meio de contratação anterior.

Após, por ordem do nobre Conselheiro Relator Roberto Braguim (fls. 130 verso), vieram os presentes autos para manifestação.

É o relatório.

Em manifestação anterior foi questionada a regularidade da previsão de prorrogação contratual, sob o aspecto da economicidade, haja vista, que os valores pertinentes à implantação do sistema não foram dimensionados e quantificados separadamente dos serviços de operação e gestão.

Entretanto, a Origem esclareceu que todos os custos com a implantação do sistema já foram absorvidos pelo contrato anterior, sendo objeto da presente contratação apenas a sua operação.

Tem-se que os esclarecimentos prestados pela Origem elidem as dúvidas existentes, motivo pelo qual, entendo não remanescer qualquer questão de âmbito jurídico a ser debatida.

Ante o exposto, opino pela regularidade do Contrato nº 02/CGBS/SMG/2006.



CAROLINA ALBUQUERQUE DE OLIVEIRA
Auxiliar Técnica de Fiscalização

É o que submeto a apreciação de Vossa Senhoria.

São Paulo, 18 de fevereiro de 2009.

Rodrigo Pupim Anthero de Oliveira

Agente de Fiscalização
OAB/SP nº 201.125

RPAO/ca



Processo TC nº 72.003.326.06-94

Interessado: PMSP

CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA.

Objeto:

Prestação de serviços técnicos necessários à operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a PMSP com disponibilização de todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo a conexão com os sistemas aplicativos hospedados na Prodam para consulta às informações e registros das solicitações recebidas.

Relator:

CONSº **ROBERTO BRAGUIM**

Exmo. Sr. Conselheiro Relator

Trata o presente da análise da licitação, Pregão nº 02/2006 e do Contrato nº 02/CGBS/SMG/2006 objetivando a prestação de serviços técnicos necessários à operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura do Município de São Paulo, com a disponibilização de todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo a conexão com os sistemas aplicativos hospedados na Prodam para consulta às informações e registros das solicitações recebidas.

Em análise, a SFC em fls. 109/110 considerou regular o procedimento licitatório com a ressalva de não constar nos autos a ata de abertura do procedimento mencionado em 19.01.2006.

A análise da contratação demonstrou sua regularidade.



A AJCE em fls. 132/135, após análise da defesa da Origem em fls. 124/125 e 127/129 opinou pela regularidade do contato 02/CGBS/SMG/2006.

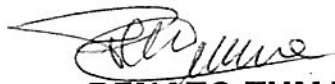
A Procuradoria da Fazenda Municipal em fls. 136 opina pelo acolhimento dos atos, pois regulares.

É o relatório.

Após análise dos apontamentos da SFC e das defesas apresentadas pela Origem, concordo com os órgãos técnicos pré-opinantes desta Corte, considerando regulares o procedimento licitatório e o contrato dele decorrente, relevando-se a falha relativa à Ata de Abertura do Certame, pois não comprometeu a sua lisura.

À consideração de Vossa Excelência.

São Paulo, 04 DEZ 2009


RENATO TUMA
Secretário Geral

NFG/ar



TC nº 72-003.326.06-94

Fl. n.º 140
Proc. n.º 3326.06-94
ANARITA DE PAULA COCCHI
Auxiliar Técnico de Fiscalização

Interessados:

Secretaria Municipal de Gestão, atual
Secretaria Municipal de Modernização,
Gestão e Desburocratização - SMG e
Call Tecnologia e Serviços Ltda.

Objeto:

PREGÃO PRESENCIAL nº 02/2006 -
CONTRATO nº 02/CGBS/SMG/2006 -
Prestação de serviços técnicos
necessários à operação e gestão
continuada de central de atendimento
telefônico, ativa e receptiva, exclusiva
para a Prefeitura do Município de São
Paulo, com disponibilização dos
recursos necessários à sua
operacionalização, incluindo a conexão
com os sistemas aplicativos
hospedados na PRODAM para consulta
às informações e registros das
solicitações recebidas.

Valor: R\$ 30.000.000,00

Folha nº 000292
C.E. Proc. 06.03.14

Relator:

Conselheiro ROBERTO BRAGUIM

RELATÓRIO

Fl. n.º 141
Proc. n.º 3326-06-94
ANITA DE PAULA COCCHI
Auxiliar Técnico de Fiscalização

Trata o presente da análise da Licitação realizada na modalidade de Pregão Presencial sob nº 02/2006, e do Contrato nº 02/CGBS/SMG/2006, dela decorrente, celebrado entre a Secretaria Municipal de Gestão, atual Secretaria Municipal de Modernização, Gestão e Desburocratização - SMG e Call Tecnologia e Serviços Ltda., objetivando a prestação de serviços técnicos necessários à operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura do Município de São Paulo, com disponibilização dos recursos necessários à sua operacionalização, incluindo conexão com os sistemas aplicativos hospedados na PRODAM para consulta às informações e registros das solicitações recebidas, pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses, no valor estimado de R\$ 30.000.000,00 (trinta milhões de reais).

Folha nº 000293
06-03-14
C.E. Proc. 141

Na análise encartada sob fls. 109/110, a Subsecretaria de Fiscalização e Controle considerou regulares o Procedimento Licitatório e o Contrato, ressaltando que dos autos consta como data de abertura do Pregão o dia 20/01/2006, enquanto no Edital o referido evento estaria fixado para o dia 19 do mesmo mês.

Ouvida, a Assessoria Jurídica de Controle Externo apontou que no caso os valores pertinentes à

implantação do sistema não foram dimensionados e quantificados separadamente dos serviços de operação e gestão, eis que o valor total dos serviços foi diluído em 24 (vinte e quatro) parcelas iguais e mensais. Assim, e considerando a previsão de possibilidade, com base no artigo 57, II, da Lei Federal nº 8.666/93¹, da prorrogação do Contrato por até 60 meses, contida no Item 3.3.1 do Edital e na Cláusula 5.1.2 do Contrato, propôs a manifestação da Origem quanto à regularidade da eventual prorrogação, sob o aspecto da economicidade. Aduziu, ainda, que a ressalva proposta pela Auditoria tem natureza formal, incapaz de gerar irregularidade.

Oficiada, a Secretaria manifestou-se às fls. 124/125, esclarecendo que a contratação objetiva somente os serviços de operação e gestão continuada do referido sistema, que se encontra hospedado na PRODAM, bastando para isso que se estabeleça a conexão para consulta às informações e registros das solicitações recebidas durante o atendimento, mesmo porque os sistemas aplicativos e os recursos necessários já haviam sido adquiridos quando da implantação da Central de Atendimento.

¹ Art. 57 - A duração dos contratos regidos por esta Lei ficará adstrita à vigência dos respectivos créditos orçamentários, exceto quanto aos relativos:

II - a prestação de serviços a serem executados de forma contínua, que poderão ter a sua duração prorrogada por iguais e sucessivos períodos com vistas a obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, limitada a sessenta meses;

Na análise desses esclarecimentos, a Assessoria Jurídica de Controle Externo, após considerar que os custos da implantação do sistema foram absorvidos por contrato anterior, concluiu que as dúvidas anteriores restaram elididas, opinando, assim, pela regularidade do Pregão e do Contrato.

A Procuradoria da Fazenda Municipal e a Secretaria Geral, do mesmo modo, propugnaram pelo acolhimento da Licitação e do Contrato, relevando-se a falha anotada, pois ela não comprometeu a lisura do Certame.

É o relatório.

TCM, 1º de setembro de 2010.


ROBERTO BRAGUIM
Vice-Presidente

Cmf/arpc.

Folha nº 000295
06-03-14
Rafael Robles C. 0001 - RF-1: 347



TRIBUNAL DE CONTAS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

GABINETE DO CONSELHEIRO CORREGEDOR ROBERTO BRAGUIM
ANA RITA DE PAULA COCCHI

Fl. n.º 167
Proc. n.º 3326.06-94

TC nº 72-003.326.06-94

000296

06-03-14

Interessados:

Secretaria Municipal de Gestão, atual
Secretaria Municipal de Modernização,
Gestão e Desburocratização – SMG e
Call Tecnologia e Serviços Ltda.

Objeto:

PREGÃO PRESENCIAL nº 02/2006 -
CONTRATO nº 02/CGBS/SMG/2006 -
Prestação de serviços técnicos
necessários à operação e gestão
continuada de central de atendimento
telefônico, ativa e receptiva, exclusiva
para a Prefeitura do Município de São
Paulo, com disponibilização dos
recursos necessários à sua
operacionalização, incluindo a conexão
com os sistemas aplicativos
hospedados na PRODAM para consulta
às informações e registros das
solicitações recebidas.

Valor: R\$ 30.000.000,00

Relator:

Conselheiro ROBERTO BRAGUIM



TRIBUNAL DE CONTAS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

GABINETE DO CONSELHEIRO CORREGEDOR ROBERTO BRAGUIM
ANITA PAULA COCCHI
Auxiliar Técnico de Fiscalização

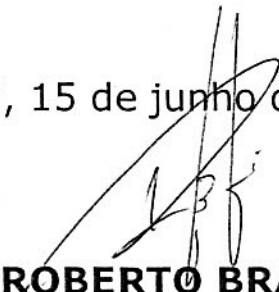
Fl. n.º 168
Proc. n.º 3326.06.94

VOTO

Folha nº 000297
C.E. Proc. 06-03-14
N.º 327

Calcado nas manifestações unânimes dos Órgãos Técnicos, da Procuradoria da Fazenda Municipal e Secretaria Geral, conheço do Pregão e ACOLHO o Contrato dela decorrente relevando a falha apontada nos autos, posto que ausentes indícios de dolo, má-fé ou prejuízo, sendo certo que inúmeras interessadas participaram do Certame.

TCM, 15 de junho de 2011.


ROBERTO BRAGUIM
Conselheiro Corregedor

Cmf/arpc.



SANDRA ISHARA

Auxiliar Téc. do Fiscalização

Processo TC - 72.003.326.06-94
Contratante - Secretaria Municipal de Modernização, Gestão e Desburocratização - SMG
Contratada - Call Tecnologia e Serviços Ltda.
Pregão - 02/2006
Contrato - 02/CGBS/SMG/2006 R\$ 30.000.000,00
Objeto - Serviços técnicos necessários à operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura, com a disponibilização de todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo a conexão com os sistemas aplicativos hospedados na Produm para consulta às informações e registros das solicitações recebidas

2.562ª Sessão Ordinária

ANÁLISE. PREGÃO. CONTRATO. SMG. Serviços técnicos. Operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico. Pregão CONHECIDO. Contrato ACOLHIDO. Votação unânime.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos, devolvidos na presente sessão pelo Conselheiro MAURÍCIO FARIA, após vista que lhe fora concedida na 2.510ª S.O., na fase de discussão.

ACORDAM os Conselheiros do Tribunal de Contas do Município de São Paulo, à unanimidade, de conformidade com o relatório e voto do Conselheiro ROBERTO BRAGUIM – Relator, em conhecer do procedimento licitatório Pregão 02/2006 e em acolher o Contrato 02/CGBS/SMG/2006, dele decorrente, relevando a falha apontada nos autos, posto que ausentes indícios de dolo, má-fé ou prejuízo e, sendo certo, que inúmeras interessadas participaram do certame.

Participaram do julgamento os Conselheiros EURÍPEDES SALES – Revisor, ANTONIO CARLOS CARUSO e MAURÍCIO FARIA.

Presente o Procurador Chefe da Fazenda GIANFRANCESCO GENOSO.

Plenário Conselheiro Paulo Planet Buarque, 15 de junho de 2011.

CERTIFICO que o V. Acórdão foi
publicado no D.O.C. desta data,
p. 81, ATA 2562ª S.O.

Em 25.10.7.11.

LINDA DOS SANTOS ROCHA
Unidade Técnica de Redação
Supervisora

EDSON SIMÕES
Presidente

ROBERTO BRAGUIM
Relator

/mcam



Ref.: **Ofício - CECC nº 004/2014** de 09/04/2014
COMISSÃO DE ESTUDOS PARA AVALIAR OS CONTRATOS FIRMADOS
PELO EXECUTIVO NO QUE TANGE AO CALL CENTER E "156" COM
SEUS SERVIÇOS PELA EMPRESA CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS
LTDA. NO MUNICÍPIO - RPP 003/2014
Câmara Municipal de São Paulo

PL N.º 194
Proc. N.º 3326/CG-94
Tania
Tania Hiromi Sasaki
Aux. Téc. Fiscalização
CAR/FFC

Exmo. Senhor Conselheiro Presidente
Edson Simões

Folha nº 000299
C.E. Proc. 06-03-14

Na inicial, o Senhor Presidente de Comissão da CMSP constituída para a realização de *"Estudos para Avaliar os Contratos Firmados pelo Executivo no que Tange ao Call Center e "156" com seus Serviços pela Empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda. no Município - RPP 003/2014"*, Vereador Adilson Amadeu, solicita o envio no prazo de 10 dias úteis, de cópia das análises que porventura tiverem sido realizadas neste Tribunal, acerca de contratos e serviços referentes ao "156" prestados pela Empresa Call.

A Unidade Técnica de Protocolo e Autuação localizou os processos TC nºs 72.003.326/06-94 (arquivado) e 72.001.890/11-02 e 72.002.149/12-03 (Relator Domingos Dissei).

À vista do exposto, encaminho o presente a V.Exa. para conhecimento e determinações, no tocante ao processo arquivado.

Informo que uma cópia deste expediente foi enviada ao Excelentíssimo Senhor Conselheiro Domingos Dissei, relativamente aos processos de sua Relatoria.

São Paulo, 14 de abril de 2014.

Rodrigo Pupim Anthero de Oliveira
Secretário Geral

RMC/mm*



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

PREFERENCIAL

Ordem Interna 17/2003

Folha nº 000300
C.E. Proc. 06.03.14

COMISSÃO DE ESTUDOS PARA AVALIAR OS CONTRATOS FIRMADOS PELO EXECUTIVO NO QUE TANGE AO CALL CENTER E "156" COM SEUS SERVIÇOS PELA EMPRESA CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA. NO MUNICÍPIO – RPP 003/2014

São Paulo, 23 de abril de 2014

Ofício - CECC nº 012/2014

Fl. N.º 175
Proc. N.º 3326/CG-94
Tania
Tania Hiroomi Sasaki
Aux. Téc. Fiscalização
CAB/EEF

Senhor Presidente,

Na qualidade de Presidente da Comissão de Estudos Call Center e "156", em atenção à deliberação da Douta Comissão e nos termos do art. 68 do Regimento Interno, reitero a solicitação de informações contida no Ofício - CECC nº 004, cuja cópia segue anexa. Solicito que encaminhe tal resposta no prazo de 5 dias úteis.

Agradeço antecipadamente e aproveito a oportunidade para transmitir a V.Exª os protestos de consideração e elevado apreço.

Atenciosamente,

VEREADOR ADILSON AMADEU
Presidente da CE – Call Center e "156"

T.C.M.S.P.
25 ABR 17 04 2014
064.303
PROTOCOLADO

Excelentíssimo Senhor
Edson Simões

DD. Presidente do Tribunal de Contas do Município de São Paulo
Av. Prof. Ascendino Reis, 1130 - Vila Clementino



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Folha nº 000301
C.E. Proc. 06-03-14

COMISSÃO DE ESTUDOS PARA AVALIAR OS CONTRATOS FIRMADOS PELO EXECUTIVO NO QUE TANGE AO CALL
CENTER E "156" COM SEUS SERVIÇOS PELA EMPRESA CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA. NO MUNICÍPIO – RPP
003/2014

São Paulo, 09 de abril de 2014

Ofício - CECC nº 004/2014

Senhor Presidente,

Nº 176
3326/06-94
Tania

Tania Hiromi Sasaki
Aux. Téc. Fiscalização
GAB/FES

Na qualidade de Presidente da Comissão de Estudos Call
Center e "156", em cumprimento a requerimento de minha autoria, deliberado em
reunião, **SOLICITO**, no prazo de 10 dias úteis, cópia das análises (caso existam) de
contratos e serviços referentes ao "156", prestado pela Empresa Call.

Agradeço antecipadamente e aproveito a oportunidade para
transmitir a V.Exª os protestos de consideração e elevado apreço.

Atenciosamente,

VEREADOR ADILSON AMADEU
Presidente da CE – Call Center e "156"

Excelentíssimo Senhor
Edson Simões

DD. Presidente do Tribunal de Contas do Município de São Paulo
Av. Prof. Ascendino Reis, 1130 - Vila Clementino

PROTOCOLADO
11 ABR 16 51 2014
080490
T.C.M.S.P.

INSPETORIA
DA CÂMARA MUNICIPAL
PROTOCOLADO Nº 203
RECEBIDO 14:30
DATA 04/04/14
SIN



Ref.: Ofício - CECC nº 012/2014 de 23/04/2014
Reiteração do Ofício - CECC nº 004/2014, protocolado nesta Corte em
11/04/2014, solicitando informações sobre contratos e serviços
referentes ao "156", prestado pela empresa Call Tecnologia e Serviços
Ltda.

Câmara Municipal de São Paulo

Folha nº 000302 original
O.E. Proc. 06.02.14

Exmo. Senhor Conselheiro Presidente
Edson Simões

177
3326/06-94
Tania
Tania Hiromi Sasaki
Aux. Téc. Fiscalização
GAB/FES

Tendo em vista o teor do ofício inaugural, encaminho
o presente a V. Exa., na condição de Relator original do processo TC nº
72.003.326/06-94 (arquivado), bem como para alcançar o Ofício - CECC nº
004/201, enviado a esse Gabinete em 22/04/2014.

Informo que cópia deste expediente foi encaminhada
ao Excelentíssimo Senhor Conselheiro Domingos Dissei, Relator dos processos
TC nº 72.001.890/11-02 e 72.002.149/12-03.

São Paulo, 28 de abril de 2014.

Rodrigo Pupim Anthero de Oliveira
Secretário Geral

RMC/mm*



ISO 9001

TRIBUNAL DE CONTAS DO
MUNICÍPIO DE SÃO PAULOFolha nº 000303
C.E. Proc. 06.03.14

1) Folha nº	106
Proc. nº	03.326.06-4
Regina Mariko Kishima	

RELATÓRIO DE ANÁLISE DE LICITAÇÃO

2) Unidade/Entidade Licitante SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO		3) P.A. n.º 2005-0.316.832-3		
4) Modalidade / N.º / Exercício PREGÃO 02/2006 Fls. 21/32				
5) Objeto Prestação de serviços técnicos necessários à operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura do Município de São Paulo, com a disponibilização de todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo a conexão com os sistemas aplicativos hospedados na PRODAM para consulta às informações e registros das solicitações recebidas. Fls. 33/53				
6) Limite para a Modalidade NA	7) Orçamento / Estimativa 41.088,000,00 Fls. 11	8) Valor adjudicado 30.000.000,00 Fls. 75		
9) Adjudicado à CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA Fls. 75				
10) Eventos	Data:	Fls.		
DO DESPACHO DE AUTORIZAÇÃO :	14.12.2005	14		
DO EDITAL :	05.06.2006	32		
DA PUBLICAÇÃO NO DOM :	06 e 07.01.2006	55/56		
PUBLICAÇÃO EM JORNAL DE GRANDE CIRCULAÇÃO :	07.01.2006	57		
ENTREGA DO ÚLTIMO INSTRUMENTO (CONVITE) :	NA			
PARA ENTREGA DOS ENVELOPES :	19.01.2006	21		
DA ATA DE ABERTURA DA LICITAÇÃO :	20.01.2006	65/70		
DA ADJUDICAÇÃO :	02.02.2006	75		
DA HOMOLOGAÇÃO :	02.02.2006	75		
11) Resultado	Fls.	Sim	Não	N.A.
a) Existe planilha de orçamento ou pesquisa de preços?	10	(X)	()	()
b) O enquadramento na modalidade de licitação foi o correto?	14	(X)	()	()
c) O despacho de autorização foi exarado antes do edital?	14 e 32	(X)	()	()
d) O edital foi datado e assinado?	32	(X)	()	()
e) Os prazos de publicidade foram atendidos?		()	()	()
f) Foram encaminhados pelo menos 03 convites?		()	()	(X)
g) Foi respeitado o prazo de 05 dias úteis entre a data do último instrumento e a de recebimento das propostas?		()	()	(X)
h) Há evidência de previsão de recursos? (Nota de Reserva ou indicação de disponibilidade de recursos)	18/19	(X)	()	()
i) Em caso de dotação relativa a projeto, foi atendido o artigo 16 da LRF?		()	()	(X)



1) Folha nº 110
Proc. nº 12.26.06-03
Regina Mariko Kishima
Aux. Técnico de Fiscalização

12) Observações

1. O edital foi aberto a consulta pública, conforme publicidade no DOC em 17.12.2005 e disponibilizado na internet de 15 a 26.12.2005 - fls. 12/13 e 17.
2. Observamos que em conformidade com o edital e divulgação do edital a data de abertura do certame estava prevista para o dia 19.01.2006, porém a ata de abertura constante no processo ora examinado constou a data de 20.01.2006, não havendo qualquer comunicado de sua alteração.

Folha nº 000304
C.E. Proc. 06-03-14
Regina Mariko Kishima - Nº 1: 327

13) Conclusão

Com base na análise efetuada, entendemos, quanto ao aspecto contábil/orçamentário e legislação vigente, que a presente licitação encontra-se:

() Regular (X) Regular, com ressalvas () Irregular () Pendente conforme item 12

Não constar nos autos a ata de abertura do procedimento licitatório de 19.01.2006.

14) Nome do responsável por eventuais infringências constatadas

Anete de Souza Barros - Pregoeira Oficial do certame

15) Analisado por (Carimbo, data e assinatura)
08.08.2006

Maria José Barbosa
Agente de Fiscalização

16) Coordenador de Equipe (Assinatura e carimbo)
(quando a análise for realizada "in loco")

SUELI APARECIDA R. DA SILVA
Supervisora - Sup. 6 - C - III
18.08.06

17) Revisado por (Carimbo, data e assinatura do Diretor da DT)

De acordo.

Em 04.09.06

MARLI DE FÁTIMA AVELINO DE CASTILHO
Coordenadora - C-III



RELATÓRIO DE ANÁLISE DE CONTRATAÇÃO

2) Unidade/Entidade Contratante Secretaria Municipal de Gestão		3) P.A. n.º 2005-0.316.832-3	
4) Tipo de Contratação (Contrato, Nota de Empenho e outros) / N.º / Exercício 02/CGBS/SMG/2006 Fls. 82/102			
5) Modalidade de Licitação / Dispensa / Inexigibilidade (Fundamento Legal) PREGÃO 02/2006 Fls.			
6) Análise da licitação para registro da Ata de R.P. n.º NA Validade da Ata: T.C. n.º: Julgamento:		Folha nº 000305 C.E. Proc. 06-03-14 11	
7) Contratado CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA Fls. 82			
8) Objeto Prestação de serviços técnicos necessários à operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura do Município de São Paulo, com a disponibilização de todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo a conexão com os sistemas aplicativos hospedados na PRODAM para consulta às informações e registros das solicitações recebidas. Fls. 83			
9) Período de realização da obra / serviço / fornecimento 24 meses a partir de 30.03.2006 Fls. 84/105		10) Valor R\$ 30.000.000,00 Fls. 84	
11) Reajuste Econômico Índice escolhido: IPC-FIPE Data-Base Jan/2006 Fls. 89			
12) Dotação Onerada: 15.11.24.126.0354.2756.3390.39-00 Descrição do Projeto / Atividade e Elemento de Despesa: 2756 Gestão e racionalização de processos de governo 339039.00 Outros serviços de terceiros – pessoa jurídica			
N.E. n.º	Data:	Valor R\$	Fls.
19276	10.02.2006	11.250.000,00	81
13) Caução / Seguro Garantia / Fiança Bancária R\$ 750.000,00 Fls. 80			
14) Eventos		Datas	Fls.
DA AUTORIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO:		02.02.2006	75
DO INSTRUMENTO CONTRATUAL :		16.02.2006	82
DA PUBLICAÇÃO DO INSTRUMENTO :		24.02.2006	106
DA REMESSA AO TRIBUNAL :			



1) Folha nº 112
Proc. nº 00326.06.06
Regina Mariko Kishima

15) Resultado	Fls.	Sim	Não	N.A.
a) Houve realização de pesquisa prévia de mercado? (Ata de R.P.)		()	()	(X)
b) A quantidade contratada está de acordo com o estipulado na Ata de R.P.?		()	()	(X)
c) Constam razões para escolha do contratado e justificativa do preço? (contratação direta)		()	()	(X)
d) Foi exarado o despacho de autorização antes da vigência do ajuste?		()	()	(X)
e) O despacho de autorização foi assinado e publicado?	75 e 105	(X)	()	()
f) O despacho de ratificação foi exarado dentro de 03 dias do despacho inicial e publicado em até 05 dias? (se couber)	75/76	(X)	()	()
g) A base legal da contratação direta está correta?		()	()	(X)
h) Os documentos fiscais estavam em vigência (CND e FGTS)?		()	()	(X)
i) A nota de empenho foi emitida previamente e suficiente para atender a despesa do exercício?	78/79	(X)	()	()
j) A classificação funcional programática ou econômica é adequada?	81	(X)	()	()
k) A publicação foi efetuada até 20 dias após a lavratura do contrato?	81	(X)	()	()
l) A remessa foi efetuada até 30 dias após a lavratura do ajuste?	106	(X)	()	()

16) Observações

Folha nº 000306
C.E. Proc. 06-03-14

17) Conclusão

Com base na análise efetuada, entendemos, quanto ao aspecto contábil/orçamentário e legislação vigente, que a presente contratação encontra-se:

(X) Regular () Regular, com ressalvas () Irregular () Pendente conforme item 16

18) Nome do responsável por eventuais infringências constatadas

NA

19) Analisado por (Carimbo, data e assinatura) 08.08.2006 Maria Jose Barbosa Agente de Fiscalização	20) Coordenador de Equipe (Assinatura e carimbo) (quando a análise for realizada "in loco") SUELI APARECIDA R. DA SILVA Supervisora - Sup. G - C - III
--	---

21) Revisado por (Carimbo, data e assinatura do Diretor da DT)

De acordo.

MARLI DE FÁTIMA AVELINO DE CASTILHO
Coordenadora - C-III



**Excelentíssimo Senhor
Conselheiro Relator**

Folha nº 000307
C.E. Proc. 06-03-14

Trata o presente da análise do Termo de Contrato nº 02/CGBS/SMG/2006, decorrente do Pregão nº 02/2006, celebrado entre a Secretaria Municipal de Gestão e a empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda., objetivando a prestação de serviços técnicos necessários a operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura do Município de São Paulo, com a disponibilização de todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo a conexão com os sistemas aplicativos hospedados na PRODAM para consulta às informações e registros das solicitações recebidas, no valor total estimado de R\$ 30.000.000,00 (trinta milhões de reais), para o período de 30.03.2006 a 29.03.2008.

Em cumprimento à determinação contida no Memo. Gab-RB nº 003/05, de 18.05.05, deixamos registrado que:

- Quanto à pesquisa de mercado realizada para iniciar o procedimento licitatório, fls. 10, sob o aspecto da economicidade, a contratação foi a mais vantajosa para a Administração;
- Na fase de lances nenhuma empresa manifestou interesse em melhorar a proposta inicial;
- A licitante Mobitel S/A apresentou a melhor proposta de preços, tendo sido classificada em primeiro lugar, em face do valor apresentado, R\$ 26.904.000,00, contudo a mesma foi inabilitada por desatendimento do item 8.1.12 do edital, tendo sido declarada vencedora a empresa classificada em segundo lugar, que em sua proposta de preços apresentou o valor de R\$ 30.000.000,00, fls. 65/70;
- O Contrato 016/SMCIS/2002, celebrado com o Consórcio Perform, Atento, Voz e Optiglobe em sua última prorrogação apresentou o valor de R\$ 26.955.121,74, para o período de 01.10.2004 a 30.09.2005;
- Quando do encerramento do citado ajuste foi celebrado em caráter de emergência o Termo de Contrato 02/SMG/2005 com a empresa Atento Brasil S/A, para um período de 180 dias, a partir de 01.10.2005, no valor de R\$ 6.108.000,00.

Assim traduzindo os valores apresentados por mês temos:

Ajuste	Vr mensal- R\$	TC
Termo de Contrato 016/SMCIS/2002	2.246.260,15	72.004.252.02-61
Termo de Contrato 02/SMG/2005	1.018.000,00	72.004.454.05-29
Termo de Contrato nº 02/CGBS/SMG/2006	1.250.000,00	72.003.326.06-94

Em face do que evidenciam as análises de fls. 109 a 112, entendemos, quanto ao aspecto contábil/orçamentário, que a fase licitatória foi conduzida de forma regular, bem como estar o Termo de Contrato nº 02/CGBS/SMG/2006, lavrado em 16.02.06, adequadamente formalizado, ressaltando o fato de que a data de abertura do certame se deu em 20.01.06 enquanto que a data consignada no Edital era em 19.01.06, fls. 21 e 65.

À superior deliberação de Vossa Excelência.

Em, 04 .05 .2006.

marli fca oliveira
MARLI DE FÁTIMA AVELINO DE CASTILHO
Coordenadora Chefe da C III

SARSI



ASCE

De ordem do
Exmo. Sr. Cons. Relator
- para manifestação.

Em 11 / 09 / 2006

[Signature]
CLÁUDIO MOSQUETTI FILHO
Assessor de Gabinete I

**ASSESSORIA JURÍDICA DE
CONTROLE EXTERNO**
Entrada 11/09/06

[Signature]
FABRICIO DE MENDONÇA
Assessor de Apoio à Fiscalização

Segue (m), juntada (s) nesta data, ___ folha (s) para informação / documento (s) rubricado (s) sob fl (s).

Nº(s) 114/116 em 18/04/07 Ass. [Signature]



Folha nº 000303
C.E. Proc. 06-03-14

Dr. Rodrigo Pupim A. de Oliveira

Salas: Robles Gedei - RF 1: 327

Solicito pronunciamento.

São Paulo, 02 de abril de 2007

Izabel C. Lopes Monteiro
Assessora Subchefe de Controle Externo

Recebido na AT - Expediente
Em 18/04/07
Ass. *Coliane*
~~Elaine Ribeiro MACHA~~

ATF

Segue (m), juntada (s) nesta data, ___ folha (s) para informação / documento (s) rubricado (s) sob fl (s).

Nº(s) _____ em ___ / ___ / ___ Ass. _____



Elton Roberto Mincione

ALF

Processo TC nº : 72-003.326.06*94

Interessado(s) : PMSP
Call Tecnologia e Serviços Ltda.

Folha nº 000309
C.E. Proc. 06-01-14
Relator Roberto Mincione

Objeto : Prestação de serviços técnicos necessários à operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a PMSP com disponibilização de todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo a conexão com os sistemas aplicativos hospedados na PRODAM para consulta às informações e registros das solicitações recebidas.

Senhora Assessora Subchefe

Trata-se o presente do Contrato nº 02/CGBS/SMG/2006, advindo do Pregão nº 02/2006, cujo objeto é a prestação de serviços técnicos necessários à operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura do Município de São Paulo, com a disponibilização de todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo a conexão com os sistemas aplicativos hospedados na PRODAM para a consulta às informações e registros das solicitações recebidas.

Em manifestação (fls.109/113), a Auditoria opinou pela regularidade da Licitação, com a ressalva do equívoco na data de abertura do procedimento licitatório e opinou pela regularidade, sem ressalvas, do Contrato.

Após, por ordem do nobre Conselheiro Relator Roberto Braguim (fls. 113 verso) vieram os presentes autos a esta Assessoria Jurídica de Controle Externo para manifestação.

000301

Segue (m), juntada (s) nesta data, ____ folha (s) para informação / documento (s) rubricado (s) sob fl (s).

Nº(s) _____ em ____ / ____ / ____ Ass. _____



É o relatório.

Folha nº 000310
C.E. Proc. 06-03-14
N

Percebe-se que no caso em exame os valores pertinentes à implantação do sistema não foram dimensionados e quantificados separadamente dos serviços de operação e gestão, vez que o valor total dos serviços foi diluído em vinte e quatro parcelas iguais e mensais.

Considerando a previsão de possibilidade, com base no artigo 57, II, da Lei Federal nº 8.666/93, da prorrogação do contrato por até 60 meses, contida no Item 3.3.1. do Edital (fls. 22) e na Cláusula 5.1.2. do Contrato (fls. 84), entendo pertinente a manifestação da Origem no tangente a regularidade da prorrogação contratual, sob o aspecto da economicidade.

Quanto à ressalva apontada pela Auditoria, entendo se tratar de impropriedade meramente formal incapaz de gerar a irregularidade do ajuste.

Ante o exposto, opino pelo envio de ofício a Origem solicitando a apresentação de esclarecimentos para posterior emissão de parecer conclusivo.

É o que submeto a apreciação de Vossa Senhoria.

São Paulo, 18 de abril de 2007.

Rodrigo Pupim Anthero de Oliveira
Rodrigo Pupim Anthero de Oliveira
Agente de Fiscalização
OAB/SP nº 201.125

RPAO/erm*

000000

Recebido na AT - SubChefia	
Em	18/04/07
Ass.	<i>Eliane</i>
ATF	

Segue (m), juntada (s) nesta data, ___ folha (s) para informação / documento (s) rubricado (s) sob II (s).

Nº(s) 117 em 24/08/07 Ass. *Ass*



TRIBUNAL DE CONTAS DO
MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

Fl. n. 119

Proc. n.º 3326-06-94

Elana Guedes Canedo
Auxiliar Técnico de Fiscalização

Ofício SSG-GAB nº 10946/2007

Processo TC nº 72-003.326.06-94

Assunto: Secretaria Municipal de Gestão e Call Tecnologia e Serviços Ltda – prestação de serviços técnicos necessários à operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a PMSP com disponibilização de todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo a conexão com os sistemas aplicativos hospedados na PRODAM para consulta às informações e registros das solicitações recebidas

(Pede-se o uso destas referências)

Documentação acompanhante: cópia de fls. 115 e 116 do processo TC supra

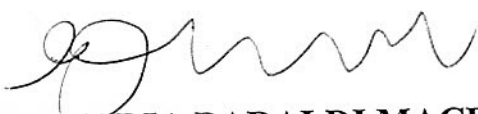
Folha nº 000311
O.E. Proc. 06.03.14

São Paulo, 03 de setembro de 2007

Senhor Chefe de Gabinete

Dirijo-me a Vossa Senhoria para, encaminhar cópia do parecer elaborado pela Assessoria Jurídica de Controle Externo, bem como informando que, por despacho do Excelentíssimo Senhor Conselheiro Relator Roberto Braguim, exarado com fundamento no artigo 39, § 3º, da Lei Municipal nº 9.167/80 e no artigo 2º, §§ 1º e 3º, do Regimento Interno deste Tribunal, foi determinado que, **no prazo de 20 (vinte) dias**, essa Secretaria apresente os pertinentes esclarecimentos quanto ao ali apontado.

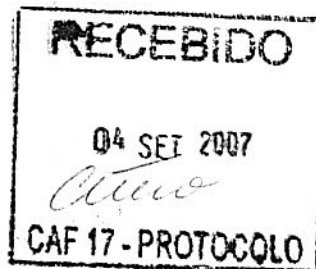
Atenciosamente,


ELOISA MARIA BARALDI MACEDO
Subsecretária Geral
Substituta

Ao
Ilustríssimo Senhor
Odeni de Almeida
Chefe de Gabinete
Secretaria Municipal de Gestão
Rua Líbero Badaró, 425 - Centro

wmgf

Ofício nº 10946/2007
contendo 02 cópias
Conferido em: 1 / 1 / 1



Assinatura

JOSE ROBERTO MANOEL
Auxiliar de Serviço Administrativo

A
Unidade Técnica de Protocolo e Autuação
Senhor(a) Supervisor(a)

Solicito informar se consta documentação
para ser acrescida ao presente, tendo como
referência o(s) Ofício(s) SSG nº
10946/07, constante às fls. 119

25/09/07
[Assinatura]
WALKIRIA MARTINS GORDANO FOGAÇA
Supervisora da Unidade Técnica de Ofícios

NADA CONSTA
<u>14 Horas 25/09/07</u>
<u>Luiz Carlos Mendes Rocha</u>
Unidade Técnica de Protocolo e Autuação
Supervisor

SEGUE _____ juntada _____ nesta data _____ papel pi informação rubricado sob n.º 120
_____ documento _____ *CM*
25/09/07 (a)

Carolina Maria Santos Costa
Auxiliar de Apoio à Fiscalização



CM
Carolina Maria Santos Costa

Auxiliar de Apoio à Fiscalização

Ref.: TC nº 3.326.06-94

Folha nº 000312

C.E. Proc. 06-03-14

Ao
Excelentíssimo Senhor
Conselheiro **ROBERTO BRAGUM**

Tendo em vista que o presente encontrava-se em custódia nesta Coordenadoria, no aguardo de resposta ao Ofício SSG nº 10946/2007 (folha retro), e transcorrido “in albis” o prazo assinalado, encaminho os presentes autos à elevada apreciação e determinação de Vossa Excelência.

São Paulo, 25 de setembro de 2007.

IZILDA DE LOURDES CARVALHO RODRIGUES
IZILDA DE LOURDES CARVALHO RODRIGUES
Coordenadora Chefe Processual



000344

Segue (m), juntada (s) nesta data, ___ folha (s) para informação / documento (s) rubricado (s) sob fl (s).

Nº(s) 121 em 28/09/07 Ass. _____

Cód. 013V (Versão 02)

ALESSANDRO
GABRIEL



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
Secretaria Municipal de Gestão

Fl. n.º 121
Proc. n.º 3276 06-94
CABINETE ROBERTO BRAGUIM

São Paulo, 24 de setembro de 2007.

Ofício nº 512/SMG-G/2007

Folha nº 000313
C.E. Proc. 06-03-14

Ref.: Ofício SSG-GAB nº 10.946/2007
Processo TC nº 72-003.326.06-94

Senhor Conselheiro

Tenho a honra de me dirigir a Vossa Excelência para requerer a dilação de prazo para apresentação dos esclarecimentos solicitados em atendimento ao ofício supra epigrafado relativos à prestação de serviços técnicos necessários à operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a PMSP com disponibilização de todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo a conexão com os sistemas aplicativos hospedados na PRODAM para consulta às informações e registros das solicitações recebidas, pela empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda.

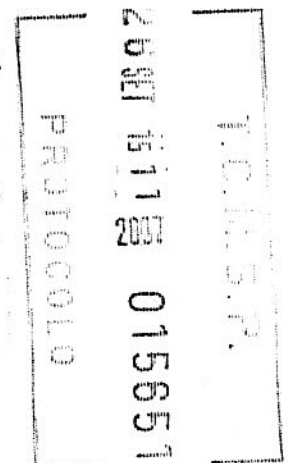
A presente solicitação justifica-se em virtude de necessidade de melhor análise do termo de referência que instruiu o respectivo edital.

No aguardo do deferimento do pedido, apresento protestos de elevada consideração.


Márcia Regina Ungaretti
Secretária Municipal de Gestão

Excelentíssimo Senhor
Roberto Braguim
Conselheiro do Tribunal de Contas do
Município de São Paulo
Av. Prof. Ascendino Reis, 1.130
CEP 04027-000
São Paulo - SP.

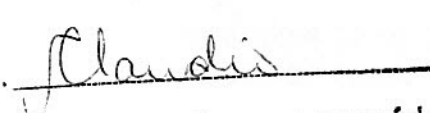
MRZA/MCLV/apm



De ordem do Sr. Presidente,
Junte-se ao TC. 3326 CG-94
e encaminhe-se ao Sr. Cons.

Relator. 26 SET 2007


VANDA DE OLIVEIRA PASQUALIN
Subsecretária Geral


na providenciar o necessário

TCM. 24/09/07



Laura Maria da Barros Maciel
Chefe de Gabinete

REGUE, _____ juntada _____ nesta data _____ por meio de informação rubricada sob nº 122
Em 28/09/07 (a) _____ documento _____

ALESSANDRA VALENTE CAMPOS
Gabinete Roberto Braguim



Ofício SSG-GAB nº 8509/2007
Processo TC nº 72-003.326.06-94

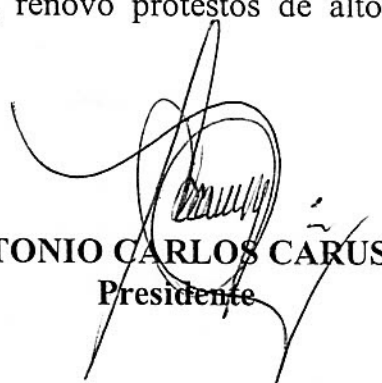
Assunto: Secretaria Municipal de Gestão e Call Tecnologia e Serviços Ltda – prestação de serviços técnicos necessários à operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a PMSP com disponibilização de todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo a conexão com os sistemas aplicativos hospedados na PRODAM para consulta às informações e registros das solicitações recebidas
(Pede-se o uso destas referências)

São Paulo, 08 de outubro de 2007

Senhora Secretária

Dirijo-me a Vossa Excelência para, atendendo ao r. despacho do Excelentíssimo Senhor Conselheiro Relator Roberto Braguim, exarado em atenção ao Ofício nº 512/SMG-G/2007, de 24.09.2007, comunicar que foi concedida a dilação de prazo solicitada – **20 (vinte) dias improrrogáveis** – para atendimento do anteriormente requerido (Ofício SSG nº 10946/2007).

Ao ensejo, renovo protestos de alto apreço e distinta consideração.


ANTONIO CARLOS CARUSO
Presidente

À
Excelentíssima Senhora
Márcia Regina Ungarete
Secretária Municipal de Gestão
Rua Líbero Badaró, 425

Ign



110000
FERNANDO GERMÃO DA CONCEIÇÃO
Aux. de Serv. Adm.

Segue, junta da recta data, para a informação, rubricado sob n.º 124/125
documento
Em 11/10/09 (s) 
PAULO LEI
Auxiliar Técnico de Fiscalização



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
Secretaria Municipal de Gestão
Gabinete da Secretária

Fl. n.º	124
Proc. n.º	3326.0694
PAULO LEI	

São Paulo, 05 de outubro de 2007 Fiscalização

Ofício nº 537/SMG-G/2007

Folha nº **000315**
C.E. Proc. 06.03.14

Ref: Ofício SSG-GAB nº 10946/2007
Processo TC nº 72- 003.326.06-94

Senhor Conselheiro

Tenho a honra de dirigir-me a Vossa Excelência para, em atendimento ao ofício supra epigrafado, apresentar os esclarecimentos relativos à contratação firmada com a empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda, para a prestação de serviços técnicos necessários à operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a PMSP, com disponibilização de todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo a conexão com os sistemas aplicativos hospedados na PRODAM para consulta às informações e registros das solicitações recebidas.

Foi solicitada, pelo Agente de Fiscalização, manifestação quanto à regularidade da prorrogação contratual, sob o aspecto da economicidade, em razão de não terem sido dimensionados os valores pertinentes à implantação do sistema com sua quantificação separada dos serviços de operação e gestão, tendo sido, o valor total dos serviços, diluído em vinte quatro parcelas iguais e mensais.

Esclarecemos, entretanto, que o objeto da contratação compreende tão-somente à operação e gestão continuada da Central de Atendimento 156.

Com efeito, os sistemas aplicativos e os recursos necessários à operação da central, foram adquiridos quando da implantação da Central de Atendimento, por meio do Contrato nº 016/SMCIS/2002, celebrado com a Secretaria Municipal de Comunicação e Informação Social e o consórcio constituído pelas empresas Perform informática Comércio e Serviços Ltda, Voz Comunicação Estratégia S/C Ltda, Optiglobe Telecomunicações S/A e Atento Brasil S/A.

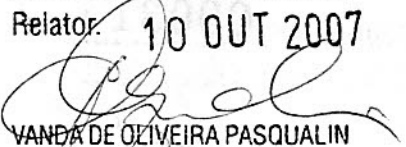
Desta forma, a presente contratação objetiva tão-somente os serviços de operação e gestão do referido sistema, o qual se encontra hospedado na PRODAM, bastando para isso que se estabeleça a conexão para consulta às informações e registros das solicitações recebidas durante o atendimento.

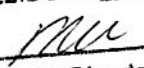
[Handwritten signature]

201
11/01/07

SECRETARIA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
Secretaria Municipal de Gestão
Secretaria de Assistência Social

De ordem do Sr. Presidente,
junte-se ao TC: 3326.06.94
e encaminhe-se ao Sr. Cons.
Relator: 10 OUT 2007


VANDA DE OLIVEIRA PASQUALIN
Subsecretária Geral

RECEBIDO EM 11/10/07

Seção Téc. de Ofícios



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

**Secretaria Municipal de Gestão
Gabinete da Secretária**

Fl. n.º	125
Proc. n.º	3326.0694
<i>mm</i>	
PAULO LEI	

Auxiliar Técnico de Fiscalização

Assim sendo, diversamente do que foi observado pelo Agente de Fiscalização, a contratação não compreende quaisquer serviços relacionados à implantação, não existindo, portanto, valores a serem considerados separadamente dos serviços de operação.

Sendo o que cumpria informar, coloco-me à disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.

Respeitosamente,

Folha nº 000316
C.E. Proc. 06-03-14

R
Relatório Robles Cador - RF 11-327

Marcia Regina Ungarete
Márcia Regina Ungarete
Secretária Municipal de Gestão

Excelentíssimo Senhor
ROBERTO BRAGUIM
Conselheiro do Tribunal de Contas do
Município de São Paulo
Avenida Prof. Ascendino Reis, nº 1130
CEP: 04027-000
São Paulo – SP.

MPZA/MCLV/mfc.

Protocolo	015893
30/01/2007	15:35

Segue, _____ juntada _____ nesta data _____ papel p/ informação rubricado sob n.º 126
Em 15.10.2007 (a) _____ documento

SANDRA ISHARA
Auxiliar Téc. de Fiscalização



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
Secretaria Municipal de Gestão

São Paulo, 16 de outubro de 2007.

FL. n.º	127
PROC. n.º	33.26.06.94
<i>[Signature]</i>	
Atiane Ribeiro Martins	
ATF	

Ofício nº 547/SMG-G/2007

Ref: Ofício SSG-GAB nº 8509/2007
Processo TC nº 72-003.326.06-94

Senhor Presidente

Folha nº **000317**
C.E. Proc. **06.05.14**

Tenho a honra de dirigir-me a Vossa Excelência para, em atendimento ao ofício supra epigrafado, informar que o Ofício SSG-GAB Nº 10.946/2007 – Processo TC nº 72-003.326.06-94, foi respondido através do Ofício 537/SMG-G/2007, conforme cópia anexa.

Sendo o que cumpria informar, coloco-me à disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.

[Signature]
Márcia Regina Ungaretti
Secretária Municipal de Gestão

Excelentíssimo Senhor
ANTONIO CARLOS CARUSO
Presidente do Tribunal de Contas do
Município de São Paulo
Av. Prof. Ascendino Reis nº 1130
São Paulo - SP

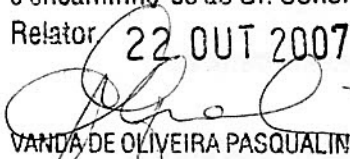
[Signature]
MPZA/MCLV/apm

PROTOCOLADO	22 OUT 16 39 55	016245
-------------	-----------------	--------

De ordem do Sr. Presidente,
junte-se ao TC. 3.326 CG. 94

e encaminhe-se ao Sr. Cons.

Relator 22 OUT 2007


VANDA DE OLIVEIRA PASQUALIN
Subsecretária Geral



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
Secretaria Municipal de Gestão
Gabinete da Secretária

Folha nº 000318
C.E. Proc. 06-03-14

São Paulo, 05 de outubro de 2007.

FL. n.º	128
PROC. n.º	33.26.06.94
Silene Ribeiro Miranda	
ATF	

Ofício nº 537/SMG-G/2007

Ref: Ofício SSG-GAB nº 10946/2007
Processo TC nº 72- 003.326.06-94

Senhor Conselheiro

Tenho a honra de dirigir-me a Vossa Excelência para, em atendimento ao ofício supra epigrafado, apresentar os esclarecimentos relativos à contratação firmada com a empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda, para a prestação de serviços técnicos necessários à operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a PMSP, com disponibilização de todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo a conexão com os sistemas aplicativos hospedados na PRODAM para consulta às informações e registros das solicitações recebidas.

Foi solicitada, pelo Agente de Fiscalização, manifestação quanto à regularidade da prorrogação contratual, sob o aspecto da economicidade, em razão de não terem sido dimensionados os valores pertinentes à implantação do sistema com sua quantificação separada dos serviços de operação e gestão, tendo sido, o valor total dos serviços, diluído em vinte quatro parcelas iguais e mensais.

Esclarecemos, entretanto, que o objeto da contratação compreende tão-somente à operação e gestão continuada da Central de Atendimento 156.

Com efeito, os sistemas aplicativos e os recursos necessários à operação da central, foram adquiridos quando da implantação da Central de Atendimento, por meio do Contrato nº 016/SMCIS/2002, celebrado com a Secretaria Municipal de Comunicação e Informação Social e o consórcio constituído pelas empresas Perform informática Comércio e Serviços Ltda, Voz Comunicação Estratégia S/C Ltda, Optiglobe Telecomunicações S/A e Atento Brasil S/A.

Desta forma, a presente contratação objetiva tão-somente os serviços de operação e gestão do referido sistema, o qual se encontra hospedado na PRODAM, bastando para isso que se estabeleça a conexão para consulta às informações e registros das solicitações recebidas durante o atendimento.

000318

GOVERNAMENTO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria Municipal de Saúde
Departamento de Assistência

215 Rua de São João, 100

Not. Ocorr. 000.000.000.000.000.000
Processo 000.000.000.000.000.000

Em 15 de maio de 1960, às 14h30, compareceu ao Departamento de Assistência Municipal, o Sr. Dr. João de Deus, médico titular do Hospital Municipal de São João, apresentando para exame o Sr. João de Deus, de idade 45 anos, brasileiro, casado, residente e domiciliado em São João, 100, apresentando queixa de dor no peito há 15 dias.

Exame físico: normal. Exame de sangue: normal. Exame de urina: normal. Exame de fezes: normal. Exame de ECG: normal. Exame de radiografia do tórax: normal.

Diagnóstico: Angina pectoris. Tratamento: repouso, dieta leve, analgésicos. Evolução: melhora progressiva. Alta em 15 dias.

Assinado: Dr. João de Deus, médico titular do Hospital Municipal de São João.

Em 15 de maio de 1960, às 14h30, compareceu ao Departamento de Assistência Municipal, o Sr. Dr. João de Deus, médico titular do Hospital Municipal de São João, apresentando para exame o Sr. João de Deus, de idade 45 anos, brasileiro, casado, residente e domiciliado em São João, 100, apresentando queixa de dor no peito há 15 dias.

Exame físico: normal. Exame de sangue: normal. Exame de urina: normal. Exame de fezes: normal. Exame de ECG: normal. Exame de radiografia do tórax: normal.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
Secretaria Municipal de Gestão
Gabinete da Secretária

FL. n.º	429
PROC. n.º	3326.06.94

Engenheiro Roberto N. N. N.
ATP

Assim sendo, diversamente do que foi observado, pelo Agente de Fiscalização, a contratação não compreende quaisquer serviços relacionados à implantação, não existindo, portanto, valores a serem considerados separadamente dos serviços de operação.

Sendo o que cumpria informar, coloco-me à disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.

Respeitosamente,

Marcia Regina Ungarete
Márcia Regina Ungarete
Secretária Municipal de Gestão

Excelentíssimo Senhor
ROBERTO BRAGUIM
Conselheiro do Tribunal de Contas do
Município de São Paulo
Avenida Prof. Ascendino Reis, nº 1130
CEP: 04027-000
São Paulo – SP.

MPZA/MCZV/mfc.

Folha nº 000319
C.E. Proc. 06-03-14
Roberto N. N. N.

T.C.M.S.P.
9001 1534 2007 015893
PROTOCOLO

ASSESSORIA JURÍDICA DE
CONTROLE EXTERNO

Entrada 23/10/07

Eliane Ribeiro Minchin

ATF

à 11/10/07

Serie _____ por data _____ por data _____ por data _____ por data _____ por data _____

Em 23/10/07

(-)

Eliane Ribeiro Minchin

ATF

130



CAROLINA AUGUSTA L. DE TOLEDO
Auxiliar Técnico de Fiscalização

Processo TC nº : 72-003.326-06*94

Interessado(s) : PMSP
Call Tecnologia e Serviços Ltda.

Folha nº 000320
C.E. Proc. 06-03-14
Daniel Rodrigues Gomes

Objeto : Prestação de serviços técnicos necessários à operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a PMSP com disponibilização de todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo a conexão com os sistemas aplicativos hospedados na PRODAM para consulta às informações e registros das solicitações recebidas.

Senhora Assessora Subchefe

Retornam os autos referentes ao Contrato nº 02/CGBS/SMG/2006, advindo do Pregão nº 02/2006, cujo objeto é a prestação de serviços técnicos necessários à operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura do Município de São Paulo, com a disponibilização de todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo a conexão com os sistemas aplicativos hospedados na PRODAM para a consulta às informações e registros das solicitações recebidas.

Em parecer anterior (fls. 115/117) esta Assessoria Jurídica de Controle Externo sugeriu o envio de ofício a Origem solicitando a apresentação de esclarecimentos para a posterior emissão de parecer conclusivo.

0003

Segue (m), juntada (s) nesta data, ___ folha (s) para informação / documento (s) rubricado (s) sob fl (s).

Nº(s) _____ em ____/____/____ Ass. _____



Contact Center

Brasília/DF, 30 de junho de 2014.

Folha nº 000321
C.E. Proc. 06.03.14
Assunto: Resposta ao Ofício nº 032/2014 - CECC

À
Câmara Municipal de São Paulo
Comissão de Estudos para Avaliar os Contratos Firmados pelo Executivo no que tange
ao Call Center e "156" com seus serviços pela empresa Call Tecnologia e Serviços
LTDA no Município – RPP

A/C
Excelentíssimo Senhor Vereador
Adilson Amadeu

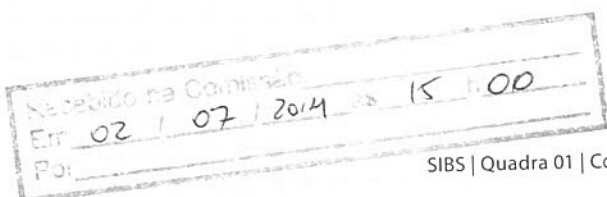
Assunto: Resposta ao Ofício nº 032/2014 - CECC

Ref.: Contrato nº 004/SECOM/2011 firmado entre a PMSP e a empresa Call Tecnologia

Excelentíssimo Senhor,

A empresa Call Tecnologia e Serviços LTDA, vem à presença de Vossa Excelência
tecer as seguintes e indispensáveis ponderações referentes ao Ofício supramencionado,
quais sejam:

1. Os Ofícios – CECC 022 e 023 emitidos por esta tão respeitada casa foram
respondidos prontamente em 05/06/2014 e devidamente protocolados nesta
Câmara;
2. Anexamos cópias das referidas respostas protocoladas, neste documento;
3. Em resumo a Call relembra ao Exmo. Sr. Vereador que por força contratual,
para os 2 (dois) Ofícios supracitados, não podemos fornecer nenhuma
informação atinente a prestação de serviço, devendo a Contratante ser acionada
para tal fornecimento;



BRASÍLIA/DF
SIBS | Quadra 01 | Conj. B | Lote 14 | Núcleo Bandeirante | 71.736-102 | Brasil | + 55 61 3035.5000

SÃO PAULO/SP
Rua do Hipódromo, 1024 | Mooca | 03.164-140 | Brasil | + 55 11 3124.8400

www.call.inf.br

4. Por fim, reiteramos que o assunto tratado no Ofício – CECC nº 023/2014 a respeito dos documentos da empresa que fornece serviço de telefonia, não pertence a Call Tecnologia e Serviços Ltda. O contrato existente é entre a Prefeitura Municipal de São Paulo e a VIVO, fornecedora oficial deste serviço.

Atenciosamente,


Call Tecnologia e Serviços LTDA

FERNANDO CUNHA
Superint. de Operações
Call Contact Center

Folha nº 000322
C.E. Proc. 06-03-14


Rafael Roberto Gesteira - RF 1º 327

Ofício C.DIRET – 107/2014

Brasília/DF, 05 de junho de 2014.

À
Câmara Municipal de São Paulo
Comissão de Estudos para Avaliar os Contratos firmados pelo Executivo no que tange ao
Call Center e “156” com seus serviços pela empresa Call Tecnologia e Serviços LTDA no
Município - RPP

A/C
Excelentíssimo Senhor
Vereador Adilson Amadeu
Presidente da CE – Call Center e “156”

Assunto: Resposta ao Ofício - CECC nº 023/2014

Ref.: Contrato nº 004/SECOM/2011

Excelentíssimo Senhor,

A empresa Call Tecnologia e Serviços LTDA, na qualidade de contratada da Secretaria Executiva de Comunicação na avença administrativa supramencionada, vêm à presença de Vossa Senhoria, considerando o constante do Ofício - CECC nº 023/2014, expor o seguinte:

1. Atendendo ao requisitado por este r. Câmara, informamos que a Call Tecnologia encaminhou à SECOM (Ofício C.DIRET - 106/2014) informações e documentos acerca da empresa que fornece o serviço de telefonia da parcela de responsabilidade da Call Tecnologia perante a Central de Atendimento 156.


Henrique Gutierrez
Parlamentar

BRASÍLIA/DF
SIBS | Quadra 01 | Conj. B | Lote 14 | Núcleo Bandeirante | 71.736-102 | Brasil | + 55 61 3035.5000

SÃO PAULO/SP
Rua do Hipódromo, 1024 | Mooca | 03.164-140 | Brasil | + 55 11 3124.8400

www.call.inf.br

2. Como já é de conhecimento dessa casa, por força de contrato, tais informações só podem ser repassadas a terceiros mediante prévia autorização da Contratante (SECOM-PMSP), devendo essa Câmara solicitar ao órgão Contratante tais informações.
3. Por oportuno, a contratada informa que a contratação do tráfego telefônico é de responsabilidade da Prefeitura do Município de São Paulo em contrato diferente do mantido com esta empresa e que a empresa Call não tem ingerência sobre tráfego.
4. Sendo o que se faz necessário ao momento, subscrevemo-nos agradecendo a atenção dispensada e nos colocamos à disposição para prestar maiores esclarecimentos que se façam necessários.

Atenciosamente,



Call Tecnologia e Serviços LTDA

PROTOCOLO



REMETENTE

EMPRESA: CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA

DE : FERNANDO CUNHA

ENDEREÇO: RUA DO HIPODROMO, 1024 – BRESSER MOOCA

CEP: 03164-140 – SÃO PAULO

Folha nº 000325
C.E. Proc. 06-03-17

Assinado Eletronicamente - RF 1º 321

DESTINATÁRIO

EMPRESA: CAMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

ENDEREÇO: VIADUTO JACAREÍ, Nº 100 - REPÚBLICA

CEP: 01319-040 – SÃO PAULO

A/C EXELENTESSIMO SENHOR

VEREADOR ADILSON AMADEU

ASSUNTO: RESPOSTA AO OFÍCIO Nº CECC 022/2014

DADOS DE RECEBIMENTO

DATA: 05/06/2014

HORA: 16/46/

ASS:

CAMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO
CARIMBO
46º GV - Vereador Adilson Amadeu

RECEBIDO

SIBS | Quadra 01 | Conj. B | Lote 14 | Núcleo Bandeirante | 71.736-102 | Brasil | + 55 61 3035.5000

BRÁSILIA/DF

SÃO PAULO/SP

Rua do Hipódromo, 1024 | Mooca | 03.164-140 | Brasil | + 55 11 3124.8400

www.call.inf.br



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Folha nº 000326
C.E. Proc. 06.03.14
Rafael Roberto Medeiros - RF 1.327

COMISSÃO DE ESTUDOS PARA AVALIAR OS CONTRATOS FIRMADOS PELO EXECUTIVO NO QUE TANGE AO CALL CENTER E "156" COM SEUS SERVIÇOS PELA EMPRESA CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA. NO MUNICÍPIO – RPP
003/2014

São Paulo, 21 de maio de 2014

Ofício - CECC nº 022/2014

Prezado Senhor,

Em atenção ao requerimento deliberado pela Douta "Comissão de Estudos para avaliar os contratos firmados pelo Executivo no que tange ao Call Center e "156" com seus serviços pela Empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda.", e nos termos do art. 68 do Regimento Interno, encaminho a Vossa Excelência cópia do requerimento da Comissão, solicitando-lhe que, no prazo de dez dias úteis, preste as informações relacionadas à questão em anexo, referente as horas de serviços previstas no contrato com o fim de construir um portal na rede mundial de computadores.

Valho-me da oportunidade para renovar a Vossa Excelência meus protestos de elevado apreço e distinta consideração.

Atenciosamente,


VEREADOR ADILSON AMADEU
Presidente da CE – Call Center e "156"

Representante Legal
Call Tecnologia e Serviços Ltda.
Rua do Hipódromo nº 1024



CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO

000327
06/03/14

COMISSÃO DE ESTUDOS PARA AVALIAR OS CONTRATOS FIRMADOS PELO EXECUTIVO NO QUE TANGE AO CALL CENTER E "156" COM SEUS SERVIÇOS PELA EMPRESA CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA. NO MUNICÍPIO.

REQUERIMENTO

pro e a PMSP
REQUEIRO a Douta Comissão de Estudos, que nos termos regimentais, seja encaminhado a empresa Call Tecnologia ofício questionando as horas de serviços previstas no contrato com o fim de construir um portal na rede mundial de computadores, exclusivo ao serviço 156, terem sido gastas para construir o portal da Prefeitura, desviando assim, a finalidade do contrato no ano de 2013.

São Paulo, 20 de maio de 2014.

VEREADOR EDUARDO TUMA
RELATOR

Brasília/DF, 05 de junho de 2014.

À
Câmara Municipal de São Paulo
Comissão de Estudos para avaliar os contratos firmados pelo executivo no que tange ao Call Center e "156" com seus serviços pela empresa Call Tecnologia e Serviços LTDA no Município – RPP 003/2014

A/C
Excelentíssimo Senhor
Vereador Adilson Amadeu
Presidente da CE – Call Center e "156"

Assunto: Resposta ao Ofício nº CECC 022/2014

Ref.: Contrato nº 004/SECOM/2011; Explicações acerca da suposta existência de horas de serviços previstas em contrato para a construção de portal na rede mundial de computadores

Excelentíssimo Senhor,

A empresa Call Tecnologia e Serviços LTDA, vem à presença de Vossa Excelência tecer as seguintes e indispensáveis ponderações referentes ao Ofício supramencionado, quais sejam:

1. Primeiramente, a contratada destaca ciência aos termos dos Ofícios acima referenciados, bem como as requisições dispostas naquele expediente.
2. Contudo, a empresa destaca que de acordo com o Acordo de Responsabilidade firmado entre a signatária e a Prefeitura do Município de São Paulo não pode fornecer nenhuma informação atinente à prestação de serviço propriamente dita – *vide acordo de confidencialidade incluso – item 3.*

CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO
46º GV - Vereador Adilson Amadeu

05/06/2014

RECEBIDO

SIBS | Quadra 01 | Conj. B | Lote 14 | Núcleo Bandeirante | 71.736-102 | Brasil | + 55 61 3035.5000

BRASÍLIA/DF

SÃO PAULO/SP

Rua do Hipódromo, 1024 | Mooca | 03.164-140 | Brasil | + 55 11 3124.8400

www.call.inf.br



Contact Center

Folha nº 000329
O.E. Proc. 06-03-14

3. No entanto e considerando a empresa destaca a existência de informação pública constante do Edital que originou o contrato nº 004/SECOM/2011, a qual explicita não haver previsão em Edital, em Contrato ou em seus Termos Aditivos nenhum comando para a construção de um portal exclusivo ao serviço 156/Prefeitura ou mesmo o fato de que deverão ser destinadas/consumidas determinadas horas exclusivamente para a construção dos mencionados Portais, senão vejamos:

15.1.8 A CONTRATANTE fornecerá outros sistemas para apoio à função de atendimento ao cidadão, para informações específicas de serviços municipais, tais como:

- a) Consulta de Itinerário de ônibus;
- b) Portal institucional do Município;**
- c) Consultas para fins específicos como campanhas de vacinação, programas sociais, etc;
- d) Consulta a endereços e telefones municipais;
- e) Outros sistemas que a CONTRATADA poderá disponibilizar para prestação de serviços municipais.”
(Grifou-se)

4. Sendo o que se faz necessário informar para o momento, subscrevemo-nos agradecendo a atenção dispensada e nos colocamos à disposição para prestar maiores esclarecimentos que se façam necessários.

Atenciosamente,

FERNANDO CUNHA
Superint. de Operações
Call Contact Center

Call Tecnologia e Serviços LTDA
Responsável Legal

BRASÍLIA/DF
SIBS | Quadra 01 | Conj. B | Lote 14 | Núcleo Bandeirante | 71.736-102 | Brasil | + 55 61 3035.5000

SÃO PAULO/SP
Rua do Hipódromo, 1024 | Mooca | 03.164-140 | Brasil | + 55 11 3124.8400

www.call.inf.br

Folha nº 000330
C.E. Proc. 06-03-14

São Paulo, 16 de junho de 2014.

Ao Sr. Vereador Adilson Amadeu
Presidente da Comissão de Estudos – Call Center e “156”
Câmara Municipal de São Paulo

Ref.: Ofício – CECC nº 024/2014

TELEFONICA BRASIL S/A, Companhia Aberta, com sede na Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini, nº. 1376, Bairro Cidade Monções, São Paulo/SP, CEP 04571-000, inscrita no CNPJ sob o nº. 02.558.157/0001-62, NIRE nº. 35.3.001.5881-4, vem, em atenção ao ofício em epígrafe, datado de 21.05.2014, encaminhar à Comissão de Estudos os contratos vigentes e os aditivos firmados com a Prefeitura de São Paulo nos últimos 36 (trinta e seis) meses para o Serviço de Telefonia Fixa Comutada (STFC) – Local, Condições de Acesso e Fruição dos Serviços de Utilidade Pública com a Utilização do Número 156.

Aproveitamos para renovar nossos protestos de elevada estima e consideração.

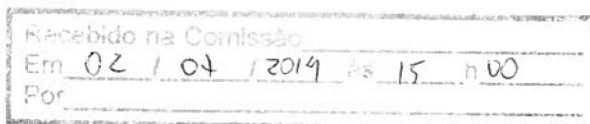
Atenciosamente,

Carlos Eduardo Cipolotti Spedo

Gerente de Vendas Governo Estadual

RG: 4.290.655-6 SSP/SP

CPF: 856.234.748-53





PUBLICADO
pág. 65
D.O.C.
11/02/2008

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO- SMG
COORDENADORIA DE GESTÃO DE BENS E SERVIÇOS - CGBS
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE SUPRIMENTOS E SERVIÇOS - DGSS

CONTRATO nº 001/2008 - SMG

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 2007-0.359.434-2

PREGÃO PRESENCIAL SMG Nº 075/2007- CGBS

CONTRATANTE: PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO – SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO

CONTRATADA: TELECOMUNICAÇÕES DE SÃO PAULO S/A - TELESP

Aos primeiro dias do mês de fevereiro do ano dois mil e oito, nesta Capital, na Rua Líbero Badaró, 425 – Centro, a PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, inscrita no CNPJ sob nº 46.392.080/0001-79, neste ato representada, nos termos da Portaria nº 028/SMG.G/2007 de 10/03/2007, pelo Sr. HERBERT BARREIRA LUSTOSA, Coordenador de Gestão de Bens e Serviços da Secretaria Municipal de Gestão, doravante designado simplesmente CONTRATANTE e do outro a empresa TELECOMUNICAÇÕES DE SÃO PAULO S/A - TELESP, com sede na Rua Martiniano de Carvalho, nº 851 – Bela Vista – São Paulo – SP - CEP: 01321-001 – Fone: (11) 3038-7032 – FAX: (11) 3038-7106, inscrita no CNPJ sob o nº 02.558.157/0001-62, por seu Secretário Geral, Sr. GUSTAVO FLEICHMAN, portador do R.G nº 19.661.903 e inscrito no CPF sob o nº 784.792.077-87, e por seu Diretor-Geral Comercial, Sr. NELSON PATRÍCIO REIS, portador do R.G nº 3.436.909 e inscrito no CPF sob o nº 019.710.398-70 doravante simplesmente designada CONTRATADA, nos termos da Lei Municipal nº 13.278/02, dos Decretos Municipais nº 44.279/2003, nº 45.689/2005, nº 46.662/2005 e nº 47.014/2006, da Lei Federal nº 10.520/02, da e da Lei Federal nº 8.666/93, suas alterações e demais normas complementares, objetivando a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de telefonia fixa comutada (STFC) – Local, condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade pública com a utilização do número 156, no sistema de tarifação reversa (no destino), para as chamadas originadas nos terminais fixos, telefones públicos e terminais móveis (celulares), de acordo com os termos do despacho de fls. 484 e Reti-Ratificação de fls. 489 e da proposta comercial inserta às fls. 480 a 482 do processo nº 2007-0.359.434-2, resolvem firmar o presente CONTRATO, que será fornecido na conformidade das cláusulas que seguem, sem prejuízo daquelas previstas no Edital de Pregão nº 075/2007-CGBS que integram o presente independentemente de transcrição:

CLAÚSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

- 1.1. O objeto deste contrato é a prestação de serviços de telefonia fixa comutada (STFC) – Local, condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade pública com a utilização do número 156, no sistema de tarifação reversa (no destino), para as chamadas originadas nos terminais fixos, telefones públicos e terminais móveis (celulares), conforme descrições exigidas no Edital do Pregão Presencial nº 075/2007-CGBS, bem como na proposta da contratada.





Folha nº... 000332
C.E. Proc. 06-03-14
Rafael Robles Gendri
RF 1: 327

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO- SMG
COORDENADORIA DE GESTÃO DE BENS E SERVIÇOS - CGBS
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE SUPRIMENTOS E SERVIÇOS - DGSS

PARÁGRAFO PRIMEIRO: A contratação será prestada diretamente pela CONTRATADA, vedada a transferência ou subcontratação, total ou parcial, exceto se previstas neste contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO: No presente contrato o valor mensal estimado poderá ser excedido em até 25% (vinte e cinco por cento), ao mês, sendo que o minuto excedente será pago pelo mesmo valor do minuto normal.

CLÁUSULA SEGUNDA - DA FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 2.1. O prazo para o início do presente contrato é de 30 (trinta) dias corridos contados a partir da retirada da nota de empenho e assinatura do Contrato.
- 2.2. Os serviços serão prestados em atendimento ao disposto no **ANEXO I** do edital de Pregão que precedeu este ajuste, neste contrato e na Proposta da contratada encartada às fls. 480 a 482, que ora fazem parte integrante do presente termo para todos os seus efeitos.

CLÁUSULA TERCEIRA - DO PREÇO E DA DOTAÇÃO

- 3.1. O valor total anual da presente contratação e que vigorará neste instrumento é de R\$ 21.245.160,00 (vinte e um milhões, duzentos e quarenta e cinco mil e cento e sessenta reais), sendo que o valor global mensal é de R\$ 1.770.430,00 (um milhão, setecentos e setenta mil e quatrocentos e trinta reais), correspondente aos seguintes valores unitários:

TIPO DE SERVIÇO	VALOR UNITÁRIO DO MINUTO (R\$) (com 5 casas decimais)	QUANTIDADE ESTIMADA DE MINUTOS/MÊS	VALOR TOTAL (R\$) (com 2 casas decimais) (valor unitário X quantidade estimada de minutos/mês)
A Ligação originada nos terminais fixos	R\$ 0,04740	6.000.000	R\$ 284.400,00
B Ligação originada nos terminais móveis	R\$ 0,57155	2.600.000	R\$ 1.486.030,00
VALOR GLOBAL MENSAL (TOTAL A + TOTALB) (com 2 casas decimais)			R\$ 1.770.430,00

- 3.1.1. Somente serão pagos pela Prefeitura, os minutos efetivamente utilizados até o final de cada medição mensal.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO- SMG
COORDENADORIA DE GESTÃO DE BENS E SERVIÇOS - CGBS
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE SUPRIMENTOS E SERVIÇOS - DGSS

- 3.1.2. O valor mensal estimado poderá ser excedido em até 25% (vinte e cinco por cento), ao mês, sendo que o minuto excedente será pago pelo mesmo valor do minuto normal.
- 3.2. O(s) valor(es) ofertado(s) é(são) líquido(s), nele(s) incluído(s) todos os custos, impostos, taxas, benefícios, e constitui, a qualquer título, a única e completa remuneração pela adequada e perfeita execução do objeto deste, incluído frete até os locais designados pela CONTRATANTE, bem assim, todos os custos necessários à garantia do objeto desta contratação, inclusive os decorrentes de transporte, de despesas trabalhistas, previdenciárias, impostos, taxas, emolumentos e quaisquer outras despesas e encargos necessários, de modo a que nenhuma outra remuneração seja devida à CONTRATADA além do valor de sua proposta.
- 3.3. Para fazer frente às despesas do contrato, foi emitida a nota de empenho nº 4199, no valor de R\$ 19.474.730,00 (dezenove milhões, quatrocentos e setenta e quatro mil e setecentos e trinta reais).
- 3.4. Os recursos necessários para fazer frente às despesas do presente contrato onerarão a dotação n.º 15.11.24.126.0354.2.756.3.3.90.39.00.00 do orçamento vigente e dotação própria no próximo exercício financeiro, respeitado o princípio da anualidade orçamentária;

CLÁUSULA QUARTA – DO REAJUSTE E DA REPACTUAÇÃO DE PREÇOS:

- 4.1. Após o período de 12 (doze) meses de vigência, o contrato poderá ser reajustado.
- 4.2. Após o período de 12 (doze) meses de vigência, os valores unitários contratados poderão ser reajustados, anualmente, mediante a aplicação de índices oficiais autorizados pelos órgãos competentes (Ministério das Telecomunicações e ANATEL), salvo se, de outro modo, vier a estabelecer legislação superveniente.

CLÁUSULA QUINTA - DO PAGAMENTO

- 5.1. O pedido de pagamento deverá ser acompanhado da fatura ou nota fiscal-fatura, bem como de cópia reprográfica da nota de empenho
- 5.2. O prazo de pagamento será de **30 (trinta) dias**, a contar da data da entrega da nota fiscal ou nota-fiscal-fatura.
- 5.2.1. O pagamento será efetuado mediante a apresentação da respectiva Nota Fiscal/Fatura, acompanhada de cópias das Guias do INSS, do FGTS bem como, quando for o caso, do recolhimento do ISSQN – Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza do mês de competência, descontados os eventuais débitos da contratada, inclusive os decorrentes de multas, e, conforme disposto no Decreto municipal nº 46.528, de 21 de outubro de 2005, por meio de crédito em conta corrente no Banco Bradesco S/A, motivo pelo qual deverá ser fornecido o respectivo número da conta corrente da empresa contratada, na assinatura do Contrato.





Folha nº 000334
C.E. Proc. 06-03.19
Sales, Robles G... 175-17327

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO- SMG
COORDENADORIA DE GESTÃO DE BENS E SERVIÇOS - CGBS
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE SUPRIMENTOS E SERVIÇOS - DGSS

- 5.2.2. As Notas Fiscais/Faturas que apresentarem incorreções, quando necessário, serão devolvidas e seu vencimento ocorrerá em até 30 (trinta) dias após a data de sua reapresentação válida.
- 5.2.3. Caso venha ocorrer a necessidade de providências complementares por parte da contratada, a fluência do prazo será interrompida, reiniciando-se a sua contagem a partir da data em que estas forem cumpridas.
- 5.3. A CONTRATADA deverá entregar o relatório de que trata a Cláusula Nona, alínea "I" do presente Contrato, no máximo até o segundo dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços e o aceite deverá ocorrer em até 15 (quinze) dias úteis do recebimento do relatório
- 5.3.1. Para efeito de faturamento este relatório será comparado com o relatório emitido a partir dos equipamentos PABX utilizados pela Contratante para a prestação do serviço.
- 5.4. O pagamento será efetuado por crédito em conta corrente no BRADESCO S/A conforme estabelecido no Decreto nº 46.528 publicado no D.O.C. do dia 21 de Outubro de 2005.

CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA

- 6.1. O presente contrato terá o prazo de vigência pelo período de 12 (doze) meses consecutivos e ininterruptos, contados a partir da ativação do serviço, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos previstos no artigo 57, inciso II da Lei Federal nº 8.666/93, desde que não haja manifestação das partes no prazo de até 60 (sessenta) dias do término do prazo contratual ou de sua prorrogação.
- 6.2. Deverão ser observadas pela CONTRATADA, durante toda a vigência do presente contrato as especificações constantes na proposta referente ao **ANEXO I** e ao **ANEXO II** do Edital da licitação que precedeu este ajuste e que dele faz parte integrante.

CLÁUSULA SETIMA - DAS ALTERAÇÕES E DA RESCISÃO

- 7.1. O Contrato poderá ser alterado nas hipóteses previstas no artigo 65 da Lei Federal nº 8.666/93 e alterações;
- 7.2. Este contrato poderá ser rescindido unilateralmente total ou parcialmente nos casos previstos nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei federal nº 8.666/93, e amigavelmente nos termos do art. 79, inciso II, combinado com o art. 78 da mesma Lei.
- 7.3. Na hipótese da rescisão prevista no art. 77 da Lei federal 8.666/93, ser procedida por culpa da CONTRATADA, fica a CONTRATANTE autorizada a aplicar as penalidades previstas na Cláusula Décima Primeira deste contrato.



Folha nº... 000335
C.E. Proc. 06.03.14
Rafael Robles Gendoi - RF 1° 327

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO- SMG
COORDENADORIA DE GESTÃO DE BENS E SERVIÇOS - CGBS
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE SUPRIMENTOS E SERVIÇOS - DGSS

CLÁUSULA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

8.1. Compete à CONTRATANTE:

- a) Indicar formalmente o gestor e/ou o fiscal para acompanhamento da execução contratual.
- b) Efetuar os pagamentos devidos, de acordo com o estabelecido neste contrato.
- c) Exercer a fiscalização dos serviços.
- d) Facilitar, por todos os meios, o exercício das funções da CONTRATADA, dando-lhe acesso às suas instalações, promovendo o bom entendimento entre seus servidores e os empregados da CONTRATADA e cumprindo suas obrigações estabelecidas neste contrato.
- e) Prestar aos empregados da CONTRATADA informações e esclarecimentos que eventualmente venham a ser solicitados, e que digam respeito à natureza dos serviços contratados.
- f) Comunicar qualquer sinistro ocorrido com os equipamentos;
- g) Prestar todas as informações necessárias para a instalação, programação e ativação dos serviços pela CONTRATADA.
- h) Permitir o acesso dos empregados da CONTRATADA nas dependências Central 156, para execução dos serviços referentes ao objeto, quando necessário. ;
- i) Prestar as informações e os esclarecimentos, que venham ser solicitados pela CONTRATADA, durante a vigência e execução dos serviços. ;
- j) Solicitar, sempre que julgar necessário, a comprovação dos preços vigentes, na data da emissão das contas telefônicas. ;
- l) Disponibilizar as instalações e os equipamentos necessários à prestação dos serviços, quando for o caso. ;
- m) Acompanhar e fiscalizar o andamento dos serviços. ;
- n) Rejeitar, em todo ou em parte, serviço executado em desacordo com o Contrato. ;
- o) Solicitar relatórios de avaliação da qualidade dos serviços, tais como congestionamento, medição de tráfego, completamento de chamadas e outros.
- p) Permitir o acesso da CONTRATADA às dependências da CONTRATANTE.

CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1. Compete à CONTRATADA:

- a) Arcar com os custos, se existirem, decorrentes da mudança de operadora que atende atualmente à Central 156.
- b) Executar as alterações necessárias em plena conformidade com as especificações e normas técnicas pertinentes, no prazo estabelecido.





000336
06-93-19

Rafael Robles Guedes - RF 1-327

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO- SMG
COORDENADORIA DE GESTÃO DE BENS E SERVIÇOS - CGBS
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE SUPRIMENTOS E SERVIÇOS - DGSS

- c) Garantir o pleno funcionamento dos serviços prestados, devendo sanar quaisquer problemas no prazo máximo de 6 (seis) horas, que possam prejudicar na operação diária, seja na sua má instalação ou outros problemas supervenientes, sem qualquer ônus para CONTRATANTE.
- c.1) Atender as solicitações da CONTRATANTE, por motivo de reparo, a qualquer hora do dia ou da noite, quer se trate de dias úteis, sábados, domingos ou feriados, mantendo um representante de fácil localização, mediante acionamento por intermédio de telefone, celular, bip, fax, etc;
- d) Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, bem como, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da ANATEL, inclusive quanto aos preços praticados neste contrato.
- e) Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente.
- e.1) Responsabilizar-se pelo fornecimento, embalagens, transportes, instalação e seguro de todo o material empregado na execução do contrato, não devendo incidir qualquer ônus para o CONTRATANTE.
- f) Responsabilizar-se por todas as despesas de instalação ou possíveis adaptações do sistema que se fizerem necessárias à boa execução dos serviços.
- f.1) Garantir o funcionamento dos equipamentos contra possíveis defeitos de projeto, fabricação, instalação, materiais, durante a vigência do contrato;
- g) Garantir a continuidade da prestação de serviços durante a vigência do contrato e na transferência dos mesmos no término do prazo contratual.
- h) Garantir a prestação dos serviços de acordo com os indicadores de qualidade estabelecidos em contrato.
- h.1) A vencedora deverá ainda fornecer suporte técnico gratuito, em horário comercial, para viabilizar o recebimento, interpretação e tratamento dos dados da fatura em formato eletrônico pela CONTRATANTE.
- i) Disponibilizar os relatórios solicitados no prazo acordado:
 - i.1) Relatório de desempenho de chamadas:
 - total de chamadas recebidas
 - total de chamadas recebidas/dia
 - total de chamadas do ramal com PAB
 - i.2) Relatório de desempenho de chamadas - na terminação cliente:
 - desempenho das chamadas de entrada
 - tempo médio de retenção de chamadas
 - perfil médio de chamadas hora x hora no período
 - i.3) Relatório da percentagem de uso do grupo de troncos;
 - i.4) Relatório do volume de chamadas;
Chamadas oferecidas;





PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO- SMG
COORDENADORIA DE GESTÃO DE BENS E SERVIÇOS - CGBS
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE SUPRIMENTOS E SERVIÇOS - DGSS

Folha nº 000337
C.E. Proc. 106.03-14

Rafael Robles Geddi - RF 11.327

Chamadas que ocuparam a rota;

Chamadas não completadas.

- j) Comunicar formalmente à PMSP, com antecedência de 5 (cinco) dias, quando da realização da manutenção preventiva.
- l) Comunicar à PMSP imediatamente quaisquer fatos que afetem a qualidade dos serviços prestados.
- m) Designar por escrito, no ato do recebimento da Autorização de Serviços, preposto(s) que tenha(m) poder(es) para resolução de possíveis ocorrências durante a execução deste contrato.
- n) Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização do CONTRATANTE.
- o) Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as demais obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação indicada no preâmbulo deste termo.
- p) Dar ciência imediata e por escrito ao CONTRATANTE sobre qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços.
- q) Prestar esclarecimentos que lhe forem solicitados e atender prontamente às reclamações sobre seus serviços.
- r) Executar sob sua responsabilidade direta o serviço descrito no objeto deste contrato, com rigorosa observância à Legislação de Telecomunicações em vigor e recomendações da ANATEL.
- s) A CONTRATADA deverá prestar serviços de manutenção 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana, com taxa de disponibilidade de 97% ao ano.
- t) A contratada deverá possuir um número telefônico para recebimento das chamadas para intervenções técnicas, tipo 0800 ou similar, devendo ser gratuita para qualquer situação.
- u) Reexecutar e regularizar a prestação dos serviços sempre que solicitado pelo CONTRATANTE, quando estiverem em desacordo com as técnicas e procedimentos aplicáveis aos mesmos.
- v) Comunicar imediatamente qualquer alteração ou irregularidade ocorrida com o material, equipamentos ou pessoas relacionadas à CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1. Durante o período de vigência, este Contrato será acompanhado e fiscalizado pelo Coordenador Sr. Rodrigo Mauro Ruiz de Matos, R.F. nº 750.481.103 - Coordenadoria de Governo Eletrônico e Gestão de Informação – CGEGI- GABINETE – Rua Líbero Badaró, nº 425 – 15º andar – Telefone: 3292-7229 – horário das 09:00 às 18:00 horas:

- a) promover a avaliação e fiscalização deste instrumento:





Folha nº 000333
C.E. Pro 06.03.19

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO- SMG
COORDENADORIA DE GESTÃO DE BENS E SERVIÇOS - CGBS
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE SUPRIMENTOS E SERVIÇOS - DGSS

- b) atestar as notas fiscais, nos termos contratados, para efeito de pagamento;
- c) documentar as ocorrências havidas em registro próprio, firmado juntamente com o preposto da CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA-PRIMEIRA – DAS PENALIDADES

11.1. O descumprimento total ou parcialmente deste termo de contrato, ensejará aplicação das sanções previstas no art. 87 da Lei Federal n.º 8.666, de 1993, obedecidos os critérios abaixo, nos termos do Decreto 44.279/2003:

11.1.1. advertência – para comunicação formal, ao fornecedor, sobre o descumprimento de contratos e outras obrigações assumidas e a determinação da adoção das necessárias medidas de correção;

11.1.2. multa – observados os seguintes limites máximos:

- a) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor global da proposta da licitante, caso a mesma desista do preço proposto, ou ainda, não comprove as condições de habilitação;
- b) Multa de 1,0% (um por cento) ao dia sobre o valor da Nota de Empenho, por dia de atraso na execução do objeto, até o 10º dia após o recebimento da Nota de Empenho ou Ordem de Fornecimento, período após o qual se configura a inexecução parcial da obrigação.
- c) Multa diária pelo atraso na assinatura do Contrato ou na retirada da Nota de Empenho de 0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor contratual
- d) 20% (dez por cento) sobre o valor total da proposta no caso da proponente vencedora recusar-se a assinar o Contrato e retirar a Nota de Empenho dentro do prazo estabelecido no Edital;
- e) 5 % (cinco por cento) sobre o valor total do contrato por inexecução parcial do instrumento que se configura nos seguintes casos:
 - e1) atraso na execução do objeto superior a 10 (dez) e não superior a 30 (trinta) dias contados do recebimento da Nota de Empenho ou Ordem de Fornecimento;
 - e2) execução meramente parcial do objeto ou das quantidades exigidas na presente contratação, até o 30º dia contado do recebimento da Nota de Empenho ou Ordem de Fornecimento.
- f) Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor da Nota de Empenho por inexecução total da obrigação, que se configura pelo descumprimento da obrigação por prazo superior a 30 (trinta) dias contados do recebimento da Nota de Empenho ou Ordem de Fornecimento.
- g) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do Contrato, no caso de rescisão, por culpa ou requerimento da Contratada, sem motivo justificado ou amparo legal, a critério da Prefeitura do Município de São Paulo.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO- SMG
COORDENADORIA DE GESTÃO DE BENS E SERVIÇOS - CGBS
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE SUPRIMENTOS E SERVIÇOS - DGSS

Folha nº 000339
C.E. Proc. 06.03-14
Relat. Robson Gomes - NF 1.327

- h) Multa de 5% (cinco por cento) por hora sobre o faturamento mensal da CONTRATADA sempre que o serviço estiver indisponível por responsabilidade da CONTRATADA.
- 11.2. O valor das multas aplicadas, nos termos do item 12.1.2, deverá ser recolhido à CONTRATANTE no prazo de 2 (dois) dias úteis, a contar da data da notificação, podendo ainda, ser descontado das Notas Fiscais e/ou Faturas por ocasião do pagamento, ou cobrado judicialmente se julgar conveniente.
- 11.3. A pena de multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções restritivas de direitos, constantes do Decreto n.º 44.279/03.
- 11.4. As sanções previstas nesta Cláusula poderão ser aplicadas cumulativamente, ou não, de acordo com a gravidade da infração, facultada ampla defesa à CONTRATADA, no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da intimação do ato, exceto para os casos de aplicação da declaração de inidoneidade, quando o prazo para apresentação de defesa será de 10 (dez) dias.
- 11.5. Nenhuma parte será responsável perante a outra pelos atrasos ocasionados por motivo de força maior ou caso fortuito.
- 11.6. Iniciado o processo de multa, caso a CONTRATADA não tenha nenhum crédito para pagamento em seu favor para o devido desconto, não será efetivado nenhum pagamento até que comprove a quitação da penalidade aplicada.
- 11.7. As multas estipuladas no item 11.1 desta cláusula serão aplicadas nas demais hipóteses de inexecução total ou parcial das obrigações assumidas.
- 11.8. A critério da Administração poderão ser suspensas as penalidades, no todo ou em parte, quando o atraso ou falha na prestação dos serviços for devidamente justificado pela Contratada e aceito pela CONTRATANTE, que fixará novo prazo, este improrrogável, para a completa execução das obrigações assumidas.
- 11.9. Multa de 10% (dez por cento) por descumprimento de quaisquer das obrigações decorrentes do ajuste, não previsto nos subitens acima, que incidirá sobre o valor da nota de empenho.
- 11.10. É cabível, ainda, a aplicação das demais sanções estabelecidas no Capítulo IV da Lei Federal 8.666/93, com suas alterações.
- 11.11. A aplicação de uma penalidade não exclui a aplicação das outras, quando cabíveis.

CLÁUSULA DÉCIMA - SEGUNDA – DA SUJEIÇÃO DAS PARTES

- 12.1. A prestação dos serviços ora contratados obedecerá ao estipulado neste instrumento, bem como às disposições da Lei nº. 8.666/93, à legislação complementar, às cláusulas deste Contrato, aos documentos adiante enumerados, que, independentemente de transcrição, fazem parte integrante e complementar deste Contrato, no que não o contrariam:
- a) Edital do Pregão nº 075/2007 CGBS
- b) Termo de Referência – ANEXO I
- c) Proposta da CONTRATADA, com os documentos que a integram.





Folha nº... 000340
C.E. Proc. 06-03-14
Relat. Robles Gerô - RF 1º 327

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO- SMG
COORDENADORIA DE GESTÃO DE BENS E SERVIÇOS - CGBS
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE SUPRIMENTOS E SERVIÇOS - DGSS

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 13.1. A CONTRATADA, no ato da assinatura deste instrumento, apresentou a seguinte documentação:
- 13.1.1. Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - F.G.T.S., fornecido pela Caixa Econômica Federal;
 - 13.1.2. Certidão de regularidade fiscal atualizada quanto às contribuições para com o Instituto Nacional de Seguro Social.
 - 13.1.3. Prova de regularidade para com a Fazenda do Município da sede ou domicílio da licitante, relativa aos tributos relacionados com a prestação licitada. Caso a licitante não esteja cadastrada como contribuinte no Município de São Paulo, deverá apresentar declaração, firmada pelo representante legal, sob as penas da lei, do não-cadastramento e de que nada deve à Fazenda do Município de São Paulo.
 - 13.1.4. Declaração firmada pelo representante legal, sob as penas da Lei, da não inscrição da empresa no CADIN – Cadastro Informativo Municipal, nos termos do Modelo constante do Anexo IX do edital que precedeu este ajuste.
- 13.2. Ficam fazendo parte integrante deste, para todos os efeitos legais, o Edital de Pregão nº 075/2007 - CGBS, seus Anexos e a proposta de preço da CONTRATADA.
- 13.3. A CONTRATADA fica obrigada a manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, inclusive no que concerne ao cumprimento dos deveres trabalhistas que possuir.
- 13.4. O ajuste, suas alterações e rescisão, obedecerão à Lei Municipal nº 13.278/02, às Leis Federais nº 8.666/93 e 10.520/02, e às demais normas pertinentes.
- 13.5. Este instrumento poderá ser rescindido nas hipóteses previstas na Lei Federal 8.666/93.
- 13.6. Nenhuma tolerância das partes quanto à falta de cumprimento de quaisquer das cláusulas do ajuste poderá ser entendida como aceitação, novação ou precedente.
- 13.7. Será publicado no órgão oficial do Município de São Paulo, o resumo deste contrato, nos termos da Lei Federal nº 8.666/93.
- 13.8. A CONTRATADA exibiu neste ato, o Documento de Arrecadação do Município (DAMSP), nos termos da Portaria SF 63/2006, no valor de R\$ 96,05 (noventa e seis reais e cinco centavos), correspondente ao pagamento do preço público relativo à lavratura do presente instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DO FORO

Fica eleito o Foro da Fazenda Pública da Comarca da Capital do Estado de São Paulo para dirimir eventuais controvérsias decorrentes do presente ajuste.

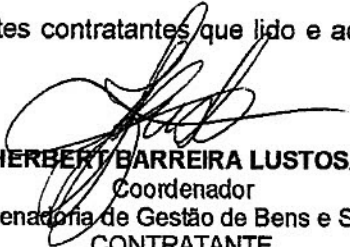




PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO- SMG
COORDENADORIA DE GESTÃO DE BENS E SERVIÇOS - CGBS
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE SUPRIMENTOS E SERVIÇOS - DGSS

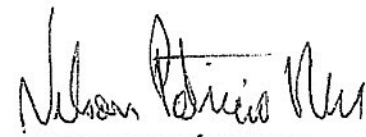
Folha nº 00034
C.E. Proc. 06-03-14
Relat. Robson Gedei - RF 1.327

E por estarem de acordo as partes contratantes, que lido e achado conforme, é assinado em três vias de igual teor.


HERBERT BARREIRA LUSTOSA

Coordenador
Coordenadoria de Gestão de Bens e Serviços
CONTRATANTE


GUSTAVO FLEICHMAN
Secretário Geral


NELSON PATRÍCIO REIS
Diretor Geral Comercial

TELECOMUNICAÇÕES DE SÃO PAULO S/A - TELESP
CONTRATADO

TESTEMUNHAS:


WALKYRIA HOLANDA CAVALCANTE
SMG/CGBS/DGSS.1


NEUSA MARIA IZIOKA
SMG/CGBS/DGSS.1





Folha nº 000342
C.E. Proc. 06-03-14
Rafael Robles Gersch - RF 1: 327

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO- SMG
COORDENADORIA DE GESTÃO DE BENS E SERVIÇOS - CGBS
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE SUPRIMENTOS E SERVIÇOS – DGSS

ANEXO I
TERMO DE REFERÊNCIA

I. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA COMUTADA (STFC) – LOCAL, CONDIÇÕES DE ACESSO E FRUIÇÃO DOS SERVIÇOS DE UTILIDADE PÚBLICA COM A UTILIZAÇÃO DO NÚMERO 156, NO SISTEMA DE TARIFICAÇÃO REVERSA (NO DESTINO) PARA AS CHAMADAS ORIGINADAS NOS TERMINAIS FIXOS, TELEFONES PÚBLICOS E TERMINAIS MÓVEIS (CELULARES).

II. ESPECIFICAÇÕES BÁSICAS

Os serviços deverão ser prestados 24 horas por dia durante os 7 dias da semana, com a utilização do número 156, na Cidade de São Paulo e nas condições previstas na Minuta de Contrato.

Os serviços serão prestados somente para as ligações efetuadas e recebidas no município de São Paulo, não incluindo os demais municípios que constituem a área local de São Paulo (resoluções 357, 373 e ofício 247 – ANATEL).

As especificações técnicas básicas requeridas para a contratação do objeto desta licitação são:

- o a tarifação será reversa para as chamadas originadas dos terminais fixos, dos telefones públicos e dos terminais móveis (celulares);
- o os telefones públicos deverão ter inibida a queima dos créditos quando discar o número 156, evitando a dupla tarifação;
- o o encaminhamento das chamadas 156 para o centro de Atendimento da PMSP deverá ser programado de tal forma a obter menor perda possível e não sofrer interrupção (obedecer a padrões definidos pela ANATEL – pelo menos em duas rotas distintas).

A PMSP já obteve da ANATEL a modificação da especificação do serviço 156, podendo ser tarifado no destino.

A quantidade mensal estimada de minutos a serem contratados é de 8.600.000 (oito milhões e seiscentos mil), sendo que 2.600.000 (dois milhões e seiscentos mil) minutos serão originados, em média, de terminais móveis, enquanto 6.000.000 (seis milhões) minutos serão originados de terminais fixos.

O valor mensal estimado poderá ser excedido em até 25% (vinte e cinco por cento), ao mês, sendo que o minuto excedente será pago pelo mesmo valor do minuto normal.



Folha nº. 000343
C.E. Proc. 06.03.14
Rafael Robles Gódi - RF 1º 327

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO- SMG
COORDENADORIA DE GESTÃO DE BENS E SERVIÇOS - CGBS
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE SUPRIMENTOS E SERVIÇOS - DGSS

Estima-se em média que esses valores, no total, sejam provenientes de 1.698.000 ligações mensais.

III. INFORMAÇÕES SOBRE A CENTRAL DE ATENDIMENTO 156

A Central 156 da Prefeitura do Município de São Paulo está instalada à Rua Carneiro da Cunha, 303 - 1º - 5º andares Bairro Saúde – São Paulo – SP, podendo ter seu endereço alterado para qualquer outro dentro da Cidade de São Paulo, por pelo menos duas vezes.

As informações referentes à especificação dos serviços na contratação da operação da atual Central 156 estão disponíveis no **ANEXO II**. Estas informações são oferecidas neste termo de referência para auxiliar no entendimento da operação da Central 156, e não fazem parte do objeto desta contratação.

IV. RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

Incluem-se nas responsabilidades da Contratante:

- a) Indicar formalmente o gestor e/ou o fiscal para acompanhamento da execução contratual.
- b) Efetuar os pagamentos devidos, de acordo com o estabelecido neste contrato.
- c) Exercer a fiscalização dos serviços.
- d) Facilitar, por todos os meios, o exercício das funções da CONTRATADA, dando-lhe acesso às suas instalações, promovendo o bom entendimento entre seus servidores e os empregados da CONTRATADA e cumprindo suas obrigações estabelecidas neste contrato.
- e) Prestar aos empregados da CONTRATADA informações e esclarecimentos que eventualmente venham a ser solicitados, e que digam respeito à natureza dos serviços contratados.
- f) Comunicar qualquer sinistro ocorrido com os equipamentos;
- g) Prestar todas as informações necessárias para a instalação, programação e ativação dos serviços pela CONTRATADA.
- h) Permitir o acesso dos empregados da CONTRATADA nas dependências Central 156, para execução dos serviços referentes ao objeto, quando necessário. ;
- i) Prestar as informações e os esclarecimentos, que venham ser solicitados pela CONTRATADA, durante a vigência e execução dos serviços. ;
- j) Solicitar, sempre que julgar necessário, a comprovação dos preços vigentes, na data da emissão das contas telefônicas. ;
- l) Disponibilizar as instalações e os equipamentos necessários à prestação dos serviços, quando for o caso. ;
- m) Acompanhar e fiscalizar o andamento dos serviços. ;



Folha nº 000344
C.E. Proc. 06.03.14
Rafael Rollos Gadi - RF 1º 327

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO- SMG
COORDENADORIA DE GESTÃO DE BENS E SERVIÇOS - CGBS
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE SUPRIMENTOS E SERVIÇOS - DGSS

- n) Rejeitar, em todo ou em parte, serviço executado em desacordo com o Contrato. ;
- o) Solicitar relatórios de avaliação da qualidade dos serviços, tais como congestionamento, medição de tráfego, completamento de chamadas e outros.
- p) Permitir o acesso da CONTRATADA às dependências da CONTRATANTE.

V. DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

Incluem-se nas responsabilidades da Contratada:

- a) Arcar com os custos, se existirem, decorrentes da mudança de operadora que atende atualmente a Central 156.
- b) Executar as alterações necessárias em plena conformidade com as especificações e normas técnicas pertinentes, no prazo estabelecido.
- c) Garantir o pleno funcionamento dos serviços prestados, devendo sanar quaisquer problemas no prazo máximo de 6 (seis) horas, que possam prejudicar na operação diária, seja na sua má instalação ou outros problemas supervenientes, sem qualquer ônus para CONTRATANTE.
 - c.1) Atender as solicitações da CONTRATANTE, por motivo de reparo, a qualquer hora do dia ou da noite, quer se trate de dias úteis, sábados, domingos ou feriados, mantendo um representante de fácil localização, mediante acionamento por intermédio de telefone, celular, bip, fax, etc;
- d) Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, bem como, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da ANATEL, inclusive quanto aos preços praticados neste contrato.
- e) Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente.
 - e.1) Responsabilizar-se pelo fornecimento, embalagens, transportes, instalação e seguro de todo o material empregado na execução do contrato, não devendo incidir qualquer ônus para o CONTRATANTE.
- f) Responsabilizar-se por todas as despesas de instalação ou possíveis adaptações do sistema que se fizerem necessárias à boa execução dos serviços.
 - f.1) Garantir o funcionamento dos equipamentos contra possíveis defeitos de projeto, fabricação, instalação, materiais, durante a vigência do contrato;
- g) Garantir a continuidade da prestação de serviços durante a vigência do contrato e na transferência dos mesmos no término do prazo contratual.
- h) Garantir a prestação dos serviços de acordo com os indicadores de qualidade estabelecidos em contrato.
 - h.1) A vencedora deverá ainda fornecer suporte técnico gratuito, em horário comercial, para viabilizar o recebimento, interpretação e tratamento dos dados da fatura em formato eletrônico pela CONTRATANTE.
- i) Disponibilizar os relatórios solicitados no prazo acordado:



Folha nº. 000345
C.E. Proc. 06.03.14
Rafael Robles Gedei - RF 11.327

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO- SMG
COORDENADORIA DE GESTÃO DE BENS E SERVIÇOS - CGBS
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE SUPRIMENTOS E SERVIÇOS - DGSS

- i.1) Relatório de desempenho de chamadas:
 - total de chamadas recebidas
 - total de chamadas recebidas/dia
 - total de chamadas do ramal com PAB
- i.2) Relatório de desempenho de chamadas - na terminação cliente:
 - desempenho das chamadas de entrada
 - tempo médio de retenção de chamadas
 - perfil médio de chamadas hora x hora no período
- i.3) Relatório da percentagem de uso do grupo de troncos;
- i.4) Relatório do volume de chamadas;
 - Chamadas oferecidas;
 - Chamadas que ocuparam a rota;
 - Chamadas não completadas.
- j) Comunicar formalmente à PMSP, com antecedência de 5 (cinco) dias, quando da realização da manutenção preventiva.
- l) Comunicar à PMSP imediatamente quaisquer fatos que afetem a qualidade dos serviços prestados.
- m) Designar por escrito, no ato do recebimento da Autorização de Serviços, preposto(s) que tenha(m) poder(es) para resolução de possíveis ocorrências durante a execução deste contrato.
- n) Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização do CONTRATANTE.
- o) Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as demais obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação indicada no preâmbulo deste termo.
- p) Dar ciência imediata e por escrito ao CONTRATANTE sobre qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços.
- q) Prestar esclarecimentos que lhe forem solicitados e atender prontamente às reclamações sobre seus serviços.
- r) Executar sob sua responsabilidade direta o serviço descrito no objeto deste contrato, com rigorosa observância à Legislação de Telecomunicações em vigor e recomendações da ANATEL.
- s) A CONTRATADA deverá prestar serviços de manutenção 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana, com taxa de disponibilidade de 97% ao ano.
- t) A CONTRATADA deverá possuir um número telefônico para recebimento das chamadas para intervenções técnicas, tipo 0800 ou similar, devendo ser gratuita para qualquer situação.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO- SMG
COORDENADORIA DE GESTÃO DE BENS E SERVIÇOS - CGBS
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE SUPRIMENTOS E SERVIÇOS – DGSS

- u) Reexecutar e regularizar a prestação dos serviços sempre que solicitado pelo CONTRATANTE, quando estiverem em desacordo com as técnicas e procedimentos aplicáveis aos mesmos.
- v) Comunicar imediatamente qualquer alteração ou irregularidade ocorrida com o material, equipamentos ou pessoas relacionadas à CONTRATANTE.

VI. DA PROPOSTA

Para efeito de estimativa de custos para os referidos serviços, devem ser considerados os seguintes itens:

- 1) **Valor A:** Valor do minuto de ligação originada nos terminais fixos, com 5 (cinco) casas decimais (R\$) X 6.000.000 (quantidade estimada de minutos), com 2 (duas) casas decimais (R\$);
- 2) **Valor B:** Valor do minuto de ligação originadas nos terminais móveis, com 5 (cinco) casas decimais (R\$), X 2.600.000 (quantidade estimada de minutos), com 2 (duas) casas decimais (R\$);
- 3) **Valor Total Mensal Estimado:** Valor A + Valor B, com 2 (duas) casas decimais (R\$).

Todos os demais custos fixos envolvidos na prestação do serviço deverão estar inclusos no valor da minutagem.

A empresa ganhadora da licitação deverá entregar em até 24 (vinte e quatro) horas após a realização do pregão, a recomposição dos preços unitários para atingir os valores unitários propostos com 2 (duas) casas decimais, aplicando-se descontos lineares e proporcionais sobre os seguintes itens:

- Minuto da chamada originada de terminal fixo;
- Minuto da chamada originada de terminal móvel;

VII PRAZO DE INÍCIO DOS SERVIÇOS

Até 30 (sessenta) dias a partir da assinatura do contrato e retirada da Nota de Empenho.

VIII CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

O pagamento se fará 30 (trinta) dias corridos, após a entrega da respectiva Nota Fiscal/Fatura.

A CONTRATADA deverá entregar o relatório de que trata o item V - DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA alínea "I", no máximo até o segundo dia



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO- SMG
COORDENADORIA DE GESTÃO DE BENS E SERVIÇOS - CGBS
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE SUPRIMENTOS E SERVIÇOS - DGSS

Folha nº 000347
C.E. Proc. 06-03-14
Relatório de Gestão - RF 1.327

útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços e o aceite deverá ocorrer em até 15 (quinze) dias úteis do recebimento do relatório.

A forma, campos, descrição e formatação do referido relatório de medição dos serviços serão acordados, em até 10 dias após assinatura do contrato. Para efeito de faturamento este relatório será comparado com o relatório emitido a partir dos equipamentos PABX utilizados pela Contratante para a prestação do serviço.

IX VIGÊNCIA DO CONTRATO

A vigência do contrato é de 12 (doze) meses consecutivos e ininterruptos, contados a partir da ativação do serviço, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos previstos no artigo 57, inciso II da Lei Federal n.º 8.666/93, desde que não haja manifestação das partes no prazo de até 60 (sessenta) dias do término do prazo contratual ou de sua prorrogação.



Folha nº 000348
C.E. Proc. 06-03-14
Rafael Robles Guedes - RF 1º 321

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO- SMG
COORDENADORIA DE GESTÃO DE BENS E SERVIÇOS - CGBS
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE SUPRIMENTOS E SERVIÇOS - DGSS

ANEXO II

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA OPERAÇÃO DA CENTRAL 156

As informações aqui apresentadas foram retiradas do processo de contratação da Central 156, e têm o objetivo de auxiliar no entendimento da operação da Central, não fazendo parte e não fazem parte do objeto desta contratação.

FINALIDADE

A Central de Atendimento funciona como agente intermediário do processo de atendimento à população constituindo uma ligação entre o município e autoridade pública, ao receptor as demandas da população e acompanhar o andamento da solicitação, repassando ao cidadão todas as informações pertinentes ao processo, avaliação da solicitação, previsão de atendimento, progresso, conclusão, etc.

A Central também prevê sistema ativo de ligações locais para os munícipes, a ser utilizada para informação do andamento das solicitações, retorno de informações solicitadas ou qualquer outra informação de interesse do cidadão.

4. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS ESPECIFICADAS NO EDITAL DE CONTRATAÇÃO DA OPERAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO RECEPTIVA

A. REQUISITOS TÉCNICOS DO DAC - DISTRIBUIÇÃO AUTOMÁTICA DE CHAMADAS

- 1) A plataforma de comunicação do tipo PABX digital com facilidade de distribuição automática de chamadas a ser utilizada pela Central 156, denominada de sistema, deverá ter todo o hardware e software necessário, bem como licença de uso por tempo indeterminado e garantir o pleno funcionamento de toda operação. Esta plataforma de comunicação também deverá ter duplicação de processamento (duplo comando de CPU), garantindo alta disponibilidade.
- 2) O sistema deverá ter opções de algoritmo de distribuição de chamadas baseadas em: atendente há mais tempo livre, tempo médio de espera em fila, chamada há mais tempo na fila, número de chamadas na fila, número de atendentes disponíveis, especialidade do atendente, prioridade, hora do login e dia da semana.
- 3) O sistema deverá fornecer múltiplo enfileiramento em grupo/especialidade.
- 4) O sistema deverá permitir o bloqueio de ligações telefônicas a cobrar (DDC).
- 5) O sistema deverá ter a capacidade de rotear chamadas com base em:
 - a) Identificação do número discado (DNIS)
 - b) Identificação automática do número (ANI)
 - c) Integração com URA
 - d) Acesso ao banco de dados (interno e/ou externo)



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO- SMG
COORDENADORIA DE GESTÃO DE BENS E SERVIÇOS - CGBS
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE SUPRIMENTOS E SERVIÇOS - DGSS

Folha nº... 000340
C.E. Proc. 06-03-19
Rafael Robles, Diretor - RF 1-327

- 6) O sistema deverá permitir a mudança das condições de roteamento em tempo real.
- 7) O sistema deverá prover roteamento em diferentes níveis de prioridade.
- 8) As especialidades de atendente deverão ser adicionadas ou removidas dinamicamente enquanto os atendentes estão em chamadas. A atribuição de grupo / especialidade, mediante permissão programada, poderá ser mudada tanto por atendentes (previamente autorizados) quanto por supervisores.
- 9) O sistema deverá fornecer a capacidade para que todos os parâmetros de atendente, inclusive número de login pessoal, acompanhem a identificação de login e sejam independentes da localização física do terminal de voz.
- 10) O sistema deverá utilizar o tempo de espera estimado e velocidade média de atendimento para tomar decisões de roteamento.
- 11) As tabelas de roteamento de chamadas deverão ser administradas e controladas em tempo real a partir de um terminal de supervisor e gerente da Central de Atendimento de forma simultânea.
- 12) O sistema deverá permitir que mais de um supervisor faça alterações em telas ou tabelas diferentes, simultaneamente.
- 13) O sistema deverá possuir a capacidade de dar prioridade às chamadas com base em variáveis como tempo estimado de fila e resposta do chamador a uma instrução. Esta priorização deverá possibilitar, no mínimo, os seguintes clusters por perfil de operador, por perfil de cliente, por tipo de chamada.
- 14) O sistema deverá permitir a mudança de prioridade do operador (atendente) mesmo depois que a chamada foi inicialmente enfileirada.
- 15) Quando um atendente (operador) fica livre para uma chamada, o sistema deverá garantir que o mesmo receberá uma chamada em espera para sua especialização primária mesmo se uma chamada de especialização secundária esteja esperando por mais tempo.
- 16) O sistema deverá possibilitar escalabilidade para tecnologia VoIP.
- 17) O sistema deverá contemplar o fornecimento de recursos de bilhetagem de ligação em tempo real.
- 18) O sistema deverá ser de fácil manutenção, permitindo trocas de placas e aplicações sem que haja paralisação dos serviços em operação, no todo ou em parte.
- 19) O sistema deverá permitir interfaceamento e respectivas licenças de uso com outros sistemas do tipo, Unidade de resposta audível e/ou reconhecimento de voz, Gravador digital, interação com aplicativos de e-mail e comércio eletrônico, interação via Web e integração com sistemas do tipo CRM.
- 20) O sistema deverá apresentar as seguintes capacidades mínimas:

a) Ramais

400



Folha nº... 000350
C.E. Proc. 06-03-14
Mafael Robles G. 1º 327

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO- SMG
COORDENADORIA DE GESTÃO DE BENS E SERVIÇOS - CGBS
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE SUPRIMENTOS E SERVIÇOS - DGSS

- b) Troncos (E1) 19
c) Chamadas simultâneas 723
d) Capacidade do sistema 1.200 portas
- 21) O sistema deverá permitir integração CTI com aplicativos disponibilizados pela PRODAM ou outras empresas definidas pela contratante.
- 22) O sistema deverá permitir o gerenciamento centralizado de todo o seu ambiente.
- 23) É desejável que o sistema possa prover gerenciamento único de chamada de voz, voz sobre IP, Fax, E-mail, Web, etc.
- 24) O sistema deverá ter suas interfaces acionadas por menus em Português.
- 25) O sistema de gerenciamento da central de atendimento deverá ter interface amigável, baseada em telas.
- 26) O sistema deverá permitir que alterações de roteamento possam ser criadas e armazenadas para feriados e dias especiais com até um ano de antecedência.
- 27) O sistema deverá permitir definir "macros" que permitam a impressão de relatórios, alterações em anúncios ou roteamentos de chamadas, agrupamento de atendentes e assim por diante, para que sejam executadas em um horário predeterminado.
- 28) O sistema deverá registrar o que acontece em uma chamada desde o momento que o chamador entra no sistema até o momento em que ele desliga.
- Para atendimento do serviço 156 deverá ser necessário disponibilizar 300 posições de atendimento. A distribuição de PA's (mínimo versus horário) a seguir apresentada reflete um histórico dos serviços que vem sendo prestados para Prefeitura, hoje operando com 260 PA's.
- Deverá ser estabelecida a nova distribuição considerando 300 PA's e após a aprovação pela Contratante, esta distribuição só poderá ser modificada mediante autorização da mesma. Em qualquer caso devem ser mantidos os níveis de serviços requeridos para a Central de Atendimento, especialmente o tempo médio de atendimento URA de 60 segundos.
- Das 07:00 horas as 19:00 horas = 260 PA's (segunda a sexta feiras)
Das 19:00 horas as 23:00 horas = 150 PA's (segunda a sexta feiras)
Das 23:00 horas as 06:00 horas = 050 PA's (segunda a sexta feiras)
Das 06:00 horas as 07:00 horas = 120 PA's (segunda a sexta feiras)
Das 07:00 horas as 19:00 horas = 090 PA's (finais de semana e feriados)
Das 19:00 horas as 23:00 horas = 040 PA's (finais de semana e feriados)
Das 23:00 horas as 06:00 horas = 030 PA's (finais de semana e feriados)
Das 06:00 horas as 07:00 horas = 030 PA's (finais de semana e feriados)
- 29) Os atendentes de um mesmo grupo / especialidade podem estar fisicamente localizados em módulos / nós diferentes.



Folha nº 000351
C.E. Proc. 06.03.14
Rafael Robles Gatti - RF 1º 327

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO- SMG
COORDENADORIA DE GESTÃO DE BENS E SERVIÇOS - CGBS
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE SUPRIMENTOS E SERVIÇOS - DGSS

- 30) A plataforma de comunicação do tipo PABX deverá estar interligada a rede pública através de fluxos digitais de pelo menos 10 (E1) ou 300 canais digitais e deverá estar preparada para operar com a rede pública de telefonia (STFC), com dupla abordagem na plataforma de comunicação, ou seja, acessos redundantes (via fibra e via rádio digital) em conexão com sistemas do tipo SDH.
- 31) Os links de comunicação de dados entre o site da contratada e a PRODAM, de responsabilidade da contratada, deverão ser através de circuitos redundantes, dupla abordagem nas pontas, CPE's redundantes, com uso de tecnologia IP VPN. O SLA contratado para este link deverá ser de 99,98%.
- 32) O sistema deverá possuir integração total com rede LAN/WAN.
- 33) O sistema deverá possuir integração CTI total no modo receptivo.
- 34) O sistema deverá permitir múltiplos acessos concorrentes.

B. RAMAIS ADMINISTRATIVOS

- 1) Deverá haver ramais administrativos de níveis diferenciados com funcionalidades específicas destinadas às áreas administrativas, gerenciais e controles.
- 2) Deverá ser possível a transferência de chamadas a partir de uma posição de operação para qualquer central administrativa do ambiente.

C. REQUISITOS TÉCNICOS DA URA – UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL

- 1) As URAs a cada número (dígito) informado (falado) pelo cliente deve, confirmar (eco/voice-back), através de voz digitalizada, o número recebido.
- 2) As URAs deverão ter facilidades de multi-aplicação, possibilitando atender e operar vários aplicativos e linhas distintas diferentes simultaneamente dentro da mesma plataforma. Assim a URA deverá abrir diferentes árvores de menu, de acordo com o número chamador.
- 3) As URAs com reconhecimento de voz devem permitir programação das temporizações de espera para recebimento/ reconhecimento das informações faladas pelo cliente. Após o vencimento desta temporização, deve ser possível programar a chamada para ser encaminhada a uma posição de atendimento (PA).
- 4) Além das opções de encaminhamento, descritas no item anterior, as URAs com reconhecimento de voz devem permitir também o reconhecimento de pulsos decádicos e de tons DTMF, permitindo que o cliente disque a opção desejada após o vencimento da temporização citada no item anterior.
- 5) As URAs devem permitir que o chamador, quando estiver navegando no menu de voz, possa abreviar o caminho para entrar na opção desejada, eliminando a necessidade do mesmo ouvir todo o menu de voz para obter a opção desejada (cut thru).
- 6) Os aplicativos de URA devem permitir o acesso aos dados armazenados nos diversos servidores da PRODAM.



Folha nº 000352
C.E. Proc. 06-03-14
K

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO- SMG
COORDENADORIA DE GESTÃO DE BENS E SERVIÇOS - CGBS
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE SUPRIMENTOS E SERVIÇOS – DGSS

- 7) A solução deverá permitir o uso de criptografia.
- 8) A solução deve prever a possibilidade de ligar diretamente os canais E1 nas URAS.
- 9) A solução deverá permitir o bloqueio de ligações telefônicas a cobrar (DDC).
- 10) Deverão ter junto ao equipamento principal, uma estação de criação de Aplicativos das URA's de uso exclusivo da contratada na elaboração de novas aplicações solicitadas pela contratante.
- 11) A solução deverá emitir "mensagem de alerta" em tempo real, no modo visual e audível, quando da operabilidade parcial ou total do sistema, contendo a condição do erro, falha ou interrupção, permitindo a identificação e tomada de ação imediata para solução do problema. O alerta deverá ser eliminado de forma automática e imediatamente após a ação corretiva.
- 12) A solução deverá detectar o tom de ocupado na linha, de modo que no caso da ligação cair o cliente desligar antes de ser atendido, liberar imediatamente na linha telefônica, tornando-a disponível para uma nova chamada (Busy Detection).
- 13) A solução deverá suportar integração com VOIP.
- 14) A solução deverá permitir receber a transferência de chamada de em atendente diretamente para a opção dentro da árvore da URA.

D. REQUISITOS TÉCNICOS DA BILHETAGEM

- 1) A solução deverá contemplar sistema de tarifação (Tarifador), desenvolvido para Sistema operacional Microsoft mais atual, onde todas as informações deverão ser coletadas em banco de Dados SQL ou compatível, permitindo a extração ou elaboração de qualquer relatório.
- 2) Os dados de bilhetagem deverão ser gravados em discos rígidos, utilizados como memória de massa de saída, os quais deverão ser duplicados para aumentar a confiabilidade do sistema.
- 3) O sistema de tarifação deverá possibilitar a gestão dos "bilhetes" por diferentes níveis, grupos, centro de custos ou similares, permitindo a geração de relatórios em separado.
- 4) O sistema deverá permitir a qualquer momento, alterações referentes a valores ou tarifas telefônicas, espelhando a realidade mais próxima dos custos telefônicos praticados pelas operadoras de telecomunicações existentes no território nacional.

E. NÍVEIS DE SERVIÇOS REQUERIDOS PARA A CENTRAL DE ATENDIMENTO

- 1) Atendimento de 55.000 a 75.000 ligações por dia com um tempo médio de atendimento de 180 segundos;
- 2) Capacidade de atendimento de 5.500 a 7.500 ligações na hora de maior movimento;
- 3) Tempo máximo de espera na fila = 60 segundos.



Folha nº 000353
C.E. Proc. 06.03.14
Matael Robles Gedei - RF 11.327

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO- SMG
COORDENADORIA DE GESTÃO DE BENS E SERVIÇOS - CGBS
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE SUPRIMENTOS E SERVIÇOS - DGSS

- 4) Tempo médio de atendimento URA = 60 segundos.
- 5) Fator de concentração na HMM = 10%
- 6) Capacidade máxima de fila de espera = 32 ligações ACD
- 7) Nível de serviço = 90%

F. REQUISITOS PARA O SISTEMA ATIVO

Deverá ser considerado na proposta um volume de 50.000 ligações locais efetivas locais por mês, compreendendo aproximadamente 3% do volume estimado de ligações receptivas.

G. SISTEMAS APLICATIVOS

Todos os sistemas que serão utilizados pela empresa, para a prestação dos serviços citados, estarão disponíveis na PRODAM – Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo S/A, localizada a Av. Francisco Matarazzo, nº 1500 – Parque Água Branca – São Paulo – SP – CEP 05001-000.

O sistema de registro de solicitações encontra-se disponível, em versão para a Internet, no endereço <http://sac.prefeitura.sp.gov.br>.

5. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA OPERAÇÃO DA ATUAL CENTRAL 156

Números de E1 = 19 troncos.
Ramais = 330 na operação e 456 no geral.
Portas do PABX = 120
Portas de URA = 120

Descritivo Técnico do PABX - HiPath 4500

A Central Telefônica HiPath 4500 suporta até 15 Pontos de Acesso conectados diretamente e 83 Pontos de Acesso adicionais distribuídos sobre IP. Nestas configurações, é possível um máximo de 12000 assinantes digitais. Além disso, está disponível uma opção Duplex (processador duplicado) e são oferecidas opções de alimentação redundante para aumentar a disponibilidade do sistema.

Devido ao conceito de Ponto de Acesso empilhável modular, a HiPath 4500 possibilita configurações Duplex econômicas também para negócios de porte médio.

Software Operacional HiPath 4000 V2.0

O pacote de software operacional é usado para oferecer um bom conjunto de facilidades básicas e também para a ativação do sistema HiPath 4000. O conjunto de facilidades inclui:

- registro detalhado de chamada para tráfego de saída, de entrada, interno e entre redes;
- registro de chamada para relatório de chamadas de entrada e de saída;



Folha nº 000354
C.E. Proc. 06.03.14
Rafael Robles Gessi - RF Y 327

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO- SMG
COORDENADORIA DE GESTÃO DE BENS E SERVIÇOS - CGBS
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE SUPRIMENTOS E SERVIÇOS – DGSS

- operação com/sem discagem direta a ramal;
- tecla de função para seleção direta de ramal;
- liberação/bloqueio de chamada em espera;
- toque de chamada paralelo;
- transferência de chamada flexível e aprimorada, com, p.ex. diferentes destinos de transferência de chamada para chamadas internas e externas;
- grupos de captura de chamadas;
- segurança de dados para menus do optiPoint 500;
- HiPath 4000 Assistant para a administração eficaz do sistema HiPath 4000;
- suporte interno de interface para acesso remoto inovador e fácil , como TCP/IP, HTTP, FTP, e PPP (V.24 assinc.).

Acesso de Usuário HiPath

O Acesso de Usuário HiPath compreende facilidades telefônicas padrão e aprimoradas, tais como:

- rediscagem;
- chamada abreviada no sistema/individual;
- rechamada;
- conferência a três/com 8 participantes;
- pêndulo;
- não-perturbe;
- chamada em espera e prevenção de chamada em espera.
- *Override* e prevenção de *override*.

O Acesso de Usuário HiPath também habilita a conexão de consoles de telefonistas (como AC-Win), e a implementação de *workpoints* chefe/secretária. Além disso, o Acesso de Usuário HiPath oferece importantes facilidades para teclados (terminais com exibição de múltiplas linhas):

- bridging de chamadas;
- privacidade automática/manual;
- exibição de múltiplas linhas e acesso a múltiplas linhas;
- retenção simultânea de linhas-chaves;
- retenção exclusiva e manual;
- desligamento de LEDs e da campainha;
- indicação de uso da linha;
- rechamadas.



Folha nº... 000355
C.E. Proc. 06-03-14
Ata da Reunião - 11. 327

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO- SMG
COORDENADORIA DE GESTÃO DE BENS E SERVIÇOS - CGBS
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE SUPRIMENTOS E SERVIÇOS - DGSS

Tronco / Networking

Tronco / Networking permite que o HiPath 4000 seja conectado através da rede pública, e permite que o HiPath 4000 seja conectado a qualquer sistema de comunicação através de redes corporativas (VPN).

Protocolos padrões e interfaces abertas são as chaves para a evolução de redes comutadas centradas em voz para infra-estruturas convergentes. O HiPath 4000 possibilita a configuração de redes corporativas, com a interligação de vários sistemas através de conexões discadas e dedicadas. O networking pode ser realizado através de RDSI, ATM ou IP – sempre com todas as facilidades de telefonia do CorNet NQ. Também está disponível o networking via DPNSS1 com CorNet NQ-DPNSS1-Gateway (CDG) V6.0. O CorNet NQ é o protocolo de sinalização baseado em padrões da Siemens para as soluções de redes particulares.

O CorNet NQ está alinhado com o protocolo de rede corporativa internacional QSIG para todas as facilidades comuns entre os dois protocolos. O CorNet NQ transmite as facilidades HiPath 4000 e serviços centrais através de toda a infra-estrutura.

Estas facilidades aprimoram as comunicações entre localidades e melhoram o serviço ao cliente, permitindo assim práticas de trabalho flexíveis. As vantagens mais significativas do networking homogêneo incluem:

- administração central com HiPath 4000 Manager;
- uso de aplicativos centrais (p.ex. HiPath Xpressions, serviços centrais de operador);
- facilidades clássicas de voz aprimoradas, tais como grupo de captura de chamadas, estacionamento de chamadas, captura de chamadas direcionada, transferência de chamadas, rechamada em caso de ocupado e rechamada em caso de não-atendimento;
- uso com tarifação otimizada da rede corporativa através do encaminhamento;
- com menor custo (LCR);
- o LCR assegura que a rota mais econômica seja selecionada. As chamadas são mantidas dentro da rede HiPath 4000 pelo período em que são economicamente viáveis. Na transferência para a rede discada, é selecionado a operadora de telecomunicações mais favorável (break-in e break-out);
- encaminhamento conforme horário para diferentes operadoras de telecomunicações;
- administração central de todos os dados de LCR através do HiPath 4000; Manager, registro local e no âmbito da rede de todas as chamadas de saída, de entrada e internas;
- Uso de compressão de voz integral para linhas dedicadas digitais.



Folha nº 000356
C.E. Proc. 06-03-14
Rafael Robles Gador - PF 1º 327

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO- SMG
COORDENADORIA DE GESTÃO DE BENS E SERVIÇOS - CGBS
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE SUPRIMENTOS E SERVIÇOS – DGSS

Gerenciamento do HiPath

O objetivo do Gerenciamento do HiPath é oferecer uma administração unificada de todos os produtos que fazem parte do portfólio de produtos HiPath. Isto é válido para todas as combinações de produtos e aplicativos HiPath.

O Gerenciamento do HiPath é a totalidade de componentes que servem à administração e manutenção dos produtos HiPath em um Ambiente de Comunicações Empresarial. O Gerenciamento HiPath consiste em Produtos de Gerenciamento e componentes em particular que fazem parte dos próprios produtos HiPath. Para o HiPath 4000 este componente é o HiPath 4000 Manager.

Com interfaces padrões existentes, os Aplicativos de Gerenciamento do HiPath Fault Management e HiPath Accounting Management podem ser integrados ao HiPath 4000 Manager.

Interfaces do sistema Troncos

- S 0 (Interface de Acesso Básico) Acesso com quatro fios à rede RDSI
- 2 canais de usuário de 64 kbit/s cada
- 1 canal de sinalização de 16 kbit/s
- velocidade de transmissão de 144 kbit/s
- ETSI-RDSI (DSS1)
- S 2 (Interface de Acesso Primário) Acesso com quatro fios à rede RDSI
- 30 canais de usuário de 64 kbit/s cada
- 1 canal de sinalização de 64 kbit/s
- velocidade de transmissão de 2048 kbit/s
- ETSI-RDSI (DSS1)
- DPNSS1 em países selecionados através de CDG V6.0
- Todos os troncos analógicos (interface padrão com operadora/sistema).
- de discagem por pulsos) são suportados
- Capacidade Integral de Serviço
- protocolo de transporte e rede TCP/IP
- protocolo assíncrono PPP
- protocolo de transferência de arquivos FTP
- protocolo de web HTTP
- acesso assíncrono/síncrono V.24
- acesso através de Ethernet ou modem rápido

Interfaces de networking S 0 /S 2

São suportados os protocolos a seguir:



Folha nº 000357
C.E. Proc. 06-0314
Rafael Robles Editor RF 1: 327

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO- SMG
COORDENADORIA DE GESTÃO DE BENS E SERVIÇOS - CGBS
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE SUPRIMENTOS E SERVIÇOS - DGSS

- CorNet N, CorNet NQ, QSIG, PSS1, E&M, CAS, MFC (DPNSS1 com CDG nos países selecionados)
- Analógicas múltiplos protocolos
- ATM 155 Mbit/s (STM-1/STS-3)

São suportados os protocolos a seguir:

- CES (Serviço de Emulação de Circuito), CorNet NQ, QSIG
- Ethernet IP com HiPath HG 3550 10/100 Base BT; G.711 e G.729A, B

CorNet NQ

Interfaces de usuário

- U P0/E Interface a dois fios para conexão de telefones optiPoint 500 e consoles de operadoras
- Ethernet IP com HiPath HG 3530 10/100 Base BT; G.711
- barramento S 0 /S 0 conexão S 0 para terminais RDSI, p.ex. PC RDSI, fax RDSI (grupo 4). conexão de barramento S 0 para até 8 terminais RDSI.

Conexão de terminais analógicos e equipamentos para voz, fax, videotexto, e serviços de dados, por exemplo: telefones padrões (p.ex. euroset, Gigaset), públicos (moeda ou cartão), dispositivos (p.ex. secretária eletrônica, telefone para porteiro eletrônico, alto-falantes, sistema de paging, equipamentos de ditado e mensagens gravadas).

URA INTERVOICE

O Sistema da InterVoice tomou-se a interface amigável entre os *callers* e um *host*, rede local ou bancos de dados locais ou remotos. Esta interface permite que qualquer telefone torne-se um terminal de computador. O telefone se torna, o teclado e a voz humana, a saída.

O Sistema da InterVoice é um sistema único e integrado de comunicações em uma arquitetura de sistema aberto. O Sistema provê soluções de automação de voz e capacidades multimídia por fluxos de chamada de atendimento ao consumidor. O Sistema da InterVoice está baseado em Plataforma com hardware e software desenvolvidos pela própria empresa em Dallas, Texas. Um sistema básico consiste em uma CPU, monitor, teclado, mouse, a placa principal chamada VocalCard Digital, placas de linhas (analógicas e/ou digitais) e placa de recursos compartilhados (pulso, fax, reconhecimento de voz, etc.).

Cada configuração do Sistema é customizada de acordo com as necessidades de cada cliente, incluindo plataforma de hardware e sistema operacional (Windows 2000). Uma descrição detalhada do produto será fornecida abaixo:

O Sistema de Desenvolvimento da InterVoice inclui todas as ferramentas necessárias para criar e manter um fluxo de chamada (*call flow*). Como o Sistema é baseado em padrões de mercado como processadores Pentium e sistemas operacional Windows 2000, a InterVoice pôde tirar proveito de novos desenvolvimentos em sua ferramentas de geração de fluxo de chamadas como o software aplicativo gráfico chamado InVision. Este software



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO- SMG
COORDENADORIA DE GESTÃO DE BENS E SERVIÇOS - CGBS
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE SUPRIMENTOS E SERVIÇOS - DGSS

permite a implementação de novos sistemas e/ou aplicações novas rapidamente, e dá aos clientes a liberdade para construir ou modificar seus próprios fluxos de chamada.

6. VOLUMES DA CENTRAL 156 CONSIDERANDO JULHO/2006

a) Ligações totais considerando o mês de maior volume do período – Março/2007

Data	Ligações Recebidas URA	Ligações Recebidas Humano	TMA - Tempo Médio de Atendimento	TME - Tempo Médio de Espera
Universe do Mês	2.129.513	1.700.849	133	104
01 - qui	93.947	76.266	121	184
02 - sex	85.961	69.177	128	140
03 - sáb	42.060	33.102	144	83
04 - dom	28.143	22.312	144	101
05 - seg	87.967	70.696	134	105
06 - ter	93.053	70.761	138	110
07 - qua	94.085	74.348	124	121
08 - qui	97.274	72.704	123	112
09 - sex	85.846	66.878	119	122
10 - sáb	31.851	25.135	145	83
11 - dom	21.216	17.236	138	77
12 - seg	86.362	67.741	122	105
13 - ter	82.883	63.840	117	99
14 - qua	86.811	71.106	137	105
15 - qui	81.274	63.974	131	99
16 - sex	74.399	59.835	140	98
17 - sáb	33.955	27.326	168	63
18 - dom	25.621	20.596	117	65
19 - seg	83.551	68.885	126	111
20 - ter	82.740	68.733	128	107
21 - qua	80.063	66.001	131	113
22 - qui	75.756	61.848	141	104
23 - sex	68.389	53.525	137	75
24 - sáb	31.882	25.474	168	66
25 - dom	22.142	17.178	148	72
26 - seg	79.983	65.550	136	95
27 - ter	84.302	68.064	139	96
28 - qua	85.276	67.571	133	96
29 - qui	83.838	66.250	149	83
30 - sex	76.125	64.738	129	84
31 - sáb	42.758	33.999	139	58



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO- SMG
COORDENADORIA DE GESTÃO DE BENS E SERVIÇOS - CGBS
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE SUPRIMENTOS E SERVIÇOS - DGSS

b) Ligações considerando o dia de maior volume do período por ilhas de atendimento - 08/03/2007

Valores por Hora		Ligações Recebidas - Bilhete Único	Ligações recebidas - CET	Ligações recebidas - Programas Sociais	Ligações Recebidas - Geral 156
Universeiro do Dia		8.313	4.765	2.759	20.857
00:00	00:30	46	22	12	106
00:30	01:00	22	14	0	44
01:00	01:30	16	5	5	34
01:30	02:00	2	4	2	19
02:00	02:30	6	1	1	12
02:30	03:00	0	3	1	6
03:00	03:30	0	3	1	5
03:30	04:00	0	2	0	6
04:00	04:30	10	0	1	6
04:30	05:00	6	5	1	9
05:00	05:30	7	7	0	16
05:30	06:00	16	11	1	27
06:00	06:30	44	35	5	67
06:30	07:00	61	54	20	127
07:00	07:30	115	59	48	255
07:30	08:00	183	87	47	392
08:00	08:30	252	142	106	691
08:30	09:00	303	130	120	763
09:00	09:30	303	127	99	863
09:30	10:00	304	119	112	825
10:00	10:30	307	107	122	820
10:30	11:00	344	122	145	813
11:00	11:30	312	119	113	766
11:30	12:00	325	115	133	770
12:00	12:30	333	96	126	703
12:30	13:00	334	117	110	683
13:00	13:30	338	114	109	723
13:30	14:00	346	139	109	814
14:00	14:30	341	125	99	732



Folha nº 000360
C.E. Proc. 06-03-14
Gedex - Ref. 1. 327

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO- SMG
COORDENADORIA DE GESTÃO DE BENS E SERVIÇOS - CGBS
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE SUPRIMENTOS E SERVIÇOS - DGSS

14:30	15:00	315	146	136	783
15:00	15:30	337	171	121	753
15:30	16:00	332	161	137	729
16:00	16:30	302	191	93	732
16:30	17:00	278	221	103	728
17:00	17:30	291	242	100	729
17:30	18:00	286	263	65	625
18:00	18:30	217	242	57	490
18:30	19:00	193	179	38	476
19:00	19:30	161	141	29	547
19:30	20:00	164	157	51	500
20:00	20:30	122	148	31	432
20:30	21:00	164	179	25	476
21:00	21:30	123	110	35	486
21:30	22:00	93	74	24	373
22:00	22:30	73	65	18	259
22:30	23:00	65	54	19	219
23:00	23:30	69	63	16	229
23:30	24:00:00	52	74	13	194



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO- SMG
COORDENADORIA DE GESTÃO DE BENS E SERVIÇOS - CGBS
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE SUPRIMENTOS E SERVIÇOS - DGSS

Folha nº 000361
C.E. Proc. 06-03-14
Revisão Gerador - Nº 1.327

ANEXO III

**ENDEREÇO DO LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E LOCAL DISPONÍVEL
PARA CONHECIMENTO DOS SISTEMAS UTILIZADOS PARA A PRESTAÇÃO DOS
SERVIÇOS**

Endereço da Central 156 da Prefeitura do Município de São Paulo:

Rua Carneiro da Cunha, 303 – 1º – 5º andares, Bairro Saúde – São Paulo – SP.

**Endereço disponível para conhecimento de todos os sistemas que serão utilizados
para a prestação dos serviços:**

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo S/A –
PRODAM-SP
Av. Francisco Matarazzo, 1500 – Edifício Los Angeles – Parque da Água Branca – São
Paulo – SP – CEP 05001-000.

TERMO ADITIVO Nº 002 ao Contrato nº 001/2008-SMG

PROCESSO Nº 2007-0.359.434-2

CONTRATANTE: PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO /
SECRETARIA EXECUTIVA DE COMUNICAÇÃO

CONTRATADO: TELECOMUNICAÇÕES DE SÃO PAULO S/A - TELESP

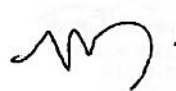
OBJETO: Prestação de serviços de telefonia fixa comutada (STFC) –
local, condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade
pública com a utilização do número 156.

OBJETO DESTE TERMO: Prorrogação contratual

A **PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO**, pela Secretaria Executiva de Comunicação, situada no Viaduto do Chá, nº 15, 6º andar, Centro, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 04.543.079/0001-58 aqui representada pelo Senhor Secretário **MARCUS VINICIUS SINVAL**, neste ato denominado simplesmente **CONTRATANTE** e a empresa **TELECOMUNICAÇÕES DE SÃO PAULO S/A - TELESP**, com sede na Rua Martiniano de Carvalho, nº 851, Bela Vista - São Paulo - SP, inscrita no CNPJ sob o nº 02.558.157/0001-62, doravante designado simplesmente **CONTRATADO**, aqui representada por seu Diretor Geral Segmento Empresas, Sr. **VLADIMIR RAMOS BARBIERI**, portador do RG: nº 12.688.901 e inscrito no CPF sob o nº 081.286.288-01 e por seu Gerente de Vendas, Sr. **CARLOS EDUARDO CIPOLOTTI SPEDO**, portador do R.G. nº 4.290.655-6 e inscrito no CPF sob o nº 856.234.748-53, resolvem, com fundamento no artigo 57, inciso II, da Lei Federal nº 8.666/93, e de acordo com o Decreto nº 50.378, de 14 de janeiro de 2009 e despacho exarado às fls. 718/719 do processo administrativo nº 2007-0.359.434-2, para constar o que segue:

CLÁUSULA PRIMEIRA

Tendo em vista o Decreto nº 50.378, de 14 de janeiro de 2009, fica transferido, da Secretaria Municipal de Modernização, Gestão e Desburocratização para a Secretaria Executiva de Comunicação, da Secretaria do Governo Municipal a responsabilidade pelo presente contrato, com as consequências decorrentes.


Visto Jurídico
Telefônica
F. Moraes

CLÁUSULA SEGUNDA

Fica alterada a Cláusula Décima, item 10.1, para constar a seguinte redação: "este contrato será gerenciado e fiscalizado pela Servidora Maria Isabel Araújo da Silveira Cintra, RF nº 746.627.703 e o acompanhamento do processo administrativo será efetuado pela Servidora Ligia de Souza, RF nº 771.294.401".

CLÁUSULA TERCEIRA

Com fundamento no artigo 57, inciso II, da Lei 8.666/93, fica prorrogado o prazo de vigência do referido contrato, por mais três meses, com efeito retroativo à 31.01.2009, tendo em vista o artigo 3º, parágrafo único do Decreto nº 50.395, de 21 de janeiro de 2009.

CLÁUSULA QUARTA

O valor estimado da presente prorrogação corresponde ao montante de R\$ 5.311.290,00 (cinco milhões, trezentos e onze mil, duzentos e noventa reais), que onerará a dotação orçamentária nº 15.11.24.126.0354.2.756.3.3.90.39.00.00, tendo sido emitida a nota de empenho nº 21124/2009.

CLÁUSULA QUINTA

Permanecem inalteradas as demais condições contratuais que não colidam com o presente Termo de Aditamento.

São Paulo, 02 de março de 2009.


MARCUS VINICIUS SINVAL
Secretario Executivo de Comunicação

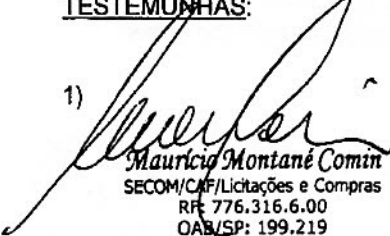

CARLOS EDUARDO CIPOLOTTI SPEDO

TELECOMUNICAÇÕES DE SÃO PAULO S/A - TELESP


VLADIMIR RAMOS BARBIERI
Mod. 1 - Acompanhamento Empresas

TESTEMUNHAS:

1)


Maurício Montané Comin
SECOM/CAF/Licitações e Compras
RF: 776.316.6.00
OAB/SP: 199.219

2)


Ângela Maria Marques Tramontin
SECOM/CAF/Licitações e Compras
RF: 540.482.7.00

Visto Jurídico
Telefônica
Fern. Moraes



NOTA DE EMPENHO

Nº 21124

1ª EMISSÃO

Estimativo

Data de Emissão: 27/02/2009

Processo Nº 2007-0359434-2

Identificação da Unidade

Órgão : 1500 - Secretaria Municipal de Gestão SMG
Unidade : 1511 - Coordenadoria do Governo Eletrônico e Gestão da Informação CGEGI
Endereço : Rua Líbero Badaró - lado ímpar-425 - 2º andar-Centro-São CNPJ :
Telefone :

Identificação do Credor

Credor : TELECOMUNICAÇÕES DE SÃO PAULO S/A TELES P
Endereço : Rua Martiniano de Carvalho, 851-Bela Vista-São Paulo-SP-01321-001 CNPJ / CPF : 02.558.157/0001-62
Telefone : 001100302670-90000
Dados Bancários : Banco - 237 Agência - 2372-8 Conta Corrente - 0236054-3

Identificação da Dotação

Programática : 24.126.0354.2.756 - Gestão e Racionalização de Processos de Governo
Despesa : 3.3.90.39.00 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica
Fonte de Recurso : 00 - Tesouro Municipal
Convênio : 433 - PMSP-SF/CRÉDITO EM CONTA CORRENTE
Dados Bancários : Banco - 237 Agência - 475-8 Conta Corrente - 59.200-5

Folha nº... 000363
C.E. Proc. 06.03.14
Assessoria Jurídica
Assessoria Jurídica

Especificação da Despesa

SubElemento : 58 - SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES
Item : 1 - Telefonia Fixa

Histórico : TELEFÔNICA - PRORR. CONTRATUAL

Valor : R\$ 5.311.290,00 Cinco Milhões Trezentos e Onze Mil e Duzentos e Noventa Reais*

Licitação : Lei 8.666/1993, ART. 57, INCISO II E § 2º

Local p Entrega :

Demonstrativo de Saldos

Operação Anterior

Saldo Anterior da Dotação	:	R\$	16.555.257,67	Reserva Nº :16218
Saldo Anterior da Reserva	:	R\$	5.311.290,00	
Valor de Empenho	:	R\$	5.311.290,00	
Saldo Disponível da Dotação	:	R\$	11.243.967,67	
Saldo Disponível da Reserva	:	R\$	0,00	

Programação da Liquidação

Condições de Pagamento :		VIDE CONTR		Prazo (em dias) :	455	Início da Vigência :	
Mês	Valor	Mês	Valor	Mês	Valor	Mês	Valor
Jan	0,00	Abr	0,00	Jul	1.770.430,00	Out	0,00
Fev	0,00	Mai	0,00	Ago	1.770.430,00	Nov	0,00
Mar	0,00	Jun	1.770.430,00	Set	0,00	Dez	0,00

Observações :

Responsável pela área contábil :

Usuário responsável pela impressão: d734967



**PREFEITURA DA CIDADE DE
SÃO PAULO**

**SECRETARIA EXECUTIVA
DE COMUNICAÇÃO**

000361
06-03-19
K

TERMO ADITIVO Nº 003 ao Contrato nº 001/2008-SMG

PROCESSO Nº 2007-0.359.434-2.

CONTRATANTE: PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO /
SECRETARIA EXECUTIVA DE COMUNICAÇÃO

CONTRATADO: TELECOMUNICAÇÕES DE SÃO PAULO S/A - TELESP

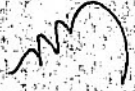
OBJETO: Prestação de serviços de telefonia fixa comutada (STFC) -
local, condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade
pública com a utilização do número 156.

OBJETO DESTE TERMO: Prorrogação de prazo contratual e redução dos valores
contratados.

A **PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO**, pela Secretaria Executiva de
Comunicação, situada no Viaduto do Chá, nº 15, 6º andar, Centro, São Paulo/SP,
inscrita no CNPJ sob o nº 04.543.079/0001-58 aqui representada pelo Senhor
Secretário **MARCUS VINICIUS SINVAL**, neste ato denominado simplesmente
CONTRATANTE e a empresa **TELECOMUNICAÇÕES DE SÃO PAULO S/A -
TELESP**, com sede na Rua Martiniano de Carvalho, nº 851, Bela Vista - São Paulo -
SP, inscrita no CNPJ sob o nº 02.558.157/0001-62, doravante designado
simplesmente **CONTRATADO**, aqui representada por seu Diretor Geral Segmento
Empresas, Sr. **VLADIMIR RAMOS BARBIERI**, portador do RG nº 12.688.901 e
inscrito no CPF sob o nº 081.286.288-01 e por seu Gerente de Vendas, Sr. **CARLOS
EDUARDO CIPOLOTTI SPEDO**, portador do R.G. nº 4.290.655-6 e inscrito no CPF
sob o nº 856.234.748-53, resolvem, com fundamento no Inciso II e § 2º do artigo 57,
da Lei Federal nº 8.666/93 e despacho exarado à fl. 798 do processo administrativo,
nº 2007-0.359.434-2, para constar o que segue:

CLAUSULA PRIMEIRA

Com fundamento no inciso II e § 2º do artigo 57 da Lei 8.666/93, fica prorrogado o
prazo de vigência do referido contrato, por mais 02 meses a partir de 01/05/2009 a
30/06/2009.


Visto Jurídico
Telefônica
Fern. Moraes

CLÁUSULA SEGUNDA

A partir de 01/05/2009, o valor unitário do minuto das ligações originadas nos terminais fixos será de R\$ 0,04 (quatro centavos) e o valor unitário do minuto das ligações originadas nos terminais móveis será de R\$ 0,57 (cinquenta e sete centavos), de acordo com renegociação nos termos do Decreto 50.395/2009.

CLÁUSULA TERCEIRA

O valor estimado da presente prorrogação corresponde ao montante de R\$ 3.444.000,00 (três milhões, quatrocentos e quarenta e quatro mil reais), que será coberto pelo saldo da Nota de Empenho nº 21124/2009 - dotação orçamentária nº 15.11.24.126.0354.2.756.3.3.90.39.00.00, emitida em 27/02/2009.

CLÁUSULA QUARTA

Permanecem inalteradas as demais condições contratuais que não colidam com o presente Termo de Aditamento.

E, para firmeza e validade de tudo que foi estipulado, lavrou-se o presente em 03 (três) vias de igual teor e forma, que, depois de lido e achado conforme, vai firmado pelas partes, na presença de 02 (duas) testemunhas.

São Paulo, 30 de abril de 2009.


MARCUS VINICIUS SINVAL
Secretário Executivo de Comunicação


CARLOS EDUARDO CIPOLOTTI SPEDO
TELECOMUNICAÇÕES DE SÃO PAULO S/A - TELES

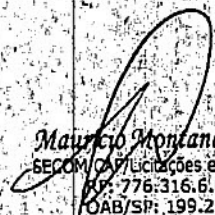

VLADIMIR RAMOS
Diretor Executivo Segmento Empresas

TESTEMUNHAS

1)


Carolina Bernonceli e Silva
Assistente - CAR/SECOM
RF: 58.617.5.00

2)


Mauricio Montané Comin
SECOM/Atividades e Compras
RF: 776.316.6.00
OAB/SP: 199.219


Visto Jurídico
Telefônica



PROCESSO	Nº 2007-0.359.434-2
CONTRATANTE:	PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO / SECRETARIA EXECUTIVA DE COMUNICAÇÃO
CONTRATADO:	TELECOMUNICAÇÕES DE SÃO PAULO S/A - TELESP
OBJETO:	Prestação de serviços de telefonia fixa comutada (STFC) – local, condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade pública com a utilização do número 156.

OBJETO DESTE TERMO: Prorrogação de prazo e redução de valor contratual estimativo.

A **PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO**, pela Secretaria Executiva de Comunicação, situada no Viaduto do Chá, nº 15, 6º andar, Centro, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 04.543.079/0001-58 aqui representada pelo Senhor Secretário **MARCUS VINICIUS SINVAL**, neste ato denominado simplesmente **CONTRATANTE** e a empresa **TELECOMUNICAÇÕES DE SÃO PAULO S/A - TELESP**, com sede na Rua Martiniano de Carvalho, nº 851, Bela Vista - São Paulo - SP, inscrita no CNPJ sob o nº 02.558.157/0001-62, doravante designado simplesmente **CONTRATADO**, aqui representada por seu Diretor Geral Segmento Empresas, Sr. **VLADIMIR RAMOS BARBIERI**, portador do RG: nº 12.688.901 e inscrito no CPF sob o nº 081.286.288-01 e por seu Gerente de Vendas, Sr. **CARLOS EDUARDO CIPOLOTTI SPEDO**, portador do R.G. nº 4.290.655-6 e inscrito no CPF sob o nº 856.234.748-53, resolvem, com fundamento no inciso II e § 2º do artigo 57 e § 1º do artigo 65, ambos da Lei Federal nº 8.666/93 e despacho exarado à fl. 836 do processo administrativo nº 2007-0.359.434-2, para constar o que segue:

CLÁUSULA PRIMEIRA

Com fundamento no inciso II e § 2º do artigo 57 da Lei 8.666/93, fica prorrogado o prazo de vigência do referido contrato, por mais 02 meses a partir de 01/07/2009 a 31/08/2009.

Visio Jurídica
Telefónica
Km. 1, Managua



PREFEITURA DA CIDADE DE

SÃO PAULO

SECRETARIA EXECUTIVA
DE COMUNICAÇÃO

CLÁUSULA SEGUNDA

Fica reduzido o valor mensal contratual estimativo, constante na Cláusula Terceira do Termo de Contrato nº 001/2008/SMG, para R\$ 1.291.500,00 (um milhão, duzentos e noventa e um mil e quinhentos reais), nos termos do § 1º do artigo 65 da Lei Federal nº 8.666/93 e alterações posteriores.

CLÁUSULA TERCEIRA

O valor estimado da presente prorrogação corresponde ao montante de R\$ 2.583.000,00 (dois milhões, quinhentos e oitenta e três mil reais), que será coberto pela Nota de Empenho nº 50999/2009 - dotação orçamentária nº 15.11.24.126.0354.2.756.3.3.90.39.00.00 do orçamento vigente.

CLÁUSULA QUARTA

Permanecem inalteradas as demais condições contratuais que não colidam com o presente Termo de Aditamento.

E, para firmeza e validade de tudo que foi estipulado, lavrou-se o presente em 03 (três) vias de igual teor e forma, que, depois de lido e achado conforme, vai firmado pelas partes na presença de 02 (duas) testemunhas.

São Paulo, 01 de julho de 2009.

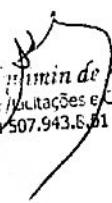

MARCUS VINICIUS SINYAL
Secretario Executivo de Comunicação


CARLOS EDUARDO CIPOLOTTI SPEDO
TELECOMUNICAÇÕES DE SÃO PAULO S/A - TELESP

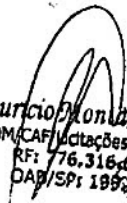

VLADIMIR RAMOS BARBIERI
Vladimir Barbieri
Diretor Executivo Segmento Empresas

TESTEMUNHAS:

1)


Ivete Regina de Souza
SECOM, Contratações e Compras
RF: 507.943.6.01

2)


Mauricio Montenegro
SECOM, Contratações e Compras
RF: 76.316.6.05
OAB/SP: 199.444
Moraes

TERMO ADITIVO Nº 005 ao Contrato nº 001/2008-SMG

PROCESSO Nº 2007-0.359.434-2

CONTRATANTE: PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO /
SECRETARIA EXECUTIVA DE COMUNICAÇÃO

CONTRATADO: TELECOMUNICAÇÕES DE SÃO PAULO S/A - TELESP

OBJETO: Prestação de serviços de telefonia fixa comutada (STFC) – local, condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade pública com a utilização do número 156.

OBJETO DESTE TERMO: Prorrogação de prazo contratual.

A **PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO**, pela Secretaria Executiva de Comunicação, situada no Viaduto do Chá, nº 15, 6º andar, Centro, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 04.543.079/0001-58 aqui representada pelo Senhor Secretário **MARCUS VINICIUS SINVAL**, neste ato denominado simplesmente **CONTRATANTE** e a empresa **TELECOMUNICAÇÕES DE SÃO PAULO S/A - TELESP**, com sede na Rua Martiniano de Carvalho, nº 851, Bela Vista - São Paulo - SP, inscrita no CNPJ sob o nº 02.558.157/0001-62, doravante designado simplesmente **CONTRATADO**, aqui representada por seu Diretor Geral Segmento Empresas, Sr. **VLADIMIR RAMOS BARBIERI**, portador do RG nº 12.688.901 e inscrito no CPF sob o nº 081.286.288-01 e por seu Gerente de Vendas, Sr. **CARLOS EDUARDO CIPOLOTTI SPEDO**, portador do R.G. nº 4.290.655-6 e inscrito no CPF sob o nº 856.234.748-53, resolvem, com fundamento no inciso II e § 2º do artigo 57 da Lei Federal nº 8.666/93 e alterações posteriores e despacho exarado à fl. 876 do processo administrativo nº 2007-0.359.434-2, para constar o que segue:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO PRAZO

Com fundamento no inciso II e § 2º do artigo 57 da Lei 8.666/93 e alterações posteriores, fica prorrogado o prazo de vigência do referido contrato, por mais 12 (doze) meses a partir de 01/09/2009 a 31/08/2010.







**PREFEITURA DA CIDADE DE
SÃO PAULO**

**SECRETARIA EXECUTIVA
DE COMUNICAÇÃO**

CLÁUSULA SEGUNDA – DO VALOR

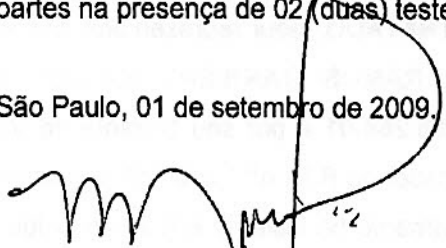
- 2.1. O valor unitário do minuto das ligações originadas nos terminais fixos é de R\$ 0,04 (quatro centavos) e o valor unitário do minuto das ligações originadas nos terminais móveis é de R\$ 0,57 (cinquenta e sete centavos).
- 2.2. O valor estimado mensal é de R\$ 1.291.500,00 (um milhão, duzentos e noventa e um mil e quinhentos reais) e anual de R\$ 15.498.000,00 (quinze milhões, quatrocentos e noventa e oito mil reais), sendo que as despesas com a sua execução neste exercício correrão à conta da dotação orçamentária nº 15.11.24.126.0354.2.756.3.3.90.39.00.00 do orçamento vigente e serão cobertas pela Nota de Empenho nº 65.025/2009, no valor de R\$ 5.166.000,00 (cinco milhões, cento e sessenta e seis mil reais).

CLÁUSULA TERCEIRA

Permanecem inalteradas as demais condições contratuais que não colidam com o presente Termo de Aditamento.

E, para firmeza e validade de tudo que foi estipulado, lavrou-se o presente em 03 (três) vias de igual teor e forma, que, depois de lido e achado conforme, vai firmado pelas partes na presença de 02 (duas) testemunhas.

São Paulo, 01 de setembro de 2009.


MARCUS VINICIUS SINVAL
Secretario Executivo de Comunicação


CARLOS EDUARDO CIPOLOTTI SPEDO
TELECOMUNICAÇÕES DE SÃO PAULO S/A - TELES P


VLADIMIR RAMOS BARBIERI

Vladimir Barbieri
Diretor Executivo Segmento Empresas

TESTEMUNHAS:

1)


Maurício Mongané Comin
SECOM/CAF/Licitações e Compras
CPF: 776.316.6.00
OAB/SP: 199.219

2)


Angela Maria Marques Tramontin
SECOM/CAF/Licitações e Compras
CPF: 540.482.7.00





**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Folha nº 000367
06/03/14
C.E. Proc.
Rafael Robles Góes

TERMO ADITIVO Nº 006 AO CONTRATO Nº 001/2008-SMG

PROCESSO Nº 2007-0.359.434-2

CONTRATANTE: PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO /
SECRETARIA EXECUTIVA DE COMUNICAÇÃO

CONTRATADO: TELECOMUNICAÇÕES DE SÃO PAULO S/A - TELESP

OBJETO: Prestação de serviços de telefonia fixa comutada (STFC) – local, condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade pública com a utilização do número 156.

OBJETO DESTE TERMO: Prorrogação de prazo contratual e acréscimo em 25% do valor inicialmente contratado.

A **PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO**, pela Secretaria Executiva de Comunicação, situada no Viaduto do Chá, nº 15, 6º andar, Centro, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 04.543.079/0001-58 aqui representada pelo Senhor Secretário **MARCUS VINICIUS SINVAL**, neste ato denominado simplesmente **CONTRATANTE** e a empresa **TELECOMUNICAÇÕES DE SÃO PAULO S/A - TELESP**, com sede na Rua Martiniano de Carvalho, nº 851, Bela Vista - São Paulo - SP, inscrita no CNPJ sob o nº 02.558.157/0001-62, doravante designado simplesmente **CONTRATADO**, aqui representada por seu Diretor Geral Segmento Empresas, Senhor **VLADIMIR RAMOS BARBIERI**, portador do RG nº 12.688.901 e inscrito no CPF sob o nº 081.286.288-01 e por seu Gerente de Vendas, Senhor **CARLOS EDUARDO CIPOLOTTI SPEDO**, portador do R.G. nº 4.290.655-6 e inscrito no CPF sob o nº 856.234.748-53, resolvem, com fundamento no inciso II e §2º do artigo 57 e do §1º do artigo 65 da Lei Federal nº 8.666/93 e alterações posteriores e despacho exarado às fls. 972/973 do processo administrativo nº 2007-0.359.434-2, para constar o que segue:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO PRAZO E ACRÉSCIMO

- 1.1. Com fundamento no inciso II e §2º do artigo 57 da Lei 8.666/93 e alterações posteriores, fica prorrogado o prazo de vigência do referido contrato, por mais 12 (doze) meses a partir de 01/09/2010 até 31/08/2011.
- 1.2. Com fundamento no parágrafo §1º do artigo 65 da Lei 8.666/93 e alterações posteriores, fica alterado o valor contratual a partir de 01/09/2010, com o acréscimo de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial, consignado na cláusula primeira do ajuste em epígrafe.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO VALOR

- 2.1. O valor unitário do minuto das ligações originadas nos terminais fixos é de R\$ 0,04 (quatro centavos) e o valor unitário do minuto das ligações originadas nos terminais móveis é de R\$ 0,57 (cinquenta e sete centavos).



M. i. - 2/



PREFEITURA DE SÃO PAULO

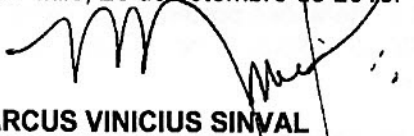
- 2.2. O valor estimado mensal passa a ser de R\$ 2.152.500,00 (dois milhões, cento e cinquenta e dois mil e quinhentos reais) e anual estimado de R\$ 25.830.000,00 (vinte e cinco milhões, oitocentos e trinta mil reais), sendo que as despesas com a sua execução correrão à conta da dotação orçamentária nº 11.00.11.14.24.126.1510.2.756.3.3.90.39.00.00 do orçamento vigente e serão cobertas parcialmente neste exercício pelas Notas de Empenho nºs 100481/2010 e 100485/2010, nos valores de R\$ 1.130.633,60 (um milhão, cento e trinta mil, seiscentos e trinta e três reais e sessenta centavos) e R\$ 1.004.584,56 (um milhão e quatro mil, quinhentos e oitenta e quatro reais e cinquenta e seis centavos) respectivamente.

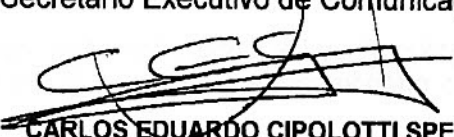
CLÁUSULA TERCEIRA

Permanecem inalteradas as demais condições contratuais que não colidam com o presente Termo de Aditamento.

E, para firmeza e validade de tudo que foi estipulado, lavrou-se o presente em 03 (três) vias de igual teor e forma que, depois de lido e achado conforme, vai firmado pelas partes na presença de 02 (duas) testemunhas.

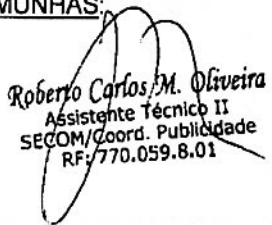
São Paulo, 23 de setembro de 2010.


MARCUS VINICIUS SINVAL
Secretario Executivo de Comunicação


CARLOS EDUARDO CIPOLOTTI SPEDO
TELECOMUNICAÇÕES DE SÃO PAULO S/A - TELESP


VLADIMIR RAMOS BARBIERI
Diretor Executivo Segmento Empresas

TESTEMUNHAS:

1) 
Roberto Carlos M. Oliveira
Assistente Técnico II
SECOM/Coord. Publicidade
RF: 770.059.8.01

2) 
Ligia de Souza
Assessora Técnica III
SECOM/CAF - Assuntos Administrativos
RF: 771.294.4.01





**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Folha nº... 000363
C.E. Proc. 06-03-14
Assessoria Jurídica - RP 1º 227

TERMO ADITIVO Nº 007 AO CONTRATO Nº 001/2008-SMG

PROCESSO Nº 2007-0.359.434-2

CONTRATANTE: PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO /

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMUNICAÇÃO

CONTRATADO: TELECOMUNICAÇÕES DE SÃO PAULO S/A - TELESP

OBJETO: Prestação de serviços de telefonia fixa comutada (STFC) – local, condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade pública com a utilização do número 156.

OBJETO DESTE TERMO: Prorrogação de prazo contratual.

A **PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO**, pela Secretaria Executiva de Comunicação, situada no Viaduto do Chá, nº 15, 6º andar, Centro, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 04.543.079/0001-58 aqui representada pelo Senhor Secretário **MARCUS VINICIUS SINVAL**, neste ato denominado simplesmente **CONTRATANTE** e a empresa **TELECOMUNICAÇÕES DE SÃO PAULO S/A - TELESP**, com sede na Rua Martiniano de Carvalho, nº 851, Bela Vista - São Paulo - SP, inscrita no CNPJ sob o nº 02.558.157/0001-62, doravante designado simplesmente **CONTRATADO**, aqui representada por seu Diretor Geral Segmento Empresas, Senhor **VLADIMIR RAMOS BARBIERI**, portador do RG nº 12.688.901 e inscrito no CPF sob o nº 081.286.288-01 e por seu Gerente de Vendas, Senhor **CARLOS EDUARDO CIPOLOTTI SPEDO**, portador do R.G. nº 4.290.655-6 e inscrito no CPF sob o nº 856.234.748-53, resolvem, com fundamento no inciso II e § 2º do artigo 57 da Lei Federal nº 8.666/93 e alterações posteriores e despacho exarado às fls. 1038/1039 do processo administrativo nº 2007-0.359.434-2, para constar o que segue:

CLÁUSULA PRIMEIRA – PRAZO

Com fundamento no inciso II e § 2º do artigo 57 da Lei 8.666/93 e alterações posteriores, fica prorrogado o prazo de vigência do referido contrato, por mais 12 (doze) meses a partir de 01/09/2011 até 31/08/2012.

CLÁUSULA SEGUNDA – VALOR

- 2.1. O valor unitário do minuto das ligações originadas nos terminais fixos é de R\$ 0,04 (quatro centavos) e o valor unitário do minuto das ligações originadas nos terminais móveis é de R\$ 0,57 (cinquenta e sete centavos).
- 2.2. O valor estimado mensal é de R\$ 2.152.500,00 (dois milhões, cento e cinquenta e dois mil e quinhentos reais) e anual de R\$ 25.830.000,00 (vinte e cinco milhões, oitocentos e trinta mil reais), sendo que as despesas com a sua execução correrão à conta da dotação orçamentária nº 11.14.24.126.1510.2756.3.3.90.39.00.00 do orçamento vigente e serão cobertas parcialmente neste exercício pela Nota de Empenho nº 85885/2011, no valor de R\$ 2.152.500,00 (dois milhões, cento e cinquenta e dois mil e quinhentos reais).





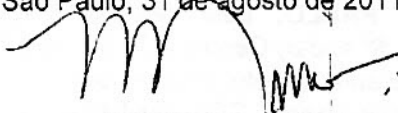
**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

CLÁUSULA TERCEIRA

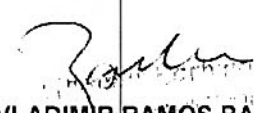
Permanecem inalteradas as demais condições contratuais que não colidam com o presente Termo de Aditamento.

E, para firmeza e validade de tudo que foi estipulado, lavrou-se o presente em 03 (três) vias de igual teor e forma, que lido, vai firmado pelas partes na presença de 02 (duas) testemunhas.

São Paulo, 31 de agosto de 2011.

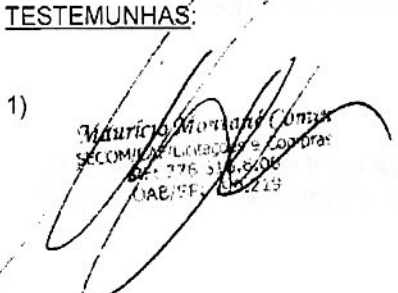

MARCUS VINICIUS SINVAL
Secretario Executivo de Comunicação


CARLOS EDUARDO CIPOLOTTI SPEDO
TELECOMUNICAÇÕES DE SÃO PAULO S/A - TELES P


VLADIMIR RAMOS BARBIERI

TESTEMUNHAS:

1)


Mauricio Morais Costa
SECOMUNICAÇÕES E COORDENADOR
CPF: 776.516.8408
OAB/SP: 132.219

2)


Vladimir de S.
ações e C.
7.422.811





TERMO ADITIVO Nº 008 AO CONTRATO Nº 001/2008-SMG

PROCESSO Nº 2007-0.359.434-2

CONTRATANTE: PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO/
SECRETARIA EXECUTIVA DE COMUNICAÇÃO

CONTRATADO: TELEFÔNICA BRASIL S/A

OBJETO: Prestação de serviços de telefonia fixa comutada (STFC) – local, condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade pública com a utilização do número 156.

OBJETO DESTE TERMO: Prorrogação de prazo contratual e alteração da razão social.

A **PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO**, por meio da Secretaria Executiva de Comunicação, situada no Viaduto do Chá nº 15, 6º andar, Centro, São Paulo/SP, inscrita no C.N.P.J. sob o nº 04.543.079/0001-58 aqui representada pelo seu Secretário Senhor **Marcus Vinicius Sinval**, neste ato denominada simplesmente **CONTRATANTE** e a empresa **TELEFÔNICA BRASIL S/A**, com sede na Rua Martiniano de Carvalho nº 851, Bela Vista - São Paulo - SP, inscrita no C.N.P.J. sob o nº 02.558.157/0001-62, doravante designada simplesmente **CONTRATADA**, aqui representada pelo seu Diretor Geral, Senhor **Maurício Monteiro de Azevedo**, portador do R.G. nº 10.287.807-1-DGPTC/RJ e inscrito no C.P.F. sob o nº 013.908.707-90 e pelo seu Gerente de Vendas, Senhor **Carlos Eduardo Cipolotti Spedo**, portador do R.G. nº 4.290.655-6 SSP/SP e inscrito no C.P.F. sob o nº 856.234.748-53, resolvem, com fundamento no inciso II e § 2º do artigo 57 da Lei Federal nº 8.666/93 e alterações posteriores e despacho exarado às fls. 1115/1116 do processo administrativo nº 2007-0.359.434-2, para constar o que segue:

CLÁUSULA PRIMEIRA – PRAZO E ALTERAÇÃO DA RAZÃO SOCIAL

- 1.1. Com fundamento no inciso II e § 2º do artigo 57 da Lei 8.666/93 e alterações posteriores, fica prorrogado o prazo de vigência do referido contrato, por mais 05 (cinco) meses a partir de 01/09/2012.
- 1.2. Formalizar a alteração da razão social para empresa **TELEFÔNICA BRASIL S/A**.

CLÁUSULA SEGUNDA – VALOR

- 2.1. O valor unitário do minuto das ligações originadas nos terminais fixos é de R\$ 0,04 (quatro centavos) e o valor unitário do minuto das ligações originadas nos terminais móveis é de R\$ 0,57 (cinquenta e sete centavos).
- 2.2. O valor estimado mensal é de R\$ 2.152.500,00 (dois milhões, cento e cinquenta e dois mil e quinhentos reais) e total estimado de R\$ 10.762.500,00 (dez milhões, setecentos e sessenta e dois mil e quinhentos reais), sendo que as despesas com a sua execução correrão à conta da dotação orçamentária nº 11.14.24.126.1510.2756.3.3.90.39.00.00 do orçamento vigente e serão cobertas parcialmente neste exercício pela Nota de Empenho nº 80238/2012, no valor de R\$ 2.152.500,00 (dois milhões, cento e cinquenta e dois mil e quinhentos reais).





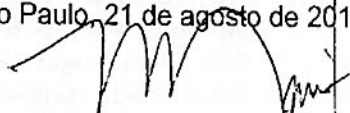
**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

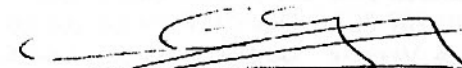
CLÁUSULA TERCEIRA

Permanecem inalteradas as demais condições contratuais que não colidam com o presente Termo de Aditamento.

E, para firmeza e validade de tudo que foi estipulado, lavrou-se o presente em 03 (três) vias de igual teor e forma, que lido, vai firmado pelas partes na presença de 02 (duas) testemunhas.

São Paulo, 21 de agosto de 2012.


MARCUS VINICIUS SINVAL
Secretário Executivo de Comunicação


CARLOS EDUARDO CIPOLOTTI SPEDO

Telefônica Brasil S/A


MAURÍCIO MONTEIRO DE AZEVEDO

Mauricio Monteiro de Azevedo
Gerente Empresas
Telefônica

TESTEMUNHAS:

1)


Ivete Alquinin de Souza
SECOM/CAF/Licitações e Compras
RF: 507.943.8.01

2)


Mauricio Vinicius Comin
Coordenador Geral
RF: 776.316.6
SECOM/CAF





**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Folha nº... 000370
C.E. Proc. 06.03-14
Rafael Robles

TERMO ADITIVO Nº 009 AO CONTRATO Nº 001/2008-SMG

PROCESSO Nº 2007-0.359.434-2

CONTRATANTE: PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO/
SECRETARIA EXECUTIVA DE COMUNICAÇÃO

CONTRATADO: TELEFÔNICA BRASIL S/A

OBJETO: Prestação de serviços de telefonia fixa comutada (STFC) – local, condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade pública com a utilização do número 156.

OBJETO DESTE TERMO: Prorrogação excepcional de prazo contratual.

A **PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO**, por meio da Secretaria Executiva de Comunicação, situada no Viaduto do Chá nº 15, 6º andar, Centro, São Paulo/SP, inscrita no C.N.P.J. sob o nº 04.543.079/0001-58 aqui representada pelo seu Secretário Senhor **Nunzio Briguglio Filho**, neste ato denominada simplesmente **CONTRATANTE** e a empresa **TELEFÔNICA BRASIL S/A**, com sede na Rua Martiniano de Carvalho nº 851, Bela Vista - São Paulo - SP, inscrita no C.N.P.J. sob o nº 02.558.157/0001-62, doravante designada simplesmente **CONTRATADA**, aqui representada pelo seu Diretor Geral, Senhor **Maurício Monteiro de Azevedo**, portador do R.G. nº 10.287.807-1-DGPTC/RJ e inscrito no C.P.F. sob o nº 013.908.707-90 e pelo seu Gerente Comercial, Senhor **Carlos Eduardo Cipolotti Spedo**, portador do R.G. nº 4.290.655-6 SSP/SP e inscrito no C.P.F. sob o nº 856.234.748-53, resolvem, com fundamento no § 4º do artigo 57 da Lei Federal nº 8.666/93 e alterações posteriores e despacho exarado às fls. 1207/1208 do processo administrativo nº 2007-0.359.434-2, para constar o que segue:

CLÁUSULA PRIMEIRA – PRAZO

O prazo de vigência, consignado na Cláusula Sexta do ajuste, fica prorrogado **excepcionalmente**, por mais 12 (doze) meses a partir de 01/02/2013, **podendo ser rescindido unilateralmente pela Administração Pública, a qualquer tempo, sem ônus para a Municipalidade**, com fundamento no § 4º do artigo 57 da Lei 8.666/93 e alterações posteriores.



CLÁUSULA SEGUNDA – VALOR

- 2.1. O valor unitário do minuto das ligações originadas nos terminais fixos é de R\$ 0,04 (quatro centavos) e o valor unitário do minuto das ligações originadas nos terminais móveis é de R\$ 0,57 (cinquenta e sete centavos).
- 2.2. O valor estimado mensal do ajuste é de R\$ 2.152.500,00 (dois milhões, cento e cinquenta e dois mil e quinhentos reais) e total estimado anual de R\$ 25.830.000,00 (vinte e cinco milhões, oitocentos e trinta mil reais), sendo que, as despesas com a sua execução correrão à conta da dotação orçamentária nº 11.14.24.126.1510.2756.3.3.90.39.00.00 do orçamento vigente e serão cobertas parcialmente neste exercício pela Nota de Empenho nº 6680/2013, no valor de R\$ 2.152.500,00 (dois milhões, cento e cinquenta e dois mil e quinhentos reais).





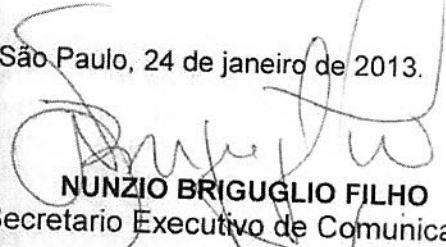
**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

CLÁUSULA TERCEIRA

Permanecem inalteradas as demais condições contratuais que não colidam com o presente Termo de Aditamento.

E, para firmeza e validade de tudo que foi estipulado, lavrou-se o presente em 03 (três) vias de igual teor e forma, que lido, vai firmado pelas partes na presença de 02 (duas) testemunhas.

São Paulo, 24 de janeiro de 2013.


NUNZIO BRIGUGLIO FILHO
Secretário Executivo de Comunicação

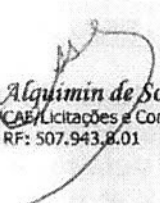

CARLOS EDUARDO CIPOLOTTI SPEDO


MAURÍCIO MONTEIRO DE AZEVEDO
Telefônica Brasil S/A

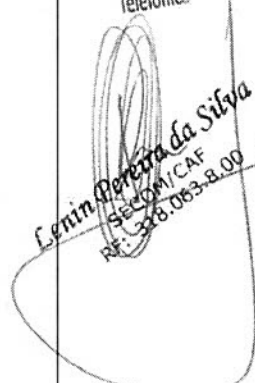

Maurício Monteiro de Azevedo
Segmento Empresa
Telefônica

TESTEMUNHAS:

1)


Ivete Aquilino de Souza
SECOM/CAF/Licitações e Compras
RF: 507.943.8.01

2)


Lenir Pereira da Silva
SECOM/CAF
RF: 248.063.8.00





PREFEITURA DE SÃO PAULO

Folha nº 000371
C.E. Proc. 06.03-14
K

TERMO DE CONTRATO Nº 001/SECOM/2014

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 2014-0.023.633-5

CONTRATANTE: PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO – SECRETARIA EXECUTIVA DE COMUNICAÇÃO

CONTRATADA: TELEFONICA BRASIL S/A

OBJETO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA COMUTADA (STFC) – LOCAL, CONDIÇÕES DE ACESSO E FRUIÇÃO DOS SERVIÇOS DE UTILIDADE PÚBLICA COM A UTILIZAÇÃO DO NÚMERO 156.

VALOR ESTIMADO TOTAL DO CONTRATO: R\$ 9.192.000,00 (nove milhões, cento e noventa e dois mil reais).

FUNDAMENTAÇÃO LEGAL: Artigo 24, inciso IV da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações, e Lei Municipal nº 13.278/02 regulamentada pelo Decreto nº 44.279/03.

Aos três dias do mês de fevereiro de 2014, de um lado a **MUNICIPALIDADE DE SÃO PAULO**, por meio da **SECRETARIA EXECUTIVA DE COMUNICAÇÃO**, representada pelo seu Secretário Senhor Nunzio Briguglio Filho, adiante designada simplesmente **CONTRATANTE** e, de outro, a empresa **TELEFONICA BRASIL S/A**, situada na Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini nº 1376 - Bairro Cidade Monções - CEP. 04571-936 - São Paulo - SP, inscrita no CNPJ sob o nº 02.558.157/0001-62, neste ato representada pelo seu Diretor Executivo, Senhor **Silvio Luiz da Silva Antunes**, portador do R.G. nº 15946345 e inscrito no C.P.F. sob o nº 055.369.638-64 e pelo seu Diretor Comercial, Senhor **Sergio Budkin**, Argentino, portador do RNE nº V354585-Y e inscrito no C.P.F. sob o nº 229.368.838-06, doravante simplesmente designada **CONTRATADA**, ajustam e convencionam as obrigações e compromissos recíprocos, conforme autorização do Secretário Executivo de Comunicação, nos autos do processo administrativo em epígrafe, contida no despacho exarado às fls. 183/184, na forma da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações, nos termos da Lei Municipal nº 13.278/02, e, demais normas complementares, resolvem firmar o presente CONTRATO, nas condições estabelecidas nas seguintes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMEIRA OBJETO

- 1.1. Constitui objeto do presente contrato a prestação de serviços de telefonia fixa comutada (STFC) - local, condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade pública com a utilização do número 156, no sistema de tarifação reversa (no destino), para as chamadas originadas nos terminais móveis (celulares).
 - 1.1.1. Para melhor caracterização dos serviços, bem como para definir procedimentos decorrentes das obrigações ora contraídas, integram este instrumento, como se nele estivessem transcritos a proposta comercial encartada sob fls.107/108, ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA E ANEXO II – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA OPERAÇÃO DA CENTRAL 156; para todos os seus efeitos.
 - 1.1.2. A contratação será prestada diretamente pela CONTRATADA, vedada a transferência ou subcontratação, total ou parcial, exceto se previstas neste contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 2.1. O prazo para o início do presente contrato será excepcionalmente a partir de 01/02/2014.





PREFEITURA DE SÃO PAULO

- 2.2. Os serviços serão prestados em atendimento ao disposto no ANEXO I e da proposta da contratada encartada sob fls.107/108, que ora fazem parte integrante do presente contrato para todos os seus efeitos.

CLÁUSULA TERCEIRA PREÇO E DOTAÇÃO

- 3.1. Pelos serviços objeto do presente contrato o valor estimado mensal é de R\$ 1.532.000,00 (um milhão, quinhentos e trinta e dois mil reais) e total estimado de R\$ 9.192.000,00 (nove milhões, cento e noventa e dois mil reais), correspondentes aos seguintes valores unitários:

	TIPO DE SERVIÇO	VALOR UNITÁRIO DO MINUTO (R\$) (com 2 casas decimais)	QUANTIDADE ESTIMADA DE MINUTOS/MÊS	VALOR TOTAL (R\$) (com 2 casas decimais) (valor unitário X quantidade estimada de minutos/mês)
A	Ligação originada nos terminais fixos	R\$ 0,03	6.000.000	R\$ 180.000,00
B	Ligação originada nos terminais móveis	R\$ 0,52	2.600.000	R\$ 1.352.000,00
VALOR GLOBAL MENSAL (TOTAL A + TOTAL B) (com 2 casas decimais)				R\$ 1.532.000,00

- 3.1.1. Somente serão pagos pela Prefeitura, os minutos efetivamente utilizados até o final de cada medição.
- 3.1.2. O valor mensal estimado poderá ser excedido em até 25% (vinte e cinco por cento) ao mês, sendo que o minuto excedente será pago pelo mesmo valor do minuto normal.
- 3.2. Os valores ofertados são líquidos, neles incluindo todos os custos, impostos, taxas, benefícios, e constitui, a qualquer título, a única e completa remuneração pela adequada e perfeita execução do objeto deste, incluindo frete até os locais designados pela CONTRATANTE, bem assim, todos os custos necessários à garantia do objeto desta contratação, inclusive os decorrentes de mão-de-obra, materiais, transportes, equipamentos acessórios, seguros, tributos, despesas trabalhistas, previdenciárias, impostos, taxas, emolumentos e quaisquer outras despesas e encargos necessários, de modo a que nenhuma outra remuneração seja devida à CONTRATADA além do valor de sua proposta.
- 3.3. Para fazer frente às despesas do contrato, foi emitida a Nota de Empenho nº 12124/2014 no valor de R\$ 9.192.000,00 (nove milhões, cento e noventa e dois mil reais).
- 3.4. Os recursos necessários para fazer frente às despesas do presente contrato onerarão a dotação 11.14.24.126.3011.4300.3.3.90.39.00.00 do orçamento vigente.

CLÁUSULA QUARTA PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL

- 4.1 Em razão de tratar-se de contratação emergencial, o contrato vigorará pelo prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias consecutivos e ininterruptos, contados da assinatura do contrato ou até a conclusão do novo





certame licitatório, podendo também ser rescindido, unilateralmente, a qualquer tempo no interesse da Municipalidade, que deverá arcar somente com custos da prestação de serviço executado durante o período contratual.

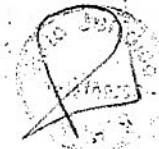
- 4.2. O prazo de vigência do contrato é de 180 (cento e oitenta) dias, contados **excepcionalmente a partir de 01/02/2014**.
- 4.3. Deverão ser observadas pela CONTRATADA, durante toda a vigência do presente as especificações constantes na proposta referente aos ANEXOS I e II partes integrantes deste ajuste.

CLÁUSULA QUINTA CONDIÇÕES E FORMAS DE PAGAMENTO

- 5.1. Os pagamentos serão efetuados em conformidade com a execução e medição mensal dos serviços a ser requerida pela CONTRATADA, a partir do primeiro dia útil posterior ao período, mediante apresentação dos originais da nota fiscal ou nota fiscal/fatura, bem como de cópia reprográfica da nota de empenho, comprovação do recolhimento mensal do Imposto Sobre Serviço (ISS), nos termos da Portaria SF 071/97, publicada no DOM de 15/11/1997, bem como os encargos previdenciários.
- 5.1.1. Em caso de dúvida ou divergência, a fiscalização liberará para pagamento a parte incontestada dos serviços.
- 5.1.2. A medição final dos serviços somente será encaminhada a pagamento quando resolvidas todas as divergências, inclusive quanto a atrasos e multas relativa ao objeto contratual.
- 5.2. O prazo de pagamento será de 30 (trinta) dias, a contar da data da entrega da nota fiscal ou nota-fiscal fatura.
- 5.2.1. Caso venha ocorrer a necessidade de providências complementares por parte da contratada, a fluência do prazo será interrompida, reiniciando-se a sua contagem a partir da data em que estas forem cumpridas.
- 5.3. A CONTRATADA deverá entregar o relatório de que trata a Cláusula Sétima, alínea "I" do presente ajuste, no máximo até o segundo dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços e o aceite deverá ocorrer em até 15 (quinze) dias úteis do recebimento do relatório.
- 5.3.1. Para efeito de faturamento este relatório será comparado com o relatório emitido a partir dos equipamentos PABX utilizados pela CONTRATANTE para a prestação do serviço.
- 5.4. O pagamento será efetuado por crédito em conta corrente no BANCO DO BRASIL S/A conforme estabelecido no Decreto Municipal nº 51.197/2010.
- 5.5. Fica ressalvada qualquer alteração por parte da Secretaria de Finanças, quanto às normas referentes a pagamento dos fornecedores.

CLÁUSULA SEXTA OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 6.1. Compete à CONTRATANTE:
- a) Indicar formalmente o gestor e/ou o fiscal para acompanhamento da execução contratual;
 - b) Efetuar os pagamentos devidos, de acordo com o estabelecido neste contrato;
 - c) Exercer a fiscalização dos serviços;





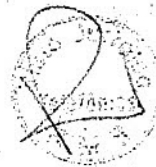
PREFEITURA DE SÃO PAULO

- d) Facilitar, por todos os meios, o exercício das funções da CONTRATADA, dando-lhe acesso às suas instalações, promovendo o bom entendimento entre seus servidores e os empregados da CONTRATADA e cumprindo suas obrigações estabelecidas neste contrato;
- e) Prestar aos empregados da CONTRATADA informações e esclarecimentos que eventualmente venham a ser solicitados, e que digam respeito à natureza dos serviços contratados;
- f) Comunicar qualquer sinistro ocorrido com os equipamentos;
- g) Prestar todas as informações necessárias para a instalação, programação e ativação dos serviços pela CONTRATADA;
- h) Permitir o acesso dos empregados da CONTRATADA nas dependências Central 156, para execução dos serviços referentes ao objeto, quando necessário;
- i) Prestar as informações e os esclarecimentos, que venham ser solicitados pela CONTRATADA, durante a vigência e execução dos serviços;
- j) Solicitar, sempre que julgar necessário, a comprovação dos preços vigentes, na data da emissão das contas telefônicas;
- k) Disponibilizar as instalações e os equipamentos necessários à prestação dos serviços, quando for o caso;
- l) Acompanhar e fiscalizar o andamento dos serviços;
- m) Rejeitar, em todo ou em parte, serviço executado em desacordo com o Contrato;
- n) Solicitar relatórios de avaliação da qualidade dos serviços, tais como congestionamento, medição de tráfego, completamento de chamadas e outros.
- o) Permitir o acesso da CONTRATADA às dependências da CONTRATANTE.

CLÁUSULA SÉTIMA OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.1. Compete à CONTRATADA:

- a) Arcar com os custos, se existirem, decorrentes da mudança de operadora que atende atualmente a Central 156.
- b) Executar as alterações necessárias em plena conformidade com as especificações e normas técnicas pertinentes, no prazo estabelecido.
- c) Garantir o pleno funcionamento dos serviços prestados, devendo sanar quaisquer problemas no prazo máximo de 6 (seis) horas, que possam prejudicar na operação diária, seja na sua má instalação ou outros problemas supervenientes, sem qualquer ônus para CONTRATANTE.
 - c.1) Atender as solicitações da CONTRATANTE, por motivo de reparo, a qualquer hora do dia ou da noite, quer se trate de dias úteis, sábados, domingos ou feriados, mantendo um representante de fácil localização, mediante acionamento por intermédio de telefone, celular, bip, fax, etc.
- d) Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, bem como, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da ANATEL, inclusive quanto aos preços praticados neste contrato.
- e) Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente.
 - e.1) Responsabilizar-se pelo fornecimento, embalagens, transportes, instalação e seguro de todo o material empregado na execução do contrato, não devendo incidir qualquer ônus para a CONTRATANTE.
- f) Responsabilizar-se por todas as despesas de instalação ou possíveis adaptações do sistema que se fizerem necessárias à boa execução dos serviços.
 - f.1) Garantir o funcionamento dos equipamentos contra possíveis defeitos de projeto, fabricação, instalação, materiais, durante a vigência do contrato.
- g) Garantir a continuidade da prestação de serviços durante a vigência do contrato e na transferência dos mesmos no término do prazo contratual.





- h) Garantir a prestação dos serviços de acordo com os indicadores de qualidade estabelecidos em contrato.
 - h.1) Fornecer suporte técnico gratuito, em horário comercial, para viabilizar o recebimento, interpretação e tratamento dos dados da fatura em formato eletrônico pela CONTRATANTE.
- i) Disponibilizar os relatórios solicitados no prazo acordado:
 - i.1) Relatório de desempenho de chamadas:
 - Total de chamadas recebidas
 - Total de chamadas recebidas/dia
 - Total de chamadas do ramal com PAB
 - i.2) Relatório de desempenho de chamadas - na terminação cliente:
 - Desempenho das chamadas de entrada
 - Tempo médio de retenção de chamadas
 - Perfil médio de chamadas hora x hora no período
 - i.3) Relatório da percentagem de uso do grupo de troncos;
 - i.4) Relatório do volume de chamadas;
 - Chamadas oferecidas;
 - Chamadas que ocuparam a rota;
 - Chamadas não completadas.
- j) Comunicar formalmente à PMSP, com antecedência de 5 (cinco) dias, quando da realização da manutenção preventiva.
- k) Comunicar à PMSP imediatamente quaisquer fatos que afetem a qualidade dos serviços prestados.
- l) Designar por escrito, no ato do recebimento da Autorização de Serviços, preposto(s) que tenha(m) poder(es) para resolução de possíveis ocorrências durante a execução deste contrato.
- m) Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente a CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização da CONTRATANTE.
- n) Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as demais obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação.
- o) Dar ciência imediata e por escrito a CONTRATANTE sobre qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços.
- p) Prestar esclarecimentos que lhe forem solicitados e atender prontamente às reclamações sobre seus serviços.
- q) Executar sob sua responsabilidade direta o serviço descrito no objeto deste contrato, com rigorosa observância à Legislação de Telecomunicações em vigor e recomendações da ANATEL.
- r) A CONTRATADA deverá prestar serviços de manutenção 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana, com taxa de disponibilidade de 97% ao ano.
- s) A CONTRATADA deverá possuir um número telefônico para recebimento das chamadas para intervenções técnicas, tipo 0800 ou similar, devendo ser gratuita para qualquer situação.
- t) Réexecutar e regularizar a prestação dos serviços sempre que solicitado pela CONTRATANTE, quando estiverem em desacordo com as técnicas e procedimentos aplicáveis aos mesmos.
- u) Comunicar imediatamente qualquer alteração ou irregularidade ocorrida com o material, equipamentos ou pessoas relacionadas à CONTRATANTE.

**CLÁUSULA OITAVA
GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS**





PREFEITURA DE SÃO PAULO

- 8.1. Durante o período de vigência, este Contrato será acompanhado pelo Senhor José Jacinto de Amaral – R.F. nº 602.125.1 e fiscalizado pelo Senhor Nelson Ricardo Matos Guilhamati – R.F. nº 733.101.1, servidores da Secretaria Executiva de Comunicação – SECOM – Viaduto do Chá nº 15 – 6º andar – Centro:
- a) Promover a avaliação e fiscalização deste instrumento.
 - b) atestar as notas fiscais, nos termos contratados, para efeito de pagamento.
 - c) documentar as ocorrências havidas em registro próprio, firmado juntamente com o preposto da CONTRATADA.

CLÁUSULA NONA PENALIDADES

- 9.1. O descumprimento total ou parcialmente deste Termo de Contrato, ensejará a aplicação das sanções previstas no art. 87-da Lei Federal nº 8.666/93, obedecidos os critérios abaixo, nos termos do Decreto nº 44.279/03:

9.1.1. Advertência – para comunicação formal, ao fornecedor, sobre o descumprimento de contratos e outras obrigações assumidas e a determinação da adoção das necessárias medidas de correção.

9.1.2. Multa – observados os seguintes limites máximos:

9.1.2.1. 10% (dez por cento) sobre o valor global da proposta da licitante, caso a mesma desista do preço proposto, ou ainda, não comprove as condições de habilitação.

9.1.2.2. 1,0% (um por cento) ao dia sobre o valor da Nota de Empenho, por dia de atraso na execução do objeto, até o 10º dia após o recebimento da Nota de Empenho, período após o qual se configura a inexecução parcial da obrigação.

9.1.2.3. Diária pelo atraso na assinatura do Contrato ou na retirada da Nota de Empenho de 0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor contratual.

9.1.2.4. 5% (cinco por cento) sobre o valor total do Contrato por inexecução parcial do instrumento que se configura nos seguintes casos:

9.1.2.4.1. Atraso na execução do objeto superior a 10 (dez) e não superior a 30 (trinta) dias contados do recebimento da Nota de Empenho.

9.1.2.4.2. Execução meramente parcial do objeto ou das quantidades exigidas na presente contratação, até o 30º dia contado do recebimento da Nota de Empenho.

9.1.2.5. 20% (vinte por cento) sobre o valor da Nota de Empenho por inexecução total da obrigação, que se configura pelo descumprimento da obrigação por prazo superior a 30 (trinta) dias contados do recebimento da Nota de Empenho.

9.1.2.6. 10% (dez por cento) sobre o valor do Contrato, no caso de rescisão, por culpa ou requerimento da CONTRATADA, sem motivo justificado ou amparo legal, a critério da Prefeitura do Município de São Paulo.

9.1.2.7. 5% (cinco por cento) por hora sobre o faturamento mensal da CONTRATADA sempre que o serviço estiver indisponível por responsabilidade da CONTRATADA.

- 9.2. O valor das multas aplicadas, nos termos do subitem 9.1.2., deverá ser recolhido à CONTRATANTE no prazo de 02 (dois) dias úteis, a contar da data da notificação, podendo ainda, ser descontado das Notas Fiscais e/ou Faturas por ocasião do pagamento, ou cobrado judicialmente se julgar conveniente.



- 9.3. A pena de multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções restritivas de direitos, constantes do Decreto nº 44.279/03.
- 9.4. As sanções previstas nesta Cláusula poderão ser aplicadas cumulativamente, ou não, de acordo com a gravidade da infração, facultada ampla defesa a CONTRATADA, no prazo de 05 (cinco) dias úteis a contar da intimação do ato, exceto para os casos de aplicação da declaração de inidoneidade, quando o prazo para apresentação de defesa ser de 10 (dez) dias.
- 9.5. Nenhuma parte será responsável perante a outra pelos atrasos ocasionados por motivo de força maior ou caso fortuito.
- 9.6. Iniciado o processo de multa, caso a CONTRATADA não tenha nenhum crédito para pagamento em seu favor para o devido desconto, não será efetivado nenhum pagamento até que comprove a quitação da penalidade aplicada.
- 9.7. As multas estipuladas no subitem 9.1. desta cláusula serão aplicadas nas demais hipóteses de inexecução total ou parcial das obrigações assumidas.
- 9.8. A critério da Administração poderão ser suspensas as penalidades, no todo ou em parte, quando o atraso ou falha na prestação de serviços for devidamente justificado pela CONTRATADA e aceito pela CONTRATANTE, que fixará novo prazo este improrrogável, para a completa execução das obrigações assumidas.
- 9.9. Multa de 10% (dez por cento) por descumprimento de quaisquer das obrigações decorrentes do ajuste, não previsto nos subitens acima, que incidirá sobre o valor da Nota de Empenho.
- 9.10. É cabível, ainda, a aplicação das demais sanções estabelecidas no Capítulo IV da Lei Federal nº 8.666/93, com suas alterações.
- 9.11. A aplicação de uma penalidade não exclui a aplicação das outras, quando cabíveis.
- 9.12. São aplicáveis à presente licitação, inclusive, as sanções penais estabelecidas na Lei Federal nº 8.666/93, bem como as disposições do Código de Defesa do Consumidor.

**CLÁUSULA DÉCIMA
SUJEIÇÃO DAS PARTES**

- 10.1. A prestação dos serviços ora contratados obedecerá ao estipulado neste instrumento, bem como às disposições da Lei nº 8.666/93, à legislação complementar, às cláusulas deste Contrato, aos documentos adiante enumerados, que, independentemente de transcrição, fazem parte integrante e complementar deste Contrato, no que não o contrariam:
- a) Termo de Referência – ANEXO I e Especificações Técnicas da Operação da Central 156 – Anexo II.
b) Proposta da CONTRATADA, com os documentos que a integram.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA
ALTERAÇÕES E RESCISÃO**

- 11.1. O Contrato poderá ser alterado nas hipóteses previstas no artigo 65 da Lei Federal nº 8.666/93 e alterações.



PREFEITURA DE SÃO PAULO

11.2. Constituem motivo, para rescisão deste Contrato, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, aqueles previstos na Lei Federal nº 8.666/93 acarretando, na hipótese de rescisão administrativa, as consequências indicadas naquela lei.

11.3. A rescisão deste contrato emergencial implicará a retenção de créditos decorrentes da contratação, até o limite dos prejuízos causados à CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA RECEBIMENTO DEFINITIVO

Executado o Contrato, procederá a CONTRATANTE ao recebimento definitivo de seu objeto, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes, contendo declaração expressa de sua adequação às cláusulas avençadas, nos termos da legislação vigente.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. A CONTRATADA, no ato da assinatura deste instrumento, apresentou a seguinte documentação:

13.1.1. Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - F.G.T.S., fornecido pela Caixa Econômica Federal.

13.1.2. Certidão de regularidade fiscal atualizada quanto às contribuições para com o Instituto Nacional de Seguro Social.

13.1.3. Certidão Negativa de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho.

13.2. Ficam fazendo parte integrante deste, para todos os efeitos legais, os Anexos I e II e a proposta de preço da CONTRATADA.

13.3. A CONTRATADA fica obrigada a manter-se, durante toda a execução do presente contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação, inclusive no que concerne ao cumprimento dos deveres trabalhistas que possuir.

13.4. O ajuste, suas alterações e rescisão, obedecerão à Lei Municipal nº 13.278/02, Decreto nº 44.279/03 e a Lei Federal nº 8.666/93 e demais normas pertinentes.

13.5. Nenhuma tolerância das partes quanto à falta de cumprimento de quaisquer das cláusulas do ajuste poderá ser entendida como aceitação, novação ou precedente.

13.6. A Contratada exibiu neste ato, o Documento de Arrecadação do Município (DAMSP), nos termos da Portaria SF 63/2006, no valor de R\$ 107,40 (cento e sete reais e quarenta centavos), correspondente ao pagamento do preço público relativo à lavratura do presente Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA FORO

Fica eleito o Foro da Fazenda Pública da Comarca da Capital do Estado de São Paulo para dirimir eventuais controvérsias decorrentes do presente ajuste.



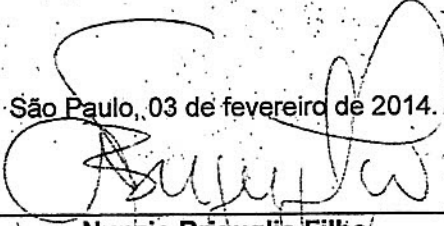


**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Folha nº 000375
06.03.14
N

E, por estarem de acordo as partes contratantes, que lido e conferido vai assinado e rubricado em 03 (três) vias de igual teor.

São Paulo, 03 de fevereiro de 2014.


Nunzio Briguglio Filho
Secretário Executivo de Comunicação
SECOM


Silvio Luiz da Silva Antunes
Diretor Executivo
Telefônica Brasil S/A

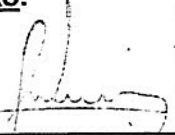
Silvio Antunes
Diretor Executivo
Telefônica/Vivo


Sergio Budkin
Diretor Comercial
Telefônica Brasil S/A

Sergio Budkin
Diretor Comercial


Mauricio Monteiro de Azevedo
Segmento Empresas
Telefônica

TESTEMUNHAS:


Wagner da Silva
RF: 566.539.6
Coordenador Administrativo-Financeiro
Secretaria Executiva de Comunicação


Diana América Rocha
Assessora Especial
SECOM/GABINETE
RF: 710.400.6



000000

000000

000000

000000

000000

000000

000000

000000

000000

000000

000000

000000

000000

000000

000000

000000

000000

000000

000000

000000

000000

000000

000000

000000

000000

000000

000000

000000

000000

000000

000000

000000

000000

000000

000000

000000

000000

000000

000000

000000

000000

000000

000000

000000

000000

000000

000000

000000

000000

000000

000000

000000

000000

000000

000000

000000

000000



**ANEXO I
TERMO DE REFERÊNCIA**

I. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA COMUTADA (STFC) – LOCAL, CONDIÇÕES DE ACESSO E FRUIÇÃO DOS SERVIÇOS DE UTILIDADE PÚBLICA COM A UTILIZAÇÃO DO NÚMERO 156, NO SISTEMA DE TARIFAÇÃO REVERSA (NO DESTINO) PARA AS CHAMADAS ORIGINADAS NOS TERMINAIS FIXOS, TELEFONES PÚBLICOS E TERMINAIS MÓVEIS (CELULARES).

II. ESPECIFICAÇÕES BÁSICAS

Os serviços deverão ser prestados 24 horas por dia durante os 7 (sete) dias da semana, com a utilização do número 156, na Cidade de São Paulo e nas condições previstas na Minuta de Contrato.

Os serviços serão prestados somente para as ligações efetuadas e recebidas no município de São Paulo, não incluindo os demais municípios que constituem a área local de São Paulo (resoluções 357, 373 e ofício 247 – ANATEL).

Poderá haver excepcionalidade, que será solicitada através de ofício para ser realizada em períodos pré-determinados.

Quando solicitados serviços excepcionais, o valor das tarifas não poderá exceder em 100% o valor das tarifas acordadas e válidas em Contrato.

As especificações técnicas básicas requeridas para a contratação do objeto desta licitação são:

- o a tarifação será reversa para as chamadas originadas dos terminais fixos, dos telefones públicos e dos terminais móveis (celulares);
- o os telefones públicos deverão ter inibida a queima dos créditos quando discar o número 156, evitando a dupla tarifação;
- o o encaminhamento das chamadas 156 para o centro de Atendimento da PMSP deverá ser programado de tal forma a obter menor perda possível e não sofrer interrupção (obedecer a padrões definidos pela ANATEL – pelo menos em duas rotas distintas).

A PMSP já obteve da ANATEL a modificação da especificação do serviço 156, podendo ser tarifado no destino.

A quantidade mensal estimada de minutos a serem contratados é de 8.600.000 (oito milhões e seiscentos mil) minutos, sendo que 2.600.000 (dois milhões e seiscentos) minutos serão originados, em média, de terminais móveis, enquanto 6.000.000 (seis milhões) minutos serão originados de terminais fixos.

Estima-se em média que esses valores, no total, sejam provenientes de 1.698.000 ligações mensais.

III. INFORMAÇÕES SOBRE A CENTRAL DE ATENDIMENTO 156

A Central 156 da Prefeitura do Município de São Paulo está instalada à Rua do Hipódromo 1024 – Mooca – São Paulo – SP, podendo ter seu endereço alterado para qualquer outro dentro da Cidade de São Paulo, por pelo menos duas vezes.

As informações referentes à especificação dos serviços na contratação da operação da atual Central 156 estão disponíveis no **ANEXO II**. Estas informações são oferecidas neste termo de referência para auxiliar no entendimento da operação da Central 156.

IV. RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE



Incluem-se nas responsabilidades da Contratante:

- a) Indicar formalmente o gestor e/ou o fiscal para acompanhamento da execução contratual;
- b) Efetuar os pagamentos devidos, de acordo com o estabelecido neste contrato;
- c) Exercer a fiscalização dos serviços;
- d) Facilitar, por todos os meios, o exercício das funções da CONTRATADA, dando-lhe acesso às suas instalações, promovendo o bom entendimento entre seus servidores e os empregados da CONTRATADA e cumprindo suas obrigações estabelecidas neste contrato;
- e) Prestar aos empregados da CONTRATADA informações e esclarecimentos que eventualmente venham a ser solicitados, e que digam respeito à natureza dos serviços contratados;
- f) Comunicar qualquer sinistro ocorrido com os equipamentos;
- g) Prestar todas as informações necessárias para a instalação, programação e ativação dos serviços pela CONTRATADA;
- h) Permitir o acesso dos empregados da CONTRATADA nas dependências Central 156, para execução dos serviços referentes ao objeto, quando necessário;
- i) Prestar as informações e os esclarecimentos, que venham ser solicitados pela CONTRATADA, durante a vigência e execução dos serviços;
- j) Solicitar, sempre que julgar necessário, a comprovação dos preços vigentes, na data da emissão das contas telefônicas;
- k) Disponibilizar as instalações e os equipamentos necessários à prestação dos serviços, quando for o caso;
- l) Acompanhar e fiscalizar o andamento dos serviços;
- m) Rejeitar, em todo ou em parte, serviço executado em desacordo com o Contrato;
- n) Solicitar relatórios de avaliação da qualidade dos serviços, tais como congestionamento, medição de tráfego, completamento de chamadas e outros.
- o) Permitir o acesso da CONTRATADA às dependências da CONTRATANTE.

V. DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

Incluem-se nas responsabilidades da CONTRATADA:

- a) Arcar com os custos, se existirem, decorrentes da mudança de operadora que atende atualmente a Central 156.
- b) Executar as alterações necessárias em plena conformidade com as especificações e normas técnicas pertinentes, no prazo estabelecido.
- c) Garantir o pleno funcionamento dos serviços prestados, devendo sanar quaisquer problemas no prazo máximo de 6 (seis) horas, que possam prejudicar na operação diária, seja na sua má instalação ou outros problemas supervenientes, sem qualquer ônus para CONTRATANTE.
 - c.1) Atender as solicitações da CONTRATANTE, por motivo de reparo, a qualquer hora do dia ou da noite, quer se trate de dias úteis, sábados, domingos ou feriados, mantendo um representante de fácil localização, mediante acionamento por intermédio de telefone, celular, bip, fax, etc.
- d) Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, bem como, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da ANATEL, inclusive quanto aos preços praticados neste contrato.
- e) Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente.
 - e.1) Responsabilizar-se pelo fornecimento, embalagens, transportes, instalação e seguro de todo o material empregado na execução do contrato, não devendo incidir qualquer ônus para a CONTRATANTE.
- f) Responsabilizar-se por todas as despesas de instalação ou possíveis adaptações do sistema que se fizerem necessárias à boa execução dos serviços.



PREFEITURA DE SÃO PAULO

- f.1) Garantir o funcionamento dos equipamentos contra possíveis defeitos de projeto, fabricação, instalação, materiais, durante a vigência do contrato.
- g) Garantir a continuidade da prestação de serviços durante a vigência do contrato e na transferência dos mesmos no término do prazo contratual.
- h) Garantir a prestação dos serviços de acordo com os indicadores de qualidade estabelecidos em contrato.
 - h.1) Fornecer suporte técnico gratuito, em horário comercial, para viabilizar o recebimento, interpretação e tratamento dos dados da fatura em formato eletrônico pela CONTRATANTE.
- i) Disponibilizar os relatórios solicitados no prazo acordado:
 - i.1) Relatório de desempenho de chamadas:
 - Total de chamadas recebidas
 - Total de chamadas recebidas/dia
 - Total de chamadas do ramal com PAB
 - i.2) Relatório de desempenho de chamadas - na terminação cliente:
 - Desempenho das chamadas de entrada
 - Tempo médio de retenção de chamadas
 - Perfil médio de chamadas hora x hora no período
 - i.3) Relatório da percentagem de uso do grupo de troncos;
 - i.4) Relatório do volume de chamadas:
 - Chamadas oferecidas;
 - Chamadas que ocuparam a rota;
 - Chamadas não completadas.
- j) Comunicar formalmente à PMSP, com antecedência de 5 (cinco) dias, quando da realização da manutenção preventiva.
- k) Comunicar à PMSP imediatamente quaisquer fatos que afetem a qualidade dos serviços prestados.
- l) Designar por escrito, no ato do recebimento da Autorização de Serviços, preposto(s) que tenha(m) poder(es) para resolução de possíveis ocorrências durante a execução deste contrato.
- m) Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente a CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização da CONTRATANTE.
- n) Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as demais obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação.
- o) Dar ciência imediata e por escrito a CONTRATANTE sobre qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços.
- p) Prestar esclarecimentos que lhe forem solicitados e atender prontamente às reclamações sobre seus serviços.
- q) Executar sob sua responsabilidade direta o serviço descrito no objeto deste contrato, com rigorosa observância à Legislação de Telecomunicações em vigor e recomendações da ANATEL.
- r) A CONTRATADA deverá prestar serviços de manutenção 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana, com taxa de disponibilidade de 97% ao ano.
- s) A CONTRATADA deverá possuir um número telefônico para recebimento das chamadas para intervenções técnicas, tipo 0800 ou similar, devendo ser gratuita para qualquer situação.
- t) Reexecutar e regularizar a prestação dos serviços sempre que solicitado pela CONTRATANTE, quando estiverem em desacordo com as técnicas e procedimentos aplicáveis aos mesmos.
- u) Comunicar imediatamente qualquer alteração ou irregularidade ocorrida com o material, equipamentos ou pessoas relacionadas à CONTRATANTE.



VI. DA PROPOSTA

Para efeito de estimativa de custos para os referidos serviços, devem ser considerados os seguintes itens:

1) **Valor A:** Valor do minuto de ligação originada nos terminais fixos, com 5 (cinco) casas decimais (R\$) X 6.000.000 (quantidade estimada de minutos), com 2 (duas) casas decimais (R\$);

2) **Valor B:** Valor do minuto de ligação originadas nos terminais móveis, com 5 (cinco) casas decimais (R\$), X 2.600.000 (quantidade estimada de minutos), com 2 (duas) casas decimais (R\$);

3) **Valor Total Mensal Estimado:** Valor A + Valor B, com 2 (duas) casas decimais (R\$).

Todos os demais custos fixos envolvidos na prestação do serviço deverão estar incluídos no valor da minutagem.

**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO – SMG
COORDENADORIA DE GESTÃO DE BENS E SERVIÇOS – CGBS
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE SUPRIMENTOS E SERVIÇOS – DGSS.**

ANEXO II.

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA OPERAÇÃO DA CENTRAL 156.

As informações aqui apresentadas foram retiradas do processo de contratação da Central 156, e têm o objetivo de auxiliar no entendimento da operação da Central.

FINALIDADE:

A Central de atendimento funciona como agente intermediário do processo de atendimento à população constituindo uma ligação entre o município e autoridade pública ao receber as demandas da população e acompanhar o andamento da solicitação repassando ao cidadão todas as informações pertinentes ao processo, avaliação da solicitação, previsão de atendimento, progresso, conclusão, etc.

A Central também prevê sistema ativo de ligações locais para os municípios a ser utilizada para informação do andamento das solicitações, retorno de informações solicitadas ou qualquer outra informação de interesse do cidadão.

4. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS ESPECIFICADAS NO EDITAL DE CONTRATAÇÃO DA OPERAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO RECEPTIVA.

A. REQUISITOS TÉCNICOS DO DAC- DISTRIBUIÇÃO AUTOMÁTICA DE CHAMADAS.

1. A plataforma de comunicação do tipo PABX digital com facilidade de distribuição automática de chamadas a ser utilizada pela Central 156, denominada de sistema deverá ter todo o hardware e software necessário, bem como licença de uso por tempo indeterminado e garantir o pleno funcionamento de toda operação. Esta plataforma de comunicação também deverá ter duplicação de processamento (duplo comando de CPU), garantindo alta disponibilidade.
2. O sistema deverá ter opções de algoritmo de distribuição de chamadas baseadas em atendente há mais tempo livre, tempo médio de espera em fila, chamada há mais tempo na fila, número de chamadas na fila, número de atendentes disponíveis, especialidade do atendente, prioridade, hora do login e dia da semana.
3. O sistema deverá fornecer múltiplo enfileiramento em grupo/ especialidade.
4. O sistema deverá permitir o bloqueio de ligações telefônicas a cobrar (DDC).
5. O sistema deverá ter a capacidade de rotear chamadas com base em:
 - a) Identificação do número discado (DNIS)



PREFEITURA DE SÃO PAULO

- b) Identificação automática do número (ANI)
 - c) Integração com URA
 - d) Acesso ao banco de dados (interno e/ou externo)
6. O sistema deverá permitir a mudança das condições de roteamento em tempo real.
 7. O sistema deverá prover roteamento em diferentes níveis de prioridade.
 8. As especialidades de atendente deverão ser adicionais ou removidas dinamicamente.
 9. O sistema deverá fornecer a capacidade para que todos os parâmetros de atendente, inclusive número de login pessoal acompanhem a identificação do login e sejam independentes da localização física do terminal de voz.
 10. O sistema deverá utilizar o tempo de espera estimado e velocidade média de atendimento para tomar decisões de roteamento.
 11. As tabelas de roteamento de chamadas deverão ser administradas e controladas em tempo real a partir de um terminal de supervisor e gerente da Central de Atendimento de forma simultânea.
 12. O sistema deverá permitir que mais de um supervisor faça alterações em telas ou tabelas diferentes simultaneamente.
 13. O sistema deverá possuir a capacidade de dar prioridade às chamadas com base em variáveis como tempo estimado de fila e resposta do chamador a uma instrução. Esta priorização deverá possibilitar no mínimo os seguintes clusters por perfil de operador, por perfil de cliente, por tipo de chamada.
 14. O sistema deverá permitir a mudança de prioridade do operador (atendente) mesmo depois que a chamada foi inicialmente enfileirada.
 15. Quando um atendente (operador) fica livre para uma chamada o sistema deverá garantir que o mesmo receberá uma chamada em espera para sua especialização primária mesmo se uma chamada de especialização secundária esteja esperando por mais tempo.
 16. O sistema deverá possibilitar escalabilidade para tecnologia VOIP.
 17. O sistema deverá contemplar o fornecimento de recurso de bilhetagem de ligação em tempo real.
 18. O sistema deverá ser de fácil manutenção permitindo trocas de placas e aplicações sem que haja paralisação dos serviços em operação, no todo ou em parte.
 19. O sistema deverá permitir interfaceamento e respectivas licenças de uso com outros sistemas do tipo Unidade de resposta audível e /ou reconhecimento de voz, gravador digital, interação com aplicativos de e-mail e comércio eletrônico, interação via web e integração com sistemas do tipo CRM.
 20. O sistema deverá apresentar as seguintes capacidades mínimas:
 - a) Ramais 400
 - b) Troncos (E1) 19
 - c) Chamadas simultâneas 723
 - d) Capacidade do sistema 1.200 portas.
 21. O sistema deverá permitir integração CTI com aplicativos disponibilizados pela PRODAM ou outras empresas definidas pela contratante.
 22. O sistema deverá permitir o gerenciamento centralizado de todo o seu ambiente.
 23. É desejável que o sistema possa prover gerenciamento único de chamada de voz, voz sobre IP, FAX, E-mail, Web, etc.
 24. O sistema deverá ter suas interfaces acionadas por menus em Português.
 25. O sistema de gerenciamento da central de atendimento deverá ter interface amigável, baseada em telas.
 26. O sistema deverá permitir que alterações de roteamento possam ser criadas e armazenadas para feriados e dias especiais com até um ano de antecedência.
 27. O sistema deverá permitir definir "macros" que permitam a impressão de relatórios, alterações em anúncios ou roteamento de chamadas, agrupamento de atendentes e assim por diante para que sejam executadas em um horário predeterminado.
 28. O sistema deverá registrar o que acontece em uma chamada desde o momento que o chamador entra no sistema até o momento em que ele desliga.
- Para atendimento do serviço 156 deverá ser necessário disponibilizar 300 posições de atendimento. A distribuição de PA's (mínimo versus horário) a seguir apresentada reflete um histórico dos serviços que vem sendo prestados para a Prefeitura, hoje operando com 260 PA's.
- Deverá ser estabelecida a nova distribuição considerando 300 PA's e após a aprovação pela contratante, esta distribuição só poderá ser modificada mediante autorização da mesma. Em qualquer caso devem



ser mantidos os níveis de serviços requeridos para a Central de Atendimento, especialmente o tempo médio de atendimento URA de 60 segundos.

- Das 07:00 horas as 19:00 horas = 260 PA's (segunda a sexta feiras)
- Das 19:00 horas as 23:00 horas = 150 PA's (segunda a sexta feiras)
- Das 23:00 horas as 06:00 horas = 050 PA's (segunda a sexta feiras)
- Das 06:00 horas as 07:00 horas = 120 PA's (segunda a sexta feiras)
- Das 07:00 horas as 19:00 horas = 090 PA's (finais de semana e feriados)
- Das 19:00 horas as 23:00 horas = 040 PA's (finais de semana e feriados)
- Das 23:00 horas as 06:00 horas = 030 PA's (finais de semana e feriados)
- Das 06:00 horas as 07:00 horas = 30 PA's (finais de semana e feriados)

- 29. Os atendentes de um mesmo grupo / especialidade podem estar fisicamente localizados em módulos/nós diferentes.
- 30. A plataforma de comunicação do tipo PABX deverá estar interligada a rede pública através de fluxo digital de pelo menos 10(E1) ou 300 canais digitais e deverá estar preparada para operar com a rede pública de telefonia (STFC) com dupla abordagem na plataforma de comunicação, ou seja, acessos redundantes (via fibra e via radio digital) em conexão com sistemas do tipo SDH.
- 31. Os links de comunicação de dados entre o site da contratada e a PRODAM de responsabilidade da contratada deverão ser através de circuitos redundantes, dupla abordagem nas pontas, CPE's redundantes com uso de tecnologia IP VPN. O SLA contratado para este link deverá ser de 99,98%.
- 32. O sistema deverá possuir integração total com rede LAN/WAN.
- 33. O sistema deverá possuir integração CTI total no modo receptivo.
- 34. O sistema deverá permitir múltiplos acessos concorrentes.

B. RAMAIS ADMINISTRATIVOS:

- 1. Deverá haver ramais administrativos de níveis diferenciados com funcionalidades específicas destinada às áreas administrativas, gerenciais e controles.
- 2. Deverá ser possível a transferência de chamadas a partir de uma posição de operação para qualquer central administrativa de ambiente.

C. REQUISITOS TÉCNICOS DA URA – UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL

- 1. As URA's a cada número (dígito) informado (falado) pelo cliente devem confirmar (eco/voice-back) através de voz digitalizada o numero recebido.
- 2. As URA's deverão ter facilidades de multi - aplicação, possibilitando atender e operar vários aplicativos e linhas distintas diferentes simultaneamente dentro da mesma plataforma. Assim a URA deverá abrir diferentes árvores de menu, de acordo com o numerador chamador.
- 3. As URA's com o reconhecimento de voz devem permitir programação das temporizações de espera para recebimento / reconhecimento das informações faladas pelo cliente. Após o vencimento desta temporização deve ser possível programar a chamada para ser encaminhada a uma posição de atendimento. (PA).
- 4. Além das opções de encaminhamento descritas no item anterior as URA's com reconhecimento de voz devem permitir também o reconhecimento de pulsos decádicos e de tons DTMF, permitindo que o cliente disque a opção desejada após o vencimento da temporização citada no item anterior.
- 5. As URA's devem permitir que o chamador quando estiver navegando no menu de voz possa abreviar o caminho para entrar na opção desejada, eliminando a necessidade do mesmo ouvir todo o menu de voz para obter a opção desejada(cutthru)
- 6. Os aplicativos de URA devem permitir o acesso aos dados armazenados nos diversos servidores da PRODAM.
- 7. A solução deverá permitir o uso de criptografia
- 8. A solução deve prever a possibilidade de ligar diretamente os canais E1 nas URA's.



PREFEITURA DE SÃO PAULO

9. A solução deverá permitir o bloqueio de ligações telefônicas a cobrar (DDC).
10. Deverão ter junto ao equipamento principal uma estação de criação de aplicativos das URA's de uso exclusivo da contratada na elaboração de novas aplicações solicitadas pela contratante.
11. A solução deverá emitir "mensagem de alerta" em tempo real no modo visual e audível, quando da operabilidade parcial ou total do sistema contendo a condição do erro, falha ou interrupção, permitindo a identificação e tomada de ação imediata para solução do problema. O alerta deverá ser eliminado de forma automática e imediatamente após a ação corretiva.
12. A solução deverá detectar o tom de ocupado na linha, de modo que no caso da ligação cair o cliente desligar antes de ser atendido, liberar imediatamente na linha telefônica, tornando-a disponível para uma nova chamada (Busy Detection).
13. A solução deverá suportar integração com VOIP.
14. A solução deverá permitir receber a transferência de chamada de um atendente diretamente para a opção dentro da árvore da URA.

D. REQUISITOS TÉCNICOS DA BILHETAGEM

1. A solução deverá contemplar sistema de tarifação (tarifador), desenvolvido para sistema operacional Microsoft mais atual onde todas as informações deverão ser coletadas em banco de Dados SQL ou compatível, permitindo a extração ou elaboração de qualquer relatório.
2. Os dados de bilhetagem deverão ser gravados em discos rígidos utilizados como memória de massa de saída, os quais deverão ser duplicados para aumentar a confiabilidade do sistema.
3. O sistema de tarifação deverá possibilitar a gestão dos "bilhetes" por diferentes níveis, grupos, centro de custos ou similares permitindo a geração de relatórios em separado.
4. O sistema deverá permitir a qualquer momento, alterações referentes a valores ou tarifas telefônicas, espelhando a realidade mais próxima dos custos telefônicos praticados pelas operadoras de telecomunicações existentes no território nacional.

E. NÍVEIS DE SERVIÇO REQUERIDOS PARA A CENTRAL DE ATENDIMENTO.

1. Atendimento de 55.000 a 75.000 ligações por dia com um tempo médio de atendimento de 180 segundos.
2. Capacidade de atendimento de 5.500 a 7.500 ligações na hora de maior movimento.
3. Tempo máximo de espera na fila = 60 segundos.
4. Tempo médio de atendimento URA = 60 segundos.
5. Fator de concentração na HMM = 10%.
6. Capacidade máxima de fila de espera = 32 ligações ACD.
7. Nível de serviço = 90%.

F. REQUISITOS PARA O SISTEMA ATIVO.

Deverá ser considerado na proposta um volume de 50.000 ligações locais efetivas locais por mês, compreendendo aproximadamente 3% do volume estimado de ligações receptivas.

G. SISTEMAS APLICATIVOS.

Todos os sistemas que serão utilizados pela empresa para a prestação dos serviços citados estarão disponíveis na PRODAM – Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo S/A, localizada a AV. Francisco Matarazzo, nº 1500 – Parque Água Branca – São Paulo – SP – CEP: 05001-000.

O sistema de registro de solicitações encontra-se disponível em versão para a internet no endereço <http://sac.prefeitura.sp.gov.br>



5. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA OPERAÇÃO DA ATUAL CENTRAL 156.

Números de E = 19 troncos

Ramais = 330 na operação e 456 no geral

Portas do PABX = 120

Portas de URA = 120

Descritivo Técnico do PABX – HiPath 4500

A Central telefônica HiPath 4500 suporta até 15 Pontos de Acesso conectados diretamente e 83 Pontos de Acesso adicionais distribuídos sobre IP. Nestas configurações é possível um máximo de 12000 assinantes digitais. Além disso, esta disponível uma opção Duplex (processador duplicado) e são oferecidas opções de alimentação redundante para aumentar a disponibilidade do sistema.

Devido ao conceito de Ponto de Acesso empilhável modular, a HiPath 4500 possibilita configurações Duplex econômicas também para negócios de porte médio.

Software Operacional HiPath 4000 V2.0.

O pacote de software operacional é usado para oferecer um bom conjunto de facilidades básicas e também para ativação do sistema HiPath 4000. O conjunto de facilidades inclui:

- Registro detalhado de chamada para tráfego de saída, de entrada, interno e entre redes;
- Registro de chamada para relatório de chamadas de entrada e de saída;
- Operação com/sem discagem direta a ramal;
- Tecla de função para seleção direta de ramal;
- Liberação/ Bloqueio de chamada em espera;
- Toque de chamada paralelo;
- Transferência de chamada flexível e aprimorada comp.ex. diferentes destinos de transferência de chamada para chamadas internas e externas.
- Grupos de captura de chamadas;
- Segurança de dados para menus do optiPoint 500;
- HiPath 4000 Assistant para a administração eficaz do sistema HiPath 4000;
- Suporte interno de interface para acesso remoto inovador e fácil, como TCP/IP, HTTP, FTP e PPP (V:24 assínc.).

Acesso de Usuário HiPath.

O Acesso de usuário HiPath compreende facilidades telefônicas padrão e aprimoradas tais como:

- Rediscagem;
- Chamada abreviada no sistema /individual;
- Rechamada;
- Conferência a três / com 8 participantes;
- Pêndulo;
- Não perturbe;
- Chamada em espera e prevenção de chamada em espera;
- Override e prevenção de override.

O acesso de usuário HiPath também habilita a conexão de consoles de telefonistas (como AG-Win) e a implementação de workpoints chefe/ secretária. Além disso, o acesso de usuário HiPath oferece importantes facilidades para teclados (terminais com exibição de múltiplas linhas):

- Bridging de chamadas
- Privacidade automática/ manual
- Exibição de múltiplas linhas e acesso a múltiplas linhas
- Retenção exclusiva e manual
- Desligamento de LEDs e da campainha

- Indicação de uso da linha
- Rechamadas

TRONCO/NETWORKING

Tronco / networking permite que o HiPath 4000 seja conectado através da rede pública e permite que o HiPath 4000 seja conectado a qualquer sistema de comunicação através de redes corporativas (VPN).

Protocolos padrões e interfaces abertas são as chaves para a evolução de redes comutadas centradas em voz para infra-estruturas convergentes. O HiPath 4000 possibilita a configuração de redes corporativas com a interligação de vários sistemas através de conexões discadas e dedicadas. O networking pode ser realizado através de RDSI, ATM ou IP – sempre com todas as facilidades de telefonia do CorNet NQ. Também está disponível o networking via DPNSS1 com CorNet NQ- DPNSS1-Gateway (CDG) V6.0. O CorNet NQ é o protocolo de sinalização baseado em padrões da Siemens para as soluções de redes particulares.

O CorNet NQ está alinhado com o protocolo de rede corporativa internacional QSIG para todas as facilidades comuns entre os dois protocolos. O CorNet NQ transmite as facilidades HiPath 4000 e serviços centrais através de toda a infra-estrutura.

Estas facilidades aprimoram as comunicações entre localidades e melhoram o serviço ao cliente permitindo assim práticas de trabalhos flexíveis. As vantagens mais significativas do networking homogêneo incluem:

- Administração central com HiPath 4000 Manager;
- Uso de aplicativos centrais (p.ex: HiPath Xpressions, serviços centrais de operador);
- Facilidades clássicas de voz aprimoradas, tais como grupo de captura de chamadas, estacionamento de chamadas, captura de chamadas direcionada, transferência de chamadas, rechamada em caso de ocupado e rechamada em caso de não atendimento;
- Uso com tarifação otimizada da rede corporativa através do encaminhamento;
- Com menor custo (LCR);
- O LCR assegura que a rota mais econômica seja selecionada. As chamadas são mantidas dentro da rede HiPath 4000 pelo período em que são economicamente viáveis. Na transferência para a rede discada é selecionado a operadora de telecomunicações mais favorável (break-in e break-out);
- Encaminhamento conforme horário para diferentes operadoras de telecomunicações;
- Administração central de todos os dados de LCR através do HiPath 4000 Manager, registro local e no âmbito da rede de todas as chamadas de saída e entrada e internas;
- Uso de compressão de voz integral para linhas dedicadas digitais.

GERENCIAMENTO DO HIPATH

O objetivo do gerenciamento do HiPath é oferecer uma administração unificada de todos os produtos que fazem parte do portfólio de produtos HiPath. Isto é válido para todas as combinações de produtos e aplicativos HiPath.

O Gerenciamento do HiPath é a totalidade de componentes que servem à administração e manutenção dos produtos HiPath em um ambiente de comunicações Empresarial. O gerenciamento HiPath consiste em produtos de gerenciamento e componentes em particular que fazem parte dos próprios produtos HiPath. Para o HiPath 4000 este componente é o HiPath 4000 Manager.

Com interfaces padrões existentes os aplicativos de Gerenciamento do HiPath Fault Management e HiPath Accounting Management podem ser integrados ao HiPath 4000 Manager.

INTERFACES DO SISTEMA TRONCO

- S 0 (Interface de acesso básico) Acesso com quatro fios à rede RDSI
- 2 canais de usuário de 64 Kbit/s cada
- 1 canal de sinalização de 16 Kbit/s
- Velocidade de transmissão de 144 Kbit/s
- ETSI-RDSI (DSS1)
- S2 (Interface de Acesso Primário) Acesso com quatro fios à rede RDSI
- 30 canais de usuário de 64 Kbit/s cada



- 1 canal de sinalização de 64 Kbit/s
- Velocidade de transmissão de 2048 Kbit/s
- ETSI- RDSI (DSS1)
- DPNSS1 em países selecionados através de CDG V6.0
- Todos os troncos analógicos (interface padrão com operadora/sistema)
- (De discagem por pulso) são suportados
- Capacidade integral do serviço
- Protocolo de transporte a rede TCP/IP
- Protocolo assíncrono PPP
- Protocolo de transferência de arquivos FTP
- Protocolo de web http
- Acesso assíncrono / síncrono V.24
- Acesso através de Ethernet ou modem rápido

INTERFACES DE NETWORKING SO/S2

São suportados os protocolos a seguir:

- CorNet N, CorNet NQ, QSIG, PSS1, E&M, CAS, MFC (DPNSS1 com CDG nos países selecionados);
- Analógicos múltiplos protocolos;
- ATM 155 Mbit/s (STM-1/STS-3).

São suportados os protocolos a seguir:

- CES (Serviço de Emulação de Circuito), CorNet NQ, QSIG;
- Ethernet IP com HiPath HG 3550 10/100 base BT, G711 e G729A, B CorNet NQ

INTERFACES DE USUÁRIO

- U pó/e Interface a dois fios para conexão de telefones opti Point 500 e consoles de operadoras
- Ethernet IP com HiPath HG 3530 10/100 Base BT, G711
- Barramento S O/ SO conexão SO para terminais RDSI, p.ex. PC RDSI, fax RDSI (grupo 4) conexão de barramento S O para até 8 terminais RDSI.

Conexão de terminais analógicos e equipamentos para voz, fax, videotexto e serviços de dados, por exemplo: telefones padrões (p.ex. euroset, Gigaset), públicos (moeda ou cartão), dispositivos (p.ex: secretaria eletrônica, telefone para porteiro eletrônico, alto falante, sistema de paging, equipamentos de ditado e mensagens gravadas).

URA INTERVOICE

O Sistema da InterVoice tornou-se a interface amigável entre os callers e um host, rede local ou bancos de dados locais ou remotos. Esta interface permite que qualquer telefone torne-se um terminal de computador. O telefone se torna o teclado e a voz humana, a saída.

O Sistema da InterVoice é um sistema único e integrado de comunicações em uma arquitetura de sistema aberto. O sistema provê soluções de automação de voz e capacidades multimídia por fluxos de chamada de atendimento ao consumidor. O sistema da intervoice esta baseado em plataforma com hardware e software desenvolvidos pela própria empresa em Dallas, Texas. Um sistema básico consiste em uma CPU, monitor, teclado, mouse, a placa principal chamada Vocal Card Digital, placas de linhas (analógicas e /ou digitais) e placa de recursos compartilhados (pulso, fax, reconhecimento de voz, etc.).

Cada configuração do sistema é customizada de acordo com as necessidades de cada cliente, incluindo plataforma de hardware e sistema operacional (Windows 2000). Uma descrição detalhada do produto será fornecida abaixo:

O sistema de Desenvolvimento da InterVoice inclui todas as ferramentas necessárias para criar e manter um fluxo de chamada (call flow.) Como o sistema é baseado em padrões de mercado como processadores Pentium e sistemas operacionais Windows 2000, a InterVoice pode tirar proveito de novos desenvolvimentos em sua ferramenta de geração de fluxo de chamadas como o software aplicativo gráfico chamado In-Vision. Este software permite a implementação de novos sistemas e /ou aplicações novas rapidamente e dá aos clientes a liberdade para construir ou modificar seus próprios fluxos de chamada.

6. VOLUMES DA CENTRAL 156 CONSIDERANDO JULHO/2006

- a) Ligações totais considerando o mês de maior volume do período – Março/2007.



PREFEITURA DE SÃO PAULO

Data	Ligações Recebidas URA	Ligações Recebidas Humano	TMA- Tempo médio de atendimento	TME - Tempo médio de espera
Universe do mês	2.129.513	1.700.849	133	104
01 - qui	93.947	76.266	121	184
02 - sex	85.961	69.177	128	140
03 - Sab	42.060	33.102	144	83
04 - dom	28.143	22.312	144	101
05 - seg.	87.967	70.696	134	105
06 - ter	93.053	70.761	138	110
07 - qua	94.085	74.348	124	121
08 - qui	92.274	72.704	123	112
09 - sex	85.846	66.878	119	122
10 - Sab	31.851	25.135	145	83
11 - dom	21.216	17.236	138	77
12 - seg.	86.362	67.741	122	105
13 - ter	82.883	63.840	117	99
14 - qua	86.811	71.106	137	105
15 - qui	81.274	63.974	131	99
16 - sex	74.399	59.835	140	98
17 - Sab	33.955	27.326	168	63
18 - dom	25.621	20.596	117	65
19 - seg.	83.551	68.885	126	111
20 - ter	82.740	68.733	128	107
21 - qua	80.063	66.001	131	113
22 - qui	75.756	61.848	141	104
23 - sex	68.389	53.525	137	75
24 - Sab	31.882	25.474	168	66
25 - dom	22.142	17.178	148	72
26 - seg.	79.983	65.550	136	95
27 - ter	84.302	68.064	139	96
28 - qua	85.276	67.571	133	96
29 - qui	83.838	66.250	149	83
30 - sex	76.125	64.738	129	84
31 - Sab	42.758	33.999	139	58

b) Ligações considerando o dia de maior volume de período por ilhas de atendimento – 08/03/2007.

Valores por hora	Ligações recebidas - Bilhete Único	Ligações recebidas - CET	Ligações recebidas - Programas Sociais	Ligações Recebidas - Geral 156
Universe do Dia	8.313	4.765	2.759	20.857
00:00 / 00:30	46	22	12	106
00:30 / 01:00	22	14	0	44
01:00 / 01:30	16	5	5	34
01:30 / 02:00	2	4	2	19
02:00 / 02:30	6	1	1	12
02:30 / 03:00	0	3	1	6
03:00 / 03:30	0	3	1	5



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Folha nº 000382

C.E. Proc. 06.01.14

X

Defensor Robles - 0401 - RF 1.351

03:30 / 04:00	0	2	0	6
04:00 / 04:30	10	0	1	6
04:30 / 05:00	6	5	1	9
05:00 / 05:30	7	7	0	16
05:30 / 06:00	16	11	1	27
06:00 / 06:30	44	35	5	67
06:30 / 07:00	61	54	20	127
07:00 / 07:30	115	59	48	255
07:30 / 08:00	183	87	47	392
08:00 / 08:30	252	142	106	691
08:30 / 09:00	303	130	120	763
09:00 / 09:30	303	127	99	863
09:30 / 10:00	304	119	112	825
10:00 / 10:30	307	107	122	820
10:30 / 11:00	344	122	145	813
11:00 / 11:30	312	119	113	766
11:30 / 12:00	325	115	133	770
12:00 / 12:30	333	96	126	703
12:30 / 13:00	334	117	110	683
13:00 / 13:30	338	114	109	723
13:30 / 14:00	346	139	109	814
14:00 / 14:30	341	125	99	732
14:30 / 15:00	315	146	136	783
15:00 / 15:30	337	171	121	753
15:30 / 16:00	332	161	137	729
16:00 / 16:30	302	191	93	732
16:30 / 17:00	278	221	103	728
17:00 / 17:30	291	242	100	729
17:30 / 18:00	286	263	65	625
18:00 / 18:30	217	242	57	490
18:30 / 19:00	193	179	38	476
19:00 / 19:30	161	141	29	547
19:30 / 20:00	164	157	51	500
20:00 / 20:30	122	148	31	432
20:30 / 21:00	164	179	25	476
21:00 / 21:30	123	110	35	486
21:30 / 22:00	93	74	24	373
22:00 / 22:30	73	65	18	259
22:30 / 23:00	65	54	19	219
23:00 / 23:30	69	63	16	229
23:30 / 24:00	52	74	13	194

cheubido 02.07.2014

Marcelo
Marcelo Fidalvo Neves
Técnico Administrativo
RF 11.269



Prefeitura do Município de São Paulo

São Paulo, 21 de julho de 2014.

GABINETE DO PREFEITO

Ofício A. I. L. nº 273/14-C

Ref.: Ofício CECC nº 021/2014

15 - DOCREC
15- 00539/2014

Senhor Presidente

Folha nº 000383
C.E. Proc. 06.03.14
Rafael Robles Gedei - AF 1: 321

Reportando-me ao ofício acima referenciado, em atenção ao requerimento do Vereador Eduardo Tuma, aprovado pela Comissão de Estudos para Avaliar os Contratos Firmados pelo Executivo no que tange ao Call Center e "156" com seus Serviços pela Empresa Call Tecnologia e Serviço Ltda, encaminho a essa Presidência, por cópia, as informações oferecidas pela Secretaria Executiva de Comunicação, sobre a inexistência de desvio de finalidade no contrato firmado com a Empresa Call Tecnologia e Serviço Ltda.

Na oportunidade, renovo a Vossa Excelência meus protestos de apreço e consideração.


FRANCISCO MACENA DA SILVA
Secretário do Governo Municipal

Ao

Excelentíssimo Senhor

JOSÉ AMÉRICO DIAS

Digníssimo Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

JAM/MTGS/lcgs
Req CECC 21-14

Recebido na Secretaria das Câmaras
da Câmara Municipal de São Paulo
em 22/07/14 às 15:30

Jane 100996

12:48 22/07/2014 008816 Protocolo Legislativo - 5872



INTERESSADO: CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO - COMISSÃO DE ESTUDOS PARA AVALIAR OS CONTRATOS FIRMADOS PELO EXECUTIVO NO QUE TANGE AO CALL CENTER E "156" COM SEUS SERVIÇOS PELA EMPRESA CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA.

VEREADOR ADILSON AMADEU

ASSUNTO: REQUERIMENTOS SOLICITANDO INFORMAÇÕES A RESPEITO DA CENTRAL "156".

CÓPIA

SGM/ATL-CHEFIA

Senhor Assessor Especial em substituição,

Nos termos da solicitação contida nos autos do Processo 2014-0.107.796-6, cumpre a esta Secretaria Executiva de Comunicação esclarecer que o Portal Institucional da PMSP foi criado pela PRODAM e continua sendo administrado pela mesma.

A participação da empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda. na nova edição do Portal Institucional se deu nos termos previstos na Cláusula 15 item 15.1.8 alínea "b" no contrato outrora firmado.

O contrato firmado entre a municipalidade e a empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda. tem a previsão de formação de um portal institucional do município e esta Pasta após analisar o projeto apresentado pela Call Tecnologia entendeu por bem ser mais econômico e eficaz adequar referidos serviços no portal já existente.



Folha 53
Joana D'Ág Tura de Almeida

Folha nº 000385

C.E. Proc. 06-3-14

RF: 747.512.8
Assistente Técnico II

Anexo I

15.1.8 A CONTRATANTE fornecerá outros sistemas para apoio à função de atendimento ao cidadão, para informações específicas de serviços municipais, tais como:

b) Portal Institucional do Município;

CÓPIA

Sendo assim, a empresa Call Tecnologia desenvolveu um novo projeto de navegabilidade e interação com o cidadão a partir da fusão das duas bases de serviços - Informação ao Cidadão e Busca por Serviços e informações diversas. Tal projeto foi desenvolvido ao longo de aproximados 8 (oito) meses em 2013, e o portal foi ao ar em 12/2013.

Neste interim foram estudadas fórmulas e aplicação que resultaram numa maior navegabilidade e num percurso menor que o cidadão percorre desde o pedido até a resposta da PMSP.

Portanto, quando do acesso ao Portal Institucional desta Prefeitura da Cidade de São Paulo, verifica-se que a margem direita está voltada com destaque e exclusividade aos serviços para a população, de forma clara e objetiva, inclusive, no que pertine a solicitação serviços on line. (cópia da página inicial anexa)

O que se pretende deixar bastante claro é que houve um projeto de otimização do Portal Institucional que foi desenvolvido pela Call Tecnologia e Serviços Ltda. (nos termos contratuais). A administração, gerência e suporte permanecem às expensas desta SECOM e da PRODAM.

Não houve qualquer tipo de dispêndio de erário de forma incorreta como apontado, pois o Portal da Prefeitura da Cidade de São Paulo não foi criado recentemente, este existe há anos e esta Secretaria Executiva de Comunicação busca otimizar suas notícias e serviços para estar sempre a contento daqueles que diariamente o utilizam.

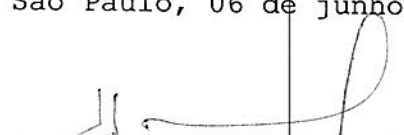


**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Folha 54
Joana D'Arc Tura de Almeida
RF: 747.512.8
Assistente Técnico II

Sem mais e à disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,
São Paulo, 06 de junho de 2014.


José Jacinto de Amaral
Chefe de Gabinete

CÓPIA

Folha nº **000386**
C.E. Proc. *06.3.14*
Relato Robles G. 06.06.2014

17:46 18/06/2014 019489 SEM PROTOCOLO



Prefeitura do Município de São Paulo

São Paulo, 21 de julho de 2014.

GABINETE DO PREFEITO

Ofício A. I. L. nº 274/14-C

Ref.: Ofício CECC nº 003/2014

Folha nº 000387
C.E. Proc. 06.3.14

15 - DOCREC
15- 00540/2014

Senhor Presidente

Reportando-me ao ofício acima referenciado, relativo a requerimento do Vereador Adilson Amadeu, aprovado pela Comissão de Estudos para Avaliar os Contratos Firmados pelo Executivo no que tange ao Call Center e "156" com seus Serviços pela Empresa Call Tecnologia e Serviço Ltda, encaminho a essa Presidência, em complementação aos elementos anteriormente enviados no bojo do Ofício ATL nº 169/14-C, cópias das informações fornecidas pela Secretaria Executiva de Comunicação, também a respeito de valores pagos à Call Tecnologia e Serviços Ltda.

Na oportunidade, renovo a Vossa Excelência meus protestos de apreço e consideração.

FRANCISCO MACENA DA SILVA
Secretário do Governo Municipal

Ao

Excelentíssimo Senhor

JOSÉ AMÉRICO DIAS

Digníssimo Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

JAM/MTGS/lcgs
Req CECC 3-14 Complementação

Recebido na Secretaria de Comunicação
da Câmara Municipal de São Paulo

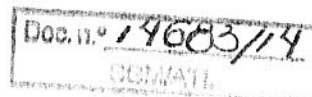
22/07/14 às 15:30

100.996

12:41 22/07/2014 000387 - Protocolo Legislativo - SSP.22



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**



CÓPIA

Folha de informação n.º

Folha n.º **000388**
C.E. Proc. **06-3-14**

20/05/2014

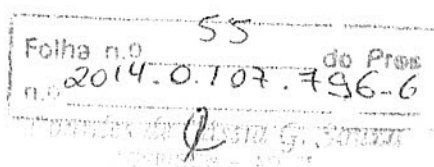
Ofício n.º 003/SECOM/GAB/AJ

INTERESSADO: CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO - COMISSÃO DE ESTUDOS PARA AVALIAR OS CONTRATOS FIRMADOS PELO EXECUTIVO NO QUE TANGE AO CALL CENTER E "156" COM SEUS SERVIÇOS PELA EMPRESA CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA.

VEREADOR ADILSON AMARAL

ASSUNTO: REQUERIMENTOS SOLICITANDO INFORMAÇÕES A RESPEITO DA CENTRAL "156".

SGM/ATL-CHEFIA



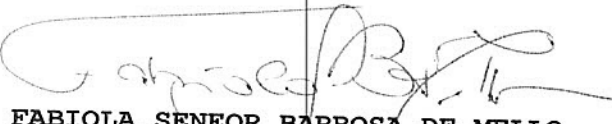
Senhora Assessora Especial,

Nos termos da solicitação contida nos autos do Processo 2014-0.107.796-6, esta Assessoria Jurídica encaminha as informações recebidas no tocante aos valores pagos bem como os que foram empenhados em favor da empresa CALL TECNOLOGIA e SERVIÇOS LTDA., recebido da Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão em atendimento ao ofício 128/SECOM/GAB/2014 encaminhado para obtenção de referidos dados.

Sem mais e à disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

São Paulo, 20 de maio de 2014.


FABIOLA SENEOR BARBOSA DE MELLO

Assessora Jurídica

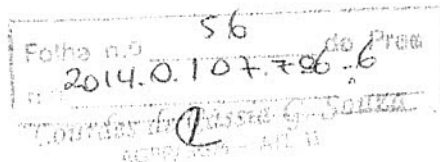
OAB/SP n.º 166.346

SECOM-GAB

URGENTE

São Paulo, 23 de Abril de 2014.

OFÍCIO Nº. 128/SECOM/GAB/2014



Senhora Secretária,

CÓPIA

No sentido de atender ao pedido do ofício CECC nº 03/2014 do Presidente da Câmara Municipal de São Paulo, que se reporta ao requerimento da *Comissão de Estudos para Avaliar os Contratos Firmados pelo Executivo Municipal com a Empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda para os Serviços de Central de Atendimento do 156*, tendo em vista que o citado contrato pertencia a essa Secretaria Municipal de Planejamento, solicitamos nos informar todos os valores pagos bem como aqueles que foram empenhados em favor da empresa *Call Tecnologia e Serviços Ltda* desde 2006 até a presente data.

Tendo em vista que o pedido feito por ofício já faz parte do processo 2014-0.107.796-6 autuado pela Secretaria do Governo Municipal, que impõe prazo para atendimento, rogamos a essa Secretaria que nos envie a documentação, no menor prazo possível, para que possamos atender a demanda inicial.

Certos de contarmos com a compreensão de Vossa Senhoria, aproveitamos o ensejo para firmar protestos de elevada estima e consideração.

Atenciosamente

Folha nº 000389
C.E. Proc. 06.3.14
C.E. Proc. 06.3.14
C.E. Proc. 06.3.14


Nunzio Briguelio Filho
Secretário
Secretaria Executiva de Comunicação - SECOM

Senhora
Leda Maria Paulani
Secretária
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão

RECEBIDO

9 / 5 / 14

HORÁRIO: 13:30

Durana

Do Ofício nº128/2014

30/4/2014 Eline Sassi Curi
Assistente Técnico
SEMPLA-OG

COPIA

INTERESSADO : SECOM

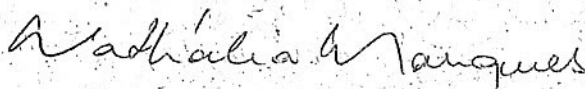
ASSUNTO: Valores pagos e empenhados em favor da empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda, desde 2006.

SEMPLA/CGO
Senhora Coordenadora

Folha nº 57
2014.0.107.796-6
Assessoria de Planejamento e Orçamento

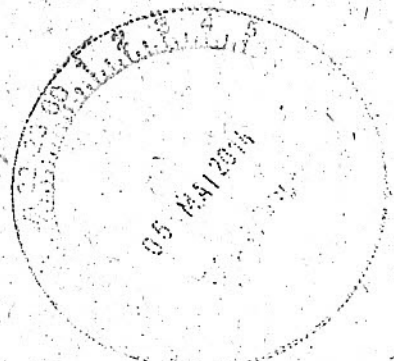
Encaminhamos o presente para conhecimento e manifestação dessa Coordenadoria, na maior brevidade possível.

São Paulo, 30 de Abril de 2014.



Nathália Nogueira Marques
Assessora Especial
Secretaria Municipal de Planejamento,
Orçamento e Gestão

NNM/ebc
I-0393/14



Prefeitura do Município de São Paulo
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão

Central de Atendimento Telefônico 156

Ano	Órgão - Descrição Órgão Empresa	Código / Denominação Dotação	Credor Nome / CNPJ	Nº Nota Empenho	Título Observação Empenho	Empenho Líquido	Empenho Liquidado	Empenho Pago
2006	15 SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO	15.11.24.126.0354.2.756.33903900.00 - Gestão e Racionalização de Processos de Governo	CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA CNPJ 05003257000110	19276/2006	CONTR. P/PREST.SERVS.DA CENTRAL DE ATENDIMENTO/156	11.250.000,00	10.734.369,33	10.734.369,33
2006 Total						11.250.000,00	10.734.369,33	10.734.369,33
2007	15 SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO	15.11.24.126.0354.2.756.33903900.00 - Gestão e Racionalização de Processos de Governo	CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA CNPJ 05003257000110	110947/2007	Decreto nº 48.078 de 20/12/2007	11.250.000,00	10.734.369,33	10.734.369,33
2007 Total						11.250.000,00	10.734.369,33	10.734.369,33
2008	15 SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO	15.11.24.126.0354.2.756.33903900.00 - Gestão e Racionalização de Processos de Governo	CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA CNPJ 05003257000110	30299/2008	TC Nº 02/CGRS/06-PROPRIOG.07 (SETEMBRES A PARTIR	14.979.600,00	14.979.600,00	14.979.600,00
2008 Total						14.979.600,00	14.979.600,00	14.979.600,00
2009	15 SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO	15.11.24.126.0354.2.756.33903900.00 - Gestão e Racionalização de Processos de Governo	CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA CNPJ 05003257000110	30299/2008	TC Nº 02/CGRS/06-PROPRIOG.07 (SETEMBRES A PARTIR	15.266.207,79	15.050.957,52	15.050.957,52
2009 Total						15.266.207,79	15.050.957,52	15.050.957,52
2010	15 SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO	15.11.24.126.0354.2.756.33903900.00 - Gestão e Racionalização de Processos de Governo	CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA CNPJ 05003257000110	30299/2008	TC Nº 02/CGRS/06-PROPRIOG.07 (SETEMBRES A PARTIR	14.979.600,00	14.979.600,00	14.979.600,00
2010 Total						14.979.600,00	14.979.600,00	14.979.600,00

CÓPIA

Fls. 03 de 04
nº 1281560416A8
Zila Casimiro Ribeiro
Assistente Técnico II
CPLA - CGO

Folha nº 158
2014.0.704796.6
Folha nº 000391
C.E. Proc. 06.07-14



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO
Coordenadoria do Orçamento-CGO

000392
06-03-14

Fls. 05

Do Ofício nº 128/SECOM/GAB/2014

em 06/05/2014 (a) ...

[Handwritten signature]
Assistente Técnico II
SEMPLA-CGO

INTERESSADO : Secretaria Executiva de Comunicação - SECOM

ASSUNTO : Valores pagos e empenhados em favor da empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda, desde 2006.

CÓPIA

Informação nº 1202/2014 - CGO

SEMPLA.G

Senhora Assessora Especial,

60
Folha nº 1
2014-0104-796-6
Assessoria Especial
MTH/zcr

Procedemos ao levantamento das informações solicitadas, referentes aos valores empenhados, liquidados e pagos à Call Tecnologia e Serviços Ltda, durante o período de 2006 ao dia 05/05/2014, juntado sob fls.03 e 04, para os serviços de Central de Atendimento do 156.

CGO, em 06 de maio de 2.014.

[Handwritten signature]
MIRIAM TOKUMORI HOKAMA
Coordenadora do Orçamento - CGO
SEMPLA

MTH/zcr



Folha de Informação nº 06

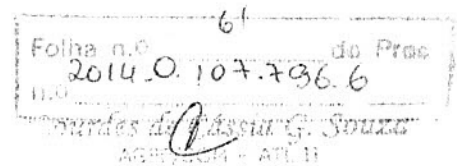
Do Ofício nº 128/SECOM/ GAB/2014

em 07/05/2014 (a)
Aparecida F. L. Mendes
Assessor Técnico
RF 790976-5

INTERESSADO: SECRETARIA EXECUTIVA DE COMUNICAÇÃO – SECOM

ASSUNTO: Valores pagos e empenhados em favor da empresa CALL Tecnologia e Serviços Ltda desde 2006.

SECOM GAB
Senhor Chefe de Gabinete



CÓPIA

Encaminhamos o presente com as informações prestadas pela Coordenadoria do Orçamento – CGO, desta Pasta, para as providências cabíveis.

São Paulo, 07 de maio de 2014

Rodrigo Alves Teixeira
Chefe de Gabinete
Secretaria Municipal de Planejamento,
Orçamento e Gestão – SEMPLA

RAT/ncb





**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Folha nº 000394

C.E. Proc. 06.03-17

Recebido Robles 06.03-17, 327

Folha de informação nº 07

Joana D'Arc Tura de Almeida
RF: 747.512.8
Assistente Técnico II

À

Coordenadoria Administrativa Financeira

Sra. Ivete Alckimin

Folha nº 62 de Proc
2014.0.107.796-6
Maurício de Jesus G. Souza
AGU-104 - ATL II

CÓPIA

Para, com a máxima urgência e em conjunto com a Ass. Jurídica, encaminhar cópia do presente Ofício para a SGM/ATL, que deverá reencaminhá-lo para a Comissão de Estudos do Contrato 156 da Câmara Municipal.

Em 20 de maio de 2014.


ROGERIO PELIZZARI DE ANDRADE

Chefe de Gabinete em exercício

Prefeitura do Município de São Paulo
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão

Central de Atendimento Telefônico 156

Ano	Órgão	Descrição Órgão Empresa	Código / Denominação Dotação	Credor Nome / CNPJ	Nº Nota Empenho	Texto Observação Empenho	Empenho Líquido	Empenho Liquidado	Empenho Pago
2011	11	SECRETARIA DO GOVERNO MUNICIPAL Secretaria Executiva de Comunicação SECOM	11.14.24.126.1510.2.756.33903900.00 - Central de Atendimento Telefônico da Cidade de São Paulo	CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA CNPJ 05003257000110	11/1856/2011	Operação e Gestão Continuada de Central de Atendimento Telefônico, Ativa e Recepção, para a PMS.	10.300.000,00	10.300.000,00	10.300.000,00
					11/8385/2011	Operação de serviço 156	7.622.429,79	6.779.418,12	6.779.418,12
					25/464/2011	Central de atendimento 156 - Excedente.	118.003,58	118.003,58	118.003,58
					25/838/2011	Realjute - 01/01/2011 a 29/03/2011.	537.001,08	537.001,08	537.001,08
					28/529/2011	Prorrogação contratual.	1.423.032,30	1.423.032,30	1.423.032,30
					28/535/2011	Prorrogação Contratual - Excedente.	0,00	0,00	0,00
					28/542/2011	PRORROGAÇÃO CONTRATUAL	183.018,91	183.018,91	183.018,91
					32/71/2011	Referente ao período de 01/01/2011 a 29/03/2011.	4.548.579,80	4.548.579,80	4.548.579,80
					33/04/2011	Realjute para o período de 01/01/2011 a 29/03/2011.	147.579,65	147.579,65	147.579,65
					44/968/2011.	Termo de Aditamento 013 ao Contrato 002/CG85/SMG/2006 - Principal	4.494.987,00	4.494.987,00	4.494.987,00
					44/980/2011	Termo de Aditamento 013 ao Contrato 002/CG85/SMG/2006 - Excedente	149.977,04	149.977,04	149.977,04
					44/987/2011.	Termo de Aditamento 013 ao Contrato 002/CG85/SMG/2006 - Realjute	733.131,92	733.131,92	733.131,92
					68/177/2011	Termo de Contrato 004/SECOM/2011	8.270.000,00	8.270.000,00	8.270.000,00
					16/011/2011	DEA - Contrato 002/CG85/SMG/2006	1.047.599,15	1.047.599,15	1.047.599,15
2011 Total							39.375.340,22	38.732.328,55	38.732.328,55
2012	11	SECRETARIA DO GOVERNO MUNICIPAL Secretaria Executiva de Comunicação SECOM	11.14.24.126.1510.2.756.33903900.00 - Central de Atendimento Telefônico da Cidade de São Paulo	CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA CNPJ 05003257000110	11/1546/2012	Contrato 004/SECOM/2011	11.065.771,30	11.065.771,30	11.065.771,30
					15/467/2012	Termo de contrato nº 04/SECOM/2011	23.200.000,00	23.200.000,00	23.200.000,00
					5/894/2012	Central 156	120.031,47	120.031,47	120.031,47
					60/340/2012	Contratação de empresa especializada em telemarketing Ativo e Passivo para administrar o serviço 156 da PMS	7.000.000,00	7.000.000,00	7.000.000,00
					6/9903/2012	Contratação de empresa especializada em telemarketing Ativo e Passivo para administrar o serviço 156 da PMS	14.000.000,00	14.000.000,00	14.000.000,00
					8/9951/2012	Empresa especializada em telemarketing, ativo e passivo para administrar o serviço 156 da PMS	14.300.000,00	14.300.000,00	14.300.000,00
2012 Total							69.685.802,77	69.685.802,77	69.685.802,77
2013	11	SECRETARIA DO GOVERNO MUNICIPAL Secretaria Executiva de Comunicação SECOM	11.14.24.126.1510.2.756.33903900.00 - Central de Atendimento Telefônico da Cidade de São Paulo	CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA CNPJ 05003257000110	10/528/2013	Central 156	7.750.000,00	7.750.000,00	7.750.000,00
					14/931/2013	Operação e Gestão Continuada de Central de Atendimento Telefônico, Ativa e Recepção, para a PMS	25.000.000,00	25.000.000,00	25.000.000,00
					4/8942/2013	Empenho complementar para despesas com a Central 156.	11.923.821,00	11.923.821,00	11.923.821,00
					5/8318/2013	Contrato 004/SECOM/2011	6.353.947,06	6.353.947,06	6.353.947,06
					5/8622/2013	Prorrogação de contrato nº 004/SECOM/2011 por 24 meses a contar de 24/07/2013	28.507.166,61	28.507.166,61	28.507.166,61
					41/692/2013	Contrato 004/SECOM/2011 - DEA	1.910.565,33	1.910.565,33	1.910.565,33
2013 Total							81.445.500,00	81.445.500,00	81.445.500,00
2014	11	SECRETARIA DO GOVERNO MUNICIPAL Secretaria Executiva de Comunicação SECOM	11.14.24.126.1510.2.756.33903900.00 - Modernização e manutenção da Central de Atendimento Telefônico - 156	CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA CNPJ 05003257000110	18/491/2014	PRINCIPAL CONTRATADO - CENTRAL 156 - CONTRATO 004/SECOM/2011 E RESPECTIVO TERMOS ADITAMENTOS.	29.061.412,21	20.626.843,38	20.626.843,38
					18/494/2014	REALJUTE - CENTRAL 156 - CONTRATO 004/SECOM/2011 E RESPECTIVO TERMOS ADITAMENTOS - EMPRESA CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA - CNPJ: 05.003.257/0001-10	2.472.687,86	1.256.014,57	1.256.014,57
2014 Total							31.534.100,07	21.882.857,95	21.882.857,95
Total Geral							301.448.513,90	290.188.219,05	290.188.219,05



Prefeitura do Município de São Paulo

São Paulo, 21 de julho de 2014.

GABINETE DO PREFEITO

Ofício A. J. L. nº 241/14-C

Ref.: Ofício CECC nº 014/2014

15 - DOCREC
15- 00537/2014

Folha nº 000396
C.E. Proc. 06-03-19

Senhor Presidente

Rafael Robison Guedes - RF 1-327

Reportando-me ao ofício acima referenciado, em atenção ao requerimento do Vereador Eduardo Tuma, aprovado pela Comissão de Estudos para Avaliar os Contratos Firmados pelo Executivo no que tange ao Call Center e 156 com seus Serviços pela Empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda, encaminho a essa Presidência, por cópia, os elementos fornecidos pela Secretaria Executiva de Comunicação, atinentes às autuações e multas aplicadas à empresa Call Center por descumprimento contratual.

Na oportunidade, renovo a essa Presidência meus protestos de apreço e consideração.

12:39 22/07/2014 008814 Protocolo Legislativo - 589.22

FRANCISCO MACENA DA SILVA
Secretário do Governo Municipal

Ao

Excelentíssimo Senhor
JOSÉ AMÉRICO DIAS

Digníssimo Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

JAM/MTGS/sr
Req CECC 14-14

22/07/14 15:30
João RF 100996

Folha nº 000397
C.E. Proc. 06.03.14

Rafael Robles - RF 1-327

ACOMPANHA OFÍCIO ATL Nº 271 /2014 - C
Req CECC 14-14



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

Mem. 031/CGEGI/SMG/2006 em 27/9/2006.

FOLHA N.º 06
N.º 2014-0136-2413-3
ASS. Ivana Francisco de Sant'Anna
SECOM/CAF/Aadm
RF-587.530.7.00

Interessado: Coordenadoria de Governo Eletrônico e Gestão de Informação - CGEGI

Assunto: Central de Atendimento 156

SMG-G

Senhora Secretária-Adjunta,



De acordo com o contrato 02/CGBS/SMG/2006, firmado com a empresa Call Tecnologia para operação da Central 156, foram estabelecidos indicadores para os níveis de serviços a serem atingidos na prestação do referido serviço. Estes indicadores são verificados a partir dos relatórios de desempenho da Central, emitidos pela empresa, com base nos dados coletados pelo equipamento da central telefônica.

A partir dos relatórios encaminhados pela empresa apuramos duas irregularidades na prestação dos serviços, ferindo o estabelecido na cláusula 17.1.2, itens "c" e "h" do contrato.

No mês de agosto de 2006 a empresa atingiu um índice de nível de serviço de 81% (oitenta e um por cento), quando o contrato prevê 90% (noventa por cento), além disso, o planejamento de disponibilização das PA's, feito pela empresa Call e aprovado pela Prefeitura, não vem sendo cumprido. Assim, esta Coordenadoria entende ser correta a aplicação da multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor total do contrato de R\$30.000.000,00 (trinta milhões de reais), o que significa R\$ 30.000,00 (trinta mil reais) a ser descontado do valor da fatura referente ao período de agosto/2006.

Com relação à solicitação da Call Tecnologia para que a PMSP isente a empresa do cumprimento do nível de serviço durante 04 (quatro) dias do mês de agosto alegando fatores fora do seu controle, temos a esclarecer:

1 - o nosso procedimento de justificativa das ocorrências, acordado entre a PMSP e a empresa Call Tecnologia, não tem como objetivo dispensar a empresa do planejamento e da adoção de medidas que minimizem o impacto de ocorrências eventuais, porém normais, numa cidade como São Paulo (temporais, enchentes, eventos

2 - o objetivo de criar o instrumento de justificativa das ocorrências é não penalizar a empresa quando realmente não houver qualquer possibilidade de atuação em caráter de emergência, como, por exemplo, queda de energia, sistema fora do ar etc;

3 – avaliando os dias citados pela empresa verificamos que o número de PA's em operação, na maioria dos casos, estava abaixo do número de PA's planejadas para operarem naqueles dias, mesmo considerando o fluxo normal de ligações;

DATA	Número máximo de PA's em operação	Número de PA's dimensionado (*)
07/08	234	283
08/08	256	283
14/08	261	283
15/08	121	283
26/08	156	109
27/08	104	84
28/08	279	283

Folha nº 000399
C.E. Proc. 06-03-14
Rafael Robles Godoi 11/11/2007

(*) O número de PA's total contratado é 300, mas consideramos aqui 283, pois 17 PA's são exclusivas do serviço 192 – SAMU.

4 – se a PMSP desconsiderar, para efeito de cálculo do nível de serviço, os dias 14 e 15 de agosto, que por motivo de greve do metrô houve dificuldade para os profissionais chegarem ao seu posto de trabalho, mesmo assim, o nível de serviço referente a agosto/2006 ficaria em 86% (oitenta e seis por cento), ainda abaixo do índice contratado (cláusula 17.1.2 – item “h”);

5 – analisando os relatórios do mês de agosto verificamos que, dos 31 dias do mês a empresa operou durante 20 dias com o número máximo de PA'S (horário de pico) abaixo do número planejado e acordado com a Prefeitura (cláusula 17.1.2 – item “c”).

Por todo exposto, sugiro a aplicação de penalidade pertinente.

Atenciosamente,

Malde Maria Vilas Boas
MALDE MARIA VILAS BÔAS
Coordenadora de Governo Eletrônico
e Gestão da Informação
Secretaria Municipal de Gestão

FOLHA Nº 07
N.º 2014-0136-841-3
ASS.
Ivana Francisco de Sant'anna
SECOM/CAF/AAdm
RF: 587.530.7.00

Folha nº 199
2005-08-16-832-3
Paola Maciel de Antonio
Assistente Administrativo
RF: 49.724.5.00
SMG



SIBS Qd. 01 - Cj. B - Lt. 14
Núcleo Bandeirante
Cep: 71736 - 102 - Brasília DF
Telefax: (61) 3035-5000
www.call.inf.br

Contact Center

A Secretária Municipal de Gestão - SMG
A/C Renata Veiga - Gerente da Central de Atendimento 156
Ref.: Nível de Serviço Central 156 - agosto de 2006.

Prezada Senhora,

Como é de seu conhecimento, acompanhamento e controle, a Central de Atendimento 156 ora contratada pela Prefeitura Municipal de São Paulo, através da Secretária Municipal de Gestão, que prevê um nível de serviço de 90% (noventa por cento) em 60" (sessenta segundos). No mês de agosto de 2006 o índice não foi alcançado devido a alguns fatores que tem suas considerações e explicações para o não alcance do indicador.

Diante do resultado apresentamos esclarecimentos dos motivos pelos qual o nível de serviço da Central de Atendimento 156 não foi alcançado e também informar quais foram as medidas emergenciais tomadas, no mês de agosto de 2006.

Primeiro fato está relacionado aos dias 07 e 08, onde ocorreram ataques da facção PCC na cidade de São Paulo, que impulsionou um aumento no nosso volume de ligações no dia 07 de 50% (cinquenta por cento) e no dia 08 de 26% (vinte e seis por cento) em relação a períodos anteriores.

Segundo fato está relacionado ao dia 14 quando foi divulgado pela imprensa que no dia 15 ocorreria a paralisação do metrô (greve) na cidade de São Paulo, fato que realmente aconteceu. Tal fato impulsionou um aumento no volume de ligações no dia 14 de 10% (dez por cento) ligações, sendo que esse aumento de volume ocorreu no turno da tarde, chegando a picos de 175% (cento e setenta e cinco por cento) acima do previsto como, por exemplo, no horário das 22 horas e no dia 15 de 48% (quarenta e oito por cento) em relação a períodos anteriores.

Nos dias citados acima foram tomadas medidas na tentativa de realizar o atendimento a todos os munícipes com o menor impacto possível. A Call colocou providenciou imediatamente que a contingência para situações como as descritas acima fossem imediatamente aplicadas, contingência essa que prevê uma empresa especializada em transporte particular, para realizar o traslado de nossos colaboradores, foi também realizado uma ação de horas extras, a fim de que nossos colaboradores permanecessem um maior tempo no atendimento, e com autorização da SMG foi colocada a informação na URA da suspensão do rodízio.

Durante todo o tempo, a Call esteve atuando e tentando minimizar os impactos negativos, a imagem da Central de Atendimento 156. E é assim que permanecerá atuando, sempre que ocorrer qualquer situação sazonal.

Cabe ressaltar também que no dia 26 sábado e 27 domingo, a central recebeu um volume acima da média de 78% e de 157% respectivamente, devido ao atendimento do ENEM e na segunda-feira dia 28 apresentou um volume de 109% acima da média devido a fortes chuvas na cidade de São Paulo o que ocasionou um alto índice de ligações para o atendimento do ILUME.

Sendo o que havia a informar, permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários.

Diante do exposto e dos esclarecimentos a Call Tecnologia solicita a isenção do cumprimento do nível de serviço nos 04 (quatro) dias do mês de agosto de 2006, conforme explicados acima.

Nestes termos contamos com a costumeira compreensão de V. Sas., no sentido de acolher o pedido ora formulado.

Atenciosamente,

Ivone Andrade
Call Tecnologia e Serviços LTDA

Documentos em anexo:

- Performance do atendimento - considerando o nível de serviço de 90% nos dias citados.

Folha nº 000400
C.E. Proc. 06-03-14
São Paulo, 11 de setembro de 2006. Proc.

2005 - 0.3 16.832 - 3

Paola Maciel de Antonio
Assistente Administrativo

RF 749.724.5.00

Folha nº 800
C.E. Proc.
2005 - 0.3 16.832 - 3
Paola Maciel de Antonio
Assistente Administrativo
RF 749.724.5.00

SMG

FOLHA Nº 08
Nº 2034-0536-241-3
ASS. Ivana Francisco de Sant'anna
SECOM/CAF/AAadm
RF: 587.530.7.00

Conferi com original
02/12/06
Paola

RESUMO DA OPERAÇÃO CENTRAL 156



Operação: Resumo da Operação Central 156 - SP
Mês: agosto/2006
Nível Contratual: 90%



Atendimento Humano								
Serviço	Ligações Recebidas	% Volume	Ligações Atendidas	Ligações Abandonadas	Taxa de Abandono	TMA - Tempo Médio de Atendimento	TME - Tempo Médio de Espera	Nível de Serviço
Universo do Mês	175.457	100%	957.859	217.598	19%	175	34	91%
Atendimento Geral	394.955	34%	317.530	77.425	20%	183	33	91%
Bilhete Único	216.468	18%	189.095	27.373	13%	139	28	92%
CET	63.579	5%	48.051	15.528	24%	163	37	94%
ILUME	77.402	7%	67.501	9.901	13%	241	37	88%
Programas Sociais	62.299	5%	55.342	6.957	11%	136	21	95%
SPTTrans	360.754	31%	280.340	80.414	22%	182	41	89%

Folha nº 801 de Proc.
2005-0.3.16.832-3
Paola Maciel de Antonio
Assistente Administrativo
RF 749.724.5.00
SMG

Folha nº 801 de Proc.
2005-0.3.16.832-3
Paola Maciel de Antonio
Assistente Administrativo
RF 749.724.5.00
SMG

Folha nº 000401
06-03-14
C.E. Proc.
Rafael Roble Góes RF 1° 327

Confere com o original
Em 02/10/06
Assinatura Servidor
Paola

FOLHA N.º 09
N.º 2034-033-841-3
ASS.

Call Contact Center

Ivana Francisco de Sant'anna
SECOM/CAF/AAdm
RF: 687.530.7.00



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

COMISSÃO DE ESTUDOS PARA AVALIAR OS CONTRATOS FIRMADOS PELO EXECUTIVO NO QUE TANGE AO CALL CENTER E "156" COM SEUS SERVIÇOS PELA EMPRESA CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA. NO MUNICÍPIO – RPP
003/2014

Termo de encerramento de volume

Este é o volume 02 do processo RPP nº 06-0003/2014, que se encerra à folha nº 401. Segue o volume 3 que será iniciado a partir da folha nº 402.

Rafael Robles Godoi

Secretário da CECC

RF 11.327

22/07/2014