

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02/2023**  
**Anexo 01-A – Proposta de Preços**

O preço deverá ser composto de acordo com a tabela abaixo:

Item	ESPECIFICAÇÃO	Unidade	QTD.	Valor Mensal Unitário (R\$)	Valor Mensal Total (R\$)	Valor Total em 12 meses (R\$)
1	Unidade de Serviço de Atendimento (USA)	Und/Mês	130.000	R\$ 7,00	R\$ 910.000,00	R\$ 10.920.000,00
2	Manutenção e atualização do portal institucional do cliente	Horas/Mês	200	R\$ 100,00	R\$ 20.000,00	R\$ 240.000,00
3	Integração com sistemas do cliente	Horas/Mês	500	R\$ 90,00	R\$ 45.000,00	R\$ 540.000,00
<b>Valor Global (R\$)</b>						<b>R\$ 11.700.000,00</b>

Os preços para sessão pública do Pregão deverão ser a soma de valores da última coluna, indicado como “Valor global” da solução.

Validade da Proposta: 90 (noventa) dias.

Santo Amaro da Imperatriz, SC, 01 de Junho de 2023.

JACKSON

DALFOVO:014672949

85

Assinado de forma digital por  
JACKSON DALFOVO:01467294985  
Dados: 2023.06.01 12:18:39 -03'00'

---

ITS CUSTOMER SERVICE  
CNPJ: 16.853.728/0001-04  
Jackson Dalfovo  
CPF: 014.672.949-85  
RG: 2436206

**ALTERAÇÃO CONTRATUAL Nº 14 DA SOCIEDADE ITS CUSTOMER SERVICE LTDA  
CNPJ nº 16.853.728/0001-04**



Pelo presente instrumento particular,

CRISTIANO LACERDA PRADO, nacionalidade BRASILEIRA, nascido em 17/04/1977, SOLTEIRO, EMPRESARIO, CPF nº 182.680.898-14, CARTEIRA DE IDENTIDADE nº 26315324, órgão expedidor SSP - SP, residente e domiciliado(a) no(a) AVENIDA ATILIO PEDRO PAGANI, 231, PAGANI, PALHOCA, SC, CEP 88132149, BRASIL.

JULIO CESAR BUENO, nacionalidade BRASILEIRA, nascido em 04/03/1979, SOLTEIRO, EMPRESARIO, CPF nº 265.686.948-00, CARTEIRA DE IDENTIDADE nº 303845600, órgão expedidor SSP-SP - SP, residente e domiciliado(a) no(a) RUA DO IPE, 15, CENTRO, SANTO AMARO DA IMPERATRIZ, SC, CEP 88140000, BRASIL.

HPSD PARTICIPACAO SOCIETARIAS LTDA CNPJ 38372252000114, NIRE 42206273228, com sede no(a) RUA DAS AROEIRAS, 467, PALMAS, GOVERNADOR CELSO RAMOS, SC, CEP 88190000, BRASIL, representada neste ato por REPRESENTANTE LEGAL JACKSON DALFOVO, nacionalidade BRASILEIRA, nascido em 28/05/1975, CASADO em COMUNHÃO UNIVERSAL DE BENS, EMPRESARIO, CPF nº 014.672.949-85, CARTEIRA DE IDENTIDADE nº 2.436.206-9, Órgão Expedidor SSP - SC, endereço: RUA SAINT GERMAIN, 87, CENTRO, SANTO AMARO DA IMPERATRIZ, SC, CEP 88140000.

Sócios da sociedade limitada de nome empresarial ITS CUSTOMER SERVICE LTDA, registrada legalmente por contrato social devidamente arquivado nesta Junta Comercial do Estado de Santa Catarina, sob NIRE nº 42204917390, com sede Rua Mansur Elias, 50, Centro Santo Amaro da Imperatriz, SC, CEP 88140000, devidamente inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica/MF sob o nº 16.853.728/0001-04, deliberam de pleno e comum acordo ajustarem a presente alteração contratual, nos termos da Lei nº 10.406/ 2002, mediante as condições estabelecidas nas cláusulas seguintes:

**CAPITAL SOCIAL**

**CLÁUSULA PRIMEIRA.** O capital social passa a ser de R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais), em moeda corrente nacional, representado por 5.000.000 (cinco milhões) quotas de capital, no valor nominal de R\$ 1,00 (um real) cada uma, cuja aumento é totalmente subscrito e integralizado, neste ato, pelos sócios. Em decorrência do aumento do capital social por motivo de LUCROS ACUMULADOS, este fica assim distribuído:

Página 1



Junta Comercial do Estado de Santa Catarina

Certifico o Registro em 12/05/2023 Data dos Efeitos 11/05/2023

Arquivamento 20230431070 Protocolo 230431070 de 12/05/2023 NIRE 42204917390

Nome da empresa ITS CUSTOMER SERVICE LTDA

Este documento pode ser verificado em <http://regin.jucesc.sc.gov.br/autenticacaoDocumentos/autenticacao.aspx>

Chancela 263838264620284

Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 12/05/2023 LUCIANO LEITE KOWALSKI - Secretário-geral em exercício



http://assinador.pscs.com.br/assinadorweb/autenticacao?chave1=cf04zzft0iZKI7loKtKiNA&chave2=Ug8cwwspH\_-ckGj5CvVIRA  
ASSINADO DIGITALMENTE POR: 01467294985-JACKSON DALFOVO|26568694800-JULIO CESAR BUENO|18268089814-CRISTIANO LACERDA PRADO



**ALTERAÇÃO CONTRATUAL Nº 14 DA SOCIEDADE ITS CUSTOMER SERVICE LTDA**  
**CNPJ nº 16.853.728/0001-04**

CRISTIANO LACERDA PRADO, com 75.000 (setenta e cinco mil) quotas, perfazendo um total de R\$ 75.000,00 (setenta e cinco mil reais) integralizado, correspondente a 1,5% das quotas.

JULIO CESAR BUENO, com 250.000 (duzentos e cinquenta mil) quotas, perfazendo um total de R\$ 250.000,00 (duzentos e cinquenta mil reais) integralizado, correspondente a 5% das quotas.

HPSD PARTICIPACAO SOCIETARIAS LTDA, com 4.675.000 (quatro milhões e seiscentos e setenta e cinco mil) quotas, perfazendo um total de R\$ 4.675.000,00 (quatro milhões seiscentos e setenta e cinco mil reais) integralizado, correspondente a 93,5% das quotas.

**BAIXA DE FILIAL**

**CLÁUSULA SEGUNDA.** A sociedade resolve encerrar as atividades da filial situada, R PADRE VALDEVINO, 2470, DIONISIO TORRES, FORTALEZA/CE, CEP 60.135-414, registrada na Junta Comercial do Estado do Ceara sob NIRE nº 23920003558 e CNPJ nº 16.853.728/0003-68.

**RATIFICAÇÃO E FORO**

**CLÁUSULA TERCEIRA.** O foro para o exercício e o cumprimento dos direitos e obrigações resultantes do contrato social permanece em SANTO AMARO DA IMPERATRIZ/SC.

**CLÁUSULA QUARTA.** As Cláusulas e condições estabelecidas em atos já arquivados e que não foram expressamente modificadas por esta alteração continuam em vigor.

Em face das alterações acima, consolida-se o contrato social, nos termos da Lei nº 10.406/2002, mediante as condições e cláusulas seguintes

**CONSOLIDAÇÃO CONTRATUAL**

**Cláusula Primeira.** A sociedade que gira sob o nome empresarial ITS CUSTOMER SERVICE LTDA, e tem sua sede localizada à RUA MANSUR ELIAS, 50, CENTRO, SANTO AMARO DA IMPERATRIZ, SC, CEP 88.140-000.

*Parágrafo Primeiro:* A empresa tem como título do estabelecimento “ITS CUSTOMER SERVICE”.

*Parágrafo Segundo:* A empresa mantém os seguintes estabelecimentos filiais:



**ALTERAÇÃO CONTRATUAL Nº 14 DA SOCIEDADE ITS CUSTOMER SERVICE LTDA**  
**CNPJ nº 16.853.728/0001-04**

- Rua Itapura, no 594, Cond. Ed. Lívia Patrícia, Un. 10, Jardim Paulista, Ribeirão Preto/SP, CEP 14.090-082, CNPJ 16.853.728/0005-20, registrada sob o NIRE 35920044475.
- Avenida Auro Soares de Moura Andrade, no 252, sala 112, Barra Funda, São Paulo/SP, CEP 01.156-0001, CNPJ 16.853.728/0004-49, registrada sob o NIRE 35920044467.
- Avenida Conselheiro Nebias, no 444 – CJ 1405, Encruzilhada, Santos/SP, CEP 11.045-000, CNPJ 16.853.728/0002-87, registrada sob o NIRE 35920044459.

**Cláusula Segunda.** A sociedade poderá, quando servir aos seus interesses, abrir filiais, agências ou escritórios, mediante alteração contratual assinada por todos os sócios.

**Cláusula Terceira.** A sociedade tem por objetivo social: ATIVIDADES DE TELEATENDIMENTO; ATIVIDADES DE LIMPEZA; ATIVIDADES DE CONSULTORIA EM GESTÃO EMPRESARIAL E RECURSOS HUMANOS; ATIVIDADES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO; ALUGUEL DE MÁQUINAS E EQUIPAMENTOS PARA ESCRITÓRIOS; CONSULTORIA EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO; SERVIÇOS RELACIONADOS PARA DAR APOIO A ADMINISTRAÇÃO E CONSERVAÇÃO, PORTEIRO, RECEPCIONISTA, TELEFONISTA, COPEIRA, ZELADORIA, MANUTENÇÃO E SERVIÇOS; ATIVIDADES DE VIGILÂNCIA; ATIVIDADES DE MANOBRISTAS DE AUTOMÓVEIS; DESENVOLVIMENTO DE PROGRAMAS DE COMPUTADOR SOB ENCOMENDA; ATIVIDADES DE TELECOMUNICAÇÕES; SERVIÇOS COMBINADOS DE ESCRITÓRIO E APOIO ADMINISTRATIVO.

**Cláusula Quarta.** A sociedade iniciou suas atividades em 15/08/2012 e seu prazo de duração é por tempo indeterminado.

**Cláusula Quinta.** O capital social é de R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais), dividido em 5.000.000 (cinco milhões) quotas, no valor nominal de R\$ 1,00 (um real) cada uma, totalmente subscrito e integralizado, em moeda corrente nacional, neste ato. Ficando assim, distribuído entre os sócios da seguinte forma:

CRISTIANO LACERDA PRADO, com 75.000 (setenta e cinco mil) quotas, perfazendo um total de R\$ 75.000,00 (setenta e cinco mil reais) integralizado, correspondente a 1,5% das quotas.

Página 3



Junta Comercial do Estado de Santa Catarina

Certifico o Registro em 12/05/2023 Data dos Efeitos 11/05/2023

Arquivamento 20230431070 Protocolo 230431070 de 12/05/2023 NIRE 42204917390

Nome da empresa ITS CUSTOMER SERVICE LTDA

Este documento pode ser verificado em <http://regin.jucesc.sc.gov.br/autenticacaoDocumentos/autenticacao.aspx>

Chancela 263838264620284

Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 12/05/2023 LUCIANO LEITE KOWALSKI - Secretário-geral em exercício

12/05/2023

**ALTERAÇÃO CONTRATUAL Nº 14 DA SOCIEDADE ITS CUSTOMER SERVICE LTDA**  
**CNPJ nº 16.853.728/0001-04**

JULIO CESAR BUENO, com 250.000 (duzentos e cinquenta mil) quotas, perfazendo um total de R\$ 250.000,00 (duzentos e cinquenta mil reais) integralizado, correspondente a 5% das quotas.

HPSD PARTICIPACAO SOCIETARIAS LTDA, com 4.675.000 (quatro milhões e seiscentos e setenta e cinco mil) quotas, perfazendo um total de R\$ 4.675.000,00 (quatro milhões seiscentos e setenta e cinco mil reais) integralizado, correspondente a 93,5% das quotas.

**Cláusula Sexta.** A administração da sociedade caberá ISOLADAMENTE a(o) não Sócio JACKSON DALFOVO, nacionalidade BRASILEIRA, nascido em 28/05/1975, CASADO em COMUNHÃO UNIVERSAL DE BENS, EMPRESÁRIO, CPF nº 014.672.949-85, CARTEIRA DE IDENTIDADE no 2.436.206-9, órgão expedidor SSP - SC, residente e domiciliado(a) no(a) R SAINT GERMAIN, 87, CENTRO, SANTO AMARO DA IMPERATRIZ, SC, CEP 88140000, BRASIL e a ele caberá a responsabilidade ou representação ativa e passiva da sociedade, judicial e extrajudicialmente, sempre na defesa dos interesses sociais, sendo de única e exclusiva competência os negócios patrimoniais, trabalhista, previdenciários, tributário, financeiros, comerciais e todos o demais atos necessários à gestão da sociedade, autorizado o uso de nome empresarial, autorizado inclusive o seu uso em atividades que em princípios pareçam estranhas ao interesse social.

**Cláusula Sétima.** O Administrador declara, sob as penas da lei, que não está impedido de exercer a administração da sociedade, por lei especial ou em virtude de condenação criminal, a pena que vede, ainda que temporariamente, o acesso a cargos públicos ou por crime falimentar, de prevaricação, peita ou suborno, concussão, peculato, contra economia popular, contra o sistema financeiro nacional, contra normas de defesa da concorrência, contra as relações de consumo, fé pública ou propriedade.

**Cláusula Oitava.** Os sócios poderão, de comum acordo, fixar em retirada mensal, a título de “pro labore”, observadas as disposições regulamentares pertinentes.

**Cláusula Nona.** O exercício social começará em 01 de janeiro e terminará em 31 de dezembro de cada ano. Os administradores prestarão contras justificativas de sua administração, procedendo ao final de cada exercício a elaboração do inventário, do balanço patrimonial e do balanço de resulta econômico, o qual será submetido a aprovação dos sócios. Os lucros eventualmente apurados terão a aplicação que os sócios determinarem. Os prejuízos serão suportados na proporção de cada sócio no capital social. A partilha dos

Página 4



Junta Comercial do Estado de Santa Catarina

Certifico o Registro em 12/05/2023 Data dos Efeitos 11/05/2023

Arquivamento 20230431070 Protocolo 230431070 de 12/05/2023 NIRE 42204917390

Nome da empresa ITS CUSTOMER SERVICE LTDA

Este documento pode ser verificado em <http://regin.jucesc.sc.gov.br/autenticacaoDocumentos/autenticacao.aspx>

Chancela 263838264620284

Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 12/05/2023 LUCIANO LEITE KOWALSKI - Secretário-geral em exercício

12/05/2023

**ALTERAÇÃO CONTRATUAL Nº 14 DA SOCIEDADE ITS CUSTOMER SERVICE LTDA**  
**CNPJ nº 16.853.728/0001-04**

lucros verificados não obrigatoriamente obedecerá, da mesma maneira, a proporção das quotas dos sócios.

*Parágrafo Primeiro:* A sociedade poderá levantar balanços e demonstração de resultado durante o exercício e distribuir resultados com base nessas demonstrações contábeis.

*Parágrafo Segundo:* A distribuição dos lucros ou resultados poderá ser realizada de forma desproporcional em relação a participação no capital social, cabendo essa decisão aos socio, que poderão de forma individual, livre e espontâneo, se entender necessários, utilizar do próprio percentual e repassar a outro, sócio, parte dos lucros cabíveis.

**Cláusula Décima.** Os sócios estabelecem que a presente sociedade é de pessoas e não de capital, não podendo nela integrar terceiros com os quais os sócios atuais não tenham expreso interesse em compor a sociedade.

*Parágrafo Primeiro:* A responsabilidade de cada socio é restrita ao valor de suas quotas, não havendo responsabilidade nem solidaria, nem subsidiaria dos sócios pela obrigação social, mas todos respondem solidariamente pela integralização do capital social, nos termos do art. 997, inciso VIII, combinado com os at. 1.052 da lei 1.406/2002.

*Parágrafo Segundo:* É expressamente defeso aos sócios caucionar ou dar suas quotas em garantia, seja a que título for.

**Cláusula Décima Primeira.** As quotas da sociedade serão indivisíveis, podendo ser livremente transferidas ou cedidas entre os sócios, mas não podendo ser cedidas ou transferidas á terceiros(s) se o expreso consentimento de todos os demais sócios, cabendo em igualdade de preço e condições, o direito de preferência aos sócios que queiram adquiri-las, no caso de algum socio pretender ceder as suas quotas à terceiros(s).

**Cláusula Décima Segunda.** Nesse caso de qualquer dos sócios desejar alienar suas quotas á terceiro(s), deverá comunicar sua intenção aos demais sócios por escrito, através de carta registrada com aviso de recebimento, especificando o preço da oferta e as condições de pagamento, e concedendo prazo de 60 (sessenta) dias para a anuência dos demais sócios ou exercício do direito de preferência.

Página 5



Junta Comercial do Estado de Santa Catarina

Certifico o Registro em 12/05/2023 Data dos Efeitos 11/05/2023

Arquivamento 20230431070 Protocolo 230431070 de 12/05/2023 NIRE 42204917390

Nome da empresa ITS CUSTOMER SERVICE LTDA

Este documento pode ser verificado em <http://regin.jucesc.sc.gov.br/autenticacaoDocumentos/autenticacao.aspx>

Chancela 263838264620284

Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 12/05/2023 LUCIANO LEITE KOWALSKI - Secretário-geral em exercício

12/05/2023

**ALTERAÇÃO CONTRATUAL Nº 14 DA SOCIEDADE ITS CUSTOMER SERVICE LTDA**  
**CNPJ nº 16.853.728/0001-04**

**Cláusula Décima Terceira.** Se os demais sócios não anuírem com a venda das quotas à terceiro(s) não exercerem o direito de preferência, manifestando sua intenção em adquirir as quotas, o sócio alienante poderá retirar-se da sociedade, mediante o reembolso de suas quotas, que será feito pelo pagamento em 60 (sessenta) parcelas mensais e sucessivas, do valor patrimonial real das quotas, a serem apurados, em balanço de determinação, corrigido monetariamente pela IGP-M (FGV) e acrescido de juros simples de 0,2% a.m. (zero virgula dois por cento ao mês).

*Parágrafo Primeiro:* O valor patrimonial real das quotas será o valor apurado em balanço de determinação, levantado na data do evento, onde serão desprezados os valores históricos dos bens integrantes no ativo não circulante, cujos valores serão apurados por perito nomeado pelas partes.

*Parágrafo Segundo:* Se as partes não chegarem a um consenso sobre a nomeação do período, o valor patrimonial real das quotas será apurado em balanço especialmente levantado na data do evento, mediante a apuração do valor de mercado dos ativos, apurado pela média do valor encontrados por 02 (duas) empresas, com expertise ou experiência no ramo, uma indicada pelo socio que se retira ou pela maioria dos herdeiros do sócio falecido e outra indicada pelos demais sócios reunidos em assembleia ou reunião de sócios descontado o valor dos passivos.

*Parágrafo Terceiro:* Em nenhuma hipótese, bens intangíveis ou a expectativa de fluxo de caixa ou lucros futuros deverão ser considerados para o cálculo do valor patrimonial das quotas, tendo em vista que o exercício do direito de retirada representa um desinvestimento que comprometerá as expetativas de lucros futuros.

**Cláusula Décima Quarta.** Os sócios podem deliberar em reunião ou assembleia de sócios excluirm da sociedade, por juta causa, ou sócios que estejam colocando em risco a continuidade da empresa, devendo ser apurados os respectivos haveres, que serão reembolsados na forma prevista neste contrato, pelo seu valor patrimonial, calculado na forma acima delimitada.

**Cláusula Décima Quinta.** Falecendo qualquer socio, a sociedade continuará sua atividade normalmente com os sócios remanescentes e com os herdeiros do(s) falecido(s) que desejarem ingressar na sociedade e obtiverem anuência dos demais.

Página 6



Junta Comercial do Estado de Santa Catarina

Certifico o Registro em 12/05/2023 Data dos Efeitos 11/05/2023

Arquivamento 20230431070 Protocolo 230431070 de 12/05/2023 NIRE 42204917390

Nome da empresa ITS CUSTOMER SERVICE LTDA

Este documento pode ser verificado em <http://regin.jucesc.sc.gov.br/autenticacaoDocumentos/autenticacao.aspx>

Chancela 263838264620284

Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 12/05/2023 LUCIANO LEITE KOWALSKI - Secretário-geral em exercício

12/05/2023

**ALTERAÇÃO CONTRATUAL Nº 14 DA SOCIEDADE ITS CUSTOMER SERVICE LTDA**  
**CNPJ nº 16.853.728/0001-04**

**Cláusula Décima Sexta.** No caso de qualquer um dos sucessores não desejar ingressar na sociedade, será apurado o valor do quinhão respectivo que será reembolsado na forma aqui prevista, pelo seu valor patrimonial calculado na forma também estabelecida neste contrato.

**Cláusula Décima Sétima.** O sócio que se separou judicialmente ou extrajudicial ou seus herdeiros, não poderá exigir, desde logo, a parte que eventualmente lhe couber nas quotas sociais, mais apenas concorrer a divisão periódica de lucros, até que se liquida a sociedade, podendo os sócios deliberarem, pela liquidação das quotas, que será reembolsada pelo seu valor patrimonial, a ser calculado e pago nas formas previstas neste instrumento.

**Cláusula Décima Oitava.** A sociedade não se dissolverá pela morte, incapacidade, retirada de sócios quotistas, nem por sua exclusão. Também não haverá dissolução da sociedade, mesmo que remanesça um único socio, continuando, nesta hipótese, com o sócio remanescente, como faculta o artigo 1.052, § o da lei 10.406/2002.

**Cláusula Décima Nona.** O fora para o exercício e o cumprimento dos direitos e obrigações resultantes do contrato social permanece Santo Amaro da Imperatriz.

E, por estarem assim justos e contratados, assinam este instrumento.

SANTO AMARO DA IMPERATRIZ/SC, 6 de abril de 2023.

*CRISTIANO LACERDA PRADO*

*JULIO CESAR BUENO*

*HPSD PARTICIPACAO SOCIETARIAS LTDA*  
*Representado por: JACKSON DALFOVO*

Página 7



Junta Comercial do Estado de Santa Catarina

Certifico o Registro em 12/05/2023 Data dos Efeitos 11/05/2023

Arquivamento 20230431070 Protocolo 230431070 de 12/05/2023 NIRE 42204917390

Nome da empresa ITS CUSTOMER SERVICE LTDA

Este documento pode ser verificado em <http://regin.jucesc.sc.gov.br/autenticacaoDocumentos/autenticacao.aspx>

Chancela 263838264620284

Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 12/05/2023 LUCIANO LEITE KOWALSKI - Secretário-geral em exercício

12/05/2023



230431070

## TERMO DE AUTENTICACAO

NOME DA EMPRESA	ITS CUSTOMER SERVICE LTDA
PROTOCOLO	230431070 - 12/05/2023
ATO	002 - ALTERACAO
EVENTO	021 - ALTERACAO DE DADOS (EXCETO NOME EMPRESARIAL)

### MATRIZ

NIRE 42204917390  
CNPJ 16.853.728/0001-04  
CERTIFICO O REGISTRO EM 12/05/2023  
SOB N: 20230431070

### EVENTOS

028 - EXTINCAO DE FILIAL EM OUTRA UF ARQUIVAMENTO: 20230431070  
051 - CONSOLIDACAO DE CONTRATO/ESTATUTO ARQUIVAMENTO: 20230431070

### FILIAIS FORA DA UF

NIRE 23920003558  
CNPJ 16.853.728/0003-68  
ENDERECO: R PADRE VALDEVINO, FORTALEZA - CE  
EVENTO 028 - EXTINCAO DE FILIAL EM OUTRA UF

### REPRESENTANTES QUE ASSINARAM DIGITALMENTE

Cpf: 01467294985 - JACKSON DALFOVO - Assinado em 11/05/2023 às 15:27:13  
Cpf: 18268089814 - CRISTIANO LACERDA PRADO - Assinado em 11/05/2023 às 15:29:15  
Cpf: 26568694800 - JULIO CESAR BUENO - Assinado em 11/05/2023 às 15:30:44



Junta Comercial do Estado de Santa Catarina

Certifico o Registro em 12/05/2023 Data dos Efeitos 11/05/2023

Arquivamento 20230431070 Protocolo 230431070 de 12/05/2023 NIRE 42204917390

Nome da empresa ITS CUSTOMER SERVICE LTDA

Este documento pode ser verificado em <http://regin.jucesc.sc.gov.br/autenticacaoDocumentos/autenticacao.aspx>

Chancela 263838264620284

Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 12/05/2023 LUCIANO LEITE KOWALSKI - Secretário-geral em exercício

12/05/2023





### CERTIDÃO SIMPLIFICADA DIGITAL

Certificamos que as informações abaixo constam dos documentos arquivados nesta Junta Comercial e são vigentes na data de sua expedição.

EMPRESA			
Nome Empresarial: ITS CUSTOMER SERVICE LTDA			
Natureza Jurídica: SOCIEDADE EMPRESÁRIA LIMITADA			
NIRE(sede) 42204917390	CNPJ 16.853.728/0001-04	Arquivamento do ato Constitutivo 06/09/2012	Início da atividade 15/08/2012
Endereço: RUA MANSUR ELIAS, 50, CENTRO, SANTO AMARO DA IMPERATRIZ, SC - CEP: 88140000			
OBJETO SOCIAL			
ATIVIDADES DE TELEATENDIMENTO; ATIVIDADES DE LIMPEZA; ATIVIDADES DE CONSULTORIA EM GESTÃO EMPRESARIAL E RECURSOS HUMANOS; ATIVIDADES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO; ALUGUEL DE MÁQUINAS E EQUIPAMENTOS PARA ESCRITÓRIOS; CONSULTORIA EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO; SERVIÇOS RELACIONADOS PARA DAR APOIO A ADMINISTRAÇÃO E CONSERVAÇÃO, PORTEIRO, RECEPCIONISTA, TELEFONISTA, COPEIRA, ZELADORIA, MANUTENÇÃO E SERVIÇOS; ATIVIDADES DE VIGILÂNCIA; ATIVIDADES DE MANOBRISTAS DE AUTOMÓVEIS; DESENVOLVIMENTO DE PROGRAMAS DE COMPUTADOR SOB ENCOMENDA; ATIVIDADES DE TELECOMUNICAÇÕES; SERVIÇOS COMBINADOS DE ESCRITÓRIO E APOIO ADMINISTRATIVO.			
CAPITAL SOCIAL		PORTE	PRAZO DE DURAÇÃO
R\$ 3.000.000,00 TRÊS MILHÕES DE REAIS		Não	XXXXXX
R\$ Capital integralizado: 2.000.000,00 DOIS MILHÕES DE REAIS			
QUADRO SOCIOS E ADMINISTRADORES			
Nome/CPF	Participação R\$	Cond./Administrador	Término do mandato
JACKSON DALFOVO 014.672.949-85	0,00	ADMINISTRADOR	XX/XX/XXXX
CRISTIANO LACERDA PRADO 182.680.898-14	41.625,00	SOCIO	XX/XX/XXXX
JULIO CESAR BUENO 265.686.948-00	150.000,00	SOCIO	XX/XX/XXXX
HPSD PARTICIPAÇÃO SOCIETÁRIAS LTDA 38.372.252/0001-14	2.808.375,00	SOCIO	XX/XX/XXXX
ÚLTIMO ARQUIVAMENTO		SITUAÇÃO	STATUS
Data 09/12/2021	Número 20217444091	REGISTRO ATIVO	SEM STATUS
Ato: 002 - ALTERAÇÃO Evento: 051 - CONSOLIDACAO DE CONTRATO/ESTATUTO			
FILIAL(AIS) NESTA UNIDADE DA FEDERAÇÃO OU FORA DELA			
NIRE: 35920044459		CNPJ: 16.853.728/0002-87	
Endereço: AVENIDA CONSELHEIRO NEBIAS, 444 CONJ 1405, ENCRUZILHADA, SANTOS, SP - CEP: 11045000			

239989945

página: 1/2





### CERTIDÃO SIMPLIFICADA DIGITAL

Certificamos que as informações abaixo constam dos documentos arquivados nesta Junta Comercial e são vigentes na data de sua expedição.

EMPRESA			
Nome Empresarial: ITS CUSTOMER SERVICE LTDA			
Natureza Jurídica: SOCIEDADE EMPRESÁRIA LIMITADA			
NIRE(sede) 42204917390	CNPJ 16.853.728/0001-04	Arquivamento do ato Constitutivo 06/09/2012	Início da atividade 15/08/2012
Endereço: RUA MANSUR ELIAS, 50, CENTRO, SANTO AMARO DA IMPERATRIZ, SC - CEP: 88140000			
NIRE: 23920003558 CNPJ: 16.853.728/0003-68 Endereço: R PADRE VALDEVINO, 2470, DIONISIO TORRES, FORTALEZA, CE - CEP: 60135414			
NIRE: 35920044467 CNPJ: 16.853.728/0004-49 Endereço: AV AURO SOARES DE MOURA ANDRADE, 252 SALA 112, BARRA FUNDA, SÃO PAULO, SP - CEP: 01156001			
NIRE: 35920044475 CNPJ: 16.853.728/0005-20 Endereço: R ITAPURA, 594 COND ED.LIVIA PATRICIA SETOR UN 10, JARDIM PAULISTA, RIBEIRÃO PRETO, SP - CEP: 14090082			
Observação			

FLORIANOPOLIS - SC, 9 de Maio de 2023

LUCIANO LEITE KOWALSKI SECRETÁRIO-GERAL EM EXERCÍCIO



**CERTIDÃO RECUPERAÇÃO JUDICIAL, EXTRAJUDICIAL E FALÊNCIA Nº: 124385**  
**Comarcas e Turmas Recursais (Primeiro Grau)**

**CERTIFICAMOS**, na forma da lei, que, consultando os sistemas processuais, **NÃO CONSTAM** em tramitação nas comarcas do Estado de Santa Catarina **AÇÕES FALIMENTARES EM GERAL** contra:

**NOME: ITS CUSTOMER SERVICE**

Raiz do CNPJ: 16.853.728

País endereço da sede : BRASIL

Estado endereço da sede : SANTA CATARINA

Município endereço da sede : SANTO AMARO DA IMPERATRIZ

Endereço da sede : RUA MANSUR ELIAS, 50

Certidão emitida às 09:39 de 19/04/2023.

a) Os dados que serviram de parâmetro para a realização da busca e para expedição desta certidão são de responsabilidade do(a) solicitante, inexistindo qualquer conexão com a Receita Federal ou outra instituição pública para autenticação das informações prestadas, competindo ao(à) interessado(a) ou destinatário(a) sua conferência.

b) Certidão expedida gratuitamente, nos termos da Resolução CNJ n. 121/2010 e Resolução Conjunta GP/CGJ n. 6/2013.



## TERMOS DE ABERTURA E ENCERRAMENTO



Entidade:	ITS CUSTOMER SERVICE LTDA		
Período da Escrituração:	01/01/2022 a 31/12/2022	CNPJ:	16.853.728/0001-04
Número de Ordem do Livro:	13		

### TERMO DE ABERTURA

Nome Empresarial	ITS CUSTOMER SERVICE LTDA
NIRE	42204917390
CNPJ	16.853.728/0001-04
Número de Ordem	13
Natureza do Livro	REGISTRO DO LIVRO DIÁRIO
Município	Santo Amaro da Imperatriz
Data do arquivamento dos atos constitutivos	06/09/2012
Data de arquivamento do ato de conversão de sociedade simples em sociedade empresária	
Data de encerramento do exercício social	31/12/2022
Quantidade total de linhas do arquivo digital	668169

### TERMO DE ENCERRAMENTO

Nome Empresarial	ITS CUSTOMER SERVICE LTDA
Natureza do Livro	REGISTRO DO LIVRO DIÁRIO
Número de ordem	13
Quantidade total de linhas do arquivo digital	668169
Data de início	01/01/2022
Data de término	31/12/2022

Este documento é parte integrante de escrituração cuja autenticação se comprova pelo recibo de número 85.E9.34.FB.C6.D7.4E.F8.76.86.24.A1.BE.36.1F.D2.EA.6D.71.68-9, nos termos do Decreto nº 8.683/2016.

Este relatório foi gerado pelo Sistema Público de Escrituração Digital – Sped



## BALANÇO PATRIMONIAL



Período de Referência: 01/01/2022 A 31/12/2022

Número de Ordem do Livro: 13

Período Selecionado: 01 de Janeiro de 2022 a 31 de Dezembro de 2022

Descrição	Nota	Saldo Inicial	Saldo Final
ATIVO		R\$ 8.487.034,56	R\$ 16.027.604,84
ATIVO CIRCULANTE		R\$ 4.929.503,06	R\$ 4.749.737,06
DISPONIBILIDADES		R\$ 1.267.356,85	R\$ 882.144,46
CAIXA		R\$ 1.718,23	R\$ 3.296,69
Caixa CPTM - São Paulo		R\$ 286,50	R\$ 2.822,36
Caixa DAERP - Ribeirão Preto SP		R\$ 22,33	R\$ 26,73
Caixa ARTESP - São Paulo		R\$ 331,04	R\$ 74,88
Caixa Matriz - Santo Amaro da Imperatriz		R\$ 648,21	R\$ 14,94
Caixa Cacege - Fortaleza		R\$ 215,85	R\$ 134,63
Caixa SMS - São Paulo		R\$ 214,50	R\$ 123,15
Caixa RH Matriz		R\$ 0,00	R\$ 100,00
BANCOS CONTA MOVIMENTO		R\$ 697,22	R\$ 594,24
Banco do Brasil S/A		R\$ 0,00	R\$ 0,01
Caixa Econômica Federal S/A		R\$ 481,65	R\$ 542,19
Bradesco S/A		R\$ 38,86	R\$ 1,00
Santander S/A		R\$ 0,00	R\$ 0,00
Banco Banrisul		R\$ 176,71	R\$ 51,04
APLICAÇÕES DE LIQUIDEZ IMEDIATA		R\$ 1.284.941,40	R\$ 879.253,53
Aplicação Banrisul		R\$ 0,00	R\$ 0,00
Aplicação Santander		R\$ 367.350,78	R\$ 362.907,20
Aplicação Bradesco S/A		R\$ 199,51	R\$ 0,00
Aplicação Banco do Brasil CP Aut. C/C 26836-4		R\$ 305.252,07	R\$ 0,00
Fundo de Invest. Santander Performance FIX RF (18X0906-4)		R\$ 426.241,76	R\$ 0,00
Fundo de Invest. Santander DI Avançado		R\$ 105.897,28	R\$ 0,00
Aplicação BB Rende Fácil		R\$ 0,00	R\$ 515.161,86
Aplicação Caixa Econômica		R\$ 0,00	R\$ 184,47
DIREITOS REALIZÁVEIS A CURTO PRAZO		R\$ 3.375.484,68	R\$ 3.229.788,61
CLIENTES NACIONAIS		R\$ 1.539.840,63	R\$ 1.328.694,76
Serviço Social da Indústria - Departamento Regional		R\$ 0,00	R\$ 0,00
SERVÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL SENAI		R\$ 0,00	R\$ 0,00
FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DE SC		R\$ 0,00	R\$ 0,00
Instituto Euvaldo Lodi de Santa Catarina		R\$ 0,00	R\$ 283,63
Companhia Catarinense de Águas e Saneamento		R\$ 84.939,99	R\$ 84.939,99
COMPANHIA DE GAS DE SANTA CATARINA - SGGAS		R\$ 0,00	R\$ 0,00
Município de Santos		R\$ 134.833,33	R\$ 0,00
FUNDACAO OSWALDO CRUZ		R\$ 16.899,60	R\$ 0,00
Prefeitura de São José dos Campos		R\$ 0,00	R\$ 0,00
COMARCA DOS DEPUTADOS		R\$ 18.626,17	R\$ 18.626,17
COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS CPTM		R\$ 267.042,50	R\$ 289.946,48
COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS		R\$ 195.799,13	R\$ 0,00
FUNDO UNICO DE PREV SOCIAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO		R\$ 1.077,48	R\$ 0,00
Açúcar Reguladora de Serviços Públicos de Transportes de SP		R\$ 35.380,46	R\$ 38.910,88
Companhia de Água e Esgoto do Ceará - CONTAG		R\$ 523.719,82	R\$ 386.711,02
INFRA COMERCIAL DO ESTADO DE SÃO PAULO		R\$ 4.617,00	R\$ 0,00
DAER - Departamento de Águas e Esgotos de Ribeirão Preto		R\$ 104.109,23	R\$ 0,00
CONSELHO REGIONAL DE FARMACIA DO ESTADO DO PARANÁ		R\$ 5.089,59	R\$ 0,00
Companhia Reguladora de Águas e Esgoto Novo Hamburgo		R\$ 0,00	R\$ 1.001,78
GAS DE ALAGOAS S/A ALGAS		R\$ 0,00	R\$ 0,00
TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE MINAS GERAIS		R\$ 0,00	R\$ 0,00
CESAMA - Saneamento Municipal - CESAMA		R\$ 97.544,02	R\$ 101.274,36
O INSTITUTO DE ASSISTENCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIAS		R\$ 0,00	R\$ 0,00
AUTARQUIA DE TRANSITO E TRANSPORTES RIBEAO DO RECIFE		R\$ 0,00	R\$ 0,00
DELEGACIA DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL		R\$ 0,00	R\$ 2.748,20
COMPANHIA DO METROPOLITANO DO DISTRITO FEDERAL - METRO-DF		R\$ 50.662,31	R\$ 129.624,66
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL		R\$ 0,00	R\$ 143.036,42
Empresas Brasileiras de Serviços Hospitalares - EBSERH		R\$ 0,00	R\$ 0,00
INSTITUTO CHICO MENDES DE CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE		R\$ 0,00	R\$ 0,00
MUNICÍPIO DE RIBEIRÃO PRETO		R\$ 0,00	R\$ 0,00
SECRETARIA DE AGUA E ESGOTO DE RIBEIRÃO PRETO		R\$ 0,00	R\$ 114.434,04
Speedmais Soluções Ltda		R\$ 0,00	R\$ 0,00
REDE MUNICIPAL DR. MARIO GATTI DE URGENCIA, EMERGENCIA E HOSPITALAR		R\$ 0,00	R\$ 0,00
AGENCIA PARA O DESENVOLVIMENTO DA ATENCAO PRIMARIA A SAUDE		R\$ 0,00	R\$ 0,00
AGENCIA REGULADORA DE SERVICOS PUBLICOS DO ESTADO DE SAO PAULO		R\$ 0,00	R\$ 1.857,13
ADIANTAMENTOS		R\$ 26.425,89	R\$ 112.309,97
Adiantamentos de salários e empregados		R\$ 403,33	R\$ 0,00
Adiantamento de fornecedores		R\$ 170,10	R\$ 150,00
Adiantamento 13º Salário		R\$ 0,00	R\$ 0,00
Adiantamento Jurídico		R\$ 19.604,81	R\$ 26.615,93
Depósito Fédéral		R\$ 67,89	R\$ 35.454,41
Adiantamentos de parcelamentos		R\$ 6.187,65	R\$ 6.187,65
TRIBUTOS E CONTRIBUIÇÕES A COMPENSAÇÃO		R\$ 4.623,43	R\$ 0,00
IRRF a Recuperar		R\$ 0,00	R\$ 0,00
Contribuição Social a Recuperar		R\$ 0,00	R\$ 0,00
PIS a Recuperar		R\$ 0,00	R\$ 0,00
COFINS a Recuperar		R\$ 0,00	R\$ 0,00
INSS a Recuperar		R\$ 0,00	R\$ 0,00
Iss a Compensar		R\$ 0,00	R\$ 0,00
IRRF Aplicações Financeiras		R\$ 4.623,43	R\$ 0,00
EMPRÉSTIMOS		R\$ 159.680,67	R\$ 159.680,67
Empréstimo Meu Auxílio / Aux Contact Center		R\$ 141.380,67	R\$ 141.380,67
Empréstimo JC Serviços de Telemarketing		R\$ 18.000,00	R\$ 18.000,00
Empréstimo Agopge desenvolvimento empresarial Ltda		R\$ 300,00	R\$ 300,00
ESTOQUES		R\$ 215,05	R\$ 0,00
Estoque de produtos comodatados - Intelbras		R\$ 215,05	R\$ 0,00
ADIANTAMENTO A SOCIOS		R\$ 1.644.699,01	R\$ 1.620.105,19
Jackson Dallvo		R\$ 1.339.322,34	R\$ 1.339.322,34
Julio Cesar Bueno		R\$ 243.154,41	R\$ 243.154,41
Gustavo de Carvalho Rocha		R\$ 26.222,26	R\$ 21.128,44
Cristiano Lacerda Eireli		R\$ 36.000,00	R\$ 25.500,00
DESPESAS DO EXERCÍCIO SEGUINTE		R\$ 266.661,53	R\$ 637.803,99
OUTROS CREDITOS		R\$ 266.661,53	R\$ 637.803,99
Caução Contratos - Rio Previdência		R\$ 15.994,42	R\$ 15.994,42
Caução Contratos - CASAN Companhia de Saneamento de Águas e Saneamento		R\$ 1.073,58	R\$ 1.073,58
Caução Aluguel - Santa Maria Soluções Imobiliárias		R\$ 16.800,00	R\$ 16.800,00
Caução Aluguel - MMK Negócios e Intermediações Imobiliárias		R\$ 11.700,00	R\$ 11.700,00
Caução Aluguel - Plural Administração de Imóveis Ltda		R\$ 27.000,00	R\$ 27.000,00
Caução Aluguel - Alvis Hotéis Ltda - Flat 1807 - Fortaleza		R\$ 2.100,00	R\$ 2.100,00
Caução Aluguel - Adriana Administração de Imóveis Ltda - Flat 1807 - Fortaleza		R\$ 1.800,00	R\$ 1.800,00
Conta Vinculada - CESAMA/MG		R\$ 16.477,47	R\$ 0,00
Conta Vinculada - HUSC		R\$ 73.716,06	R\$ 208.607,47
Conta Vinculada - ICMBIO/SC		R\$ 0,00	R\$ 140.711,99
Conta Vinculada - ICMBIO/SC		R\$ 0,00	R\$ 212.016,53
ATIVO NÃO CIRCULANTE		R\$ 3.557.531,50	R\$ 11.277.867,78
ATIVO REALIZÁVEL A LONGO PRAZO		R\$ 1.377.669,65	R\$ 9.520.067,61
CREDITOS A RECEBER		R\$ 1.377.669,65	R\$ 0,00
Crédito na via Judicial		R\$ 1.377.669,65	R\$ 0,00
DIREITOS A RECEBER		R\$ 0,00	R\$ 9.520.067,61
Direitos a Receber Via Judicial		R\$ 0,00	R\$ 9.520.067,61
IMOBILIZADO		R\$ 1.250.380,12	R\$ 1.098.455,81
BENS E DIREITOS EM USO		R\$ 1.735.718,29	R\$ 1.824.844,77
Máquinas e Equipamentos		R\$ 77.579,07	R\$ 78.238,07
Móveis e Utensílios		R\$ 272.919,58	R\$ 299.267,41
Veículos		R\$ 270.979,99	R\$ 270.979,99
Computadores e periféricos		R\$ 501.921,62	R\$ 564.041,27
Beneficiários em imóveis de terceiros		R\$ 513.087,75	R\$ 513.087,75
Instalações Fortaleza		R\$ 6.406,76	R\$ 6.406,76
Instalações Meu Auxílio		R\$ 92.823,52	R\$ 92.823,52
(-) (-) DEPRECIACÃO ACUMULADA		R\$ (485.338,17)	R\$ (726.388,96)
(-) (-) Máquinas e Equipamentos		R\$ (21.399,70)	R\$ (31.500,04)
(-) (-) Móveis e Utensílios		R\$ (30.669,04)	R\$ (58.834,67)
(-) (-) Veículos		R\$ (83.648,85)	R\$ (97.341,84)
(-) (-) Computadores e Periféricos		R\$ (125.729,69)	R\$ (209.992,50)
(-) (-) Beneficiários em Imóveis de Terceiros		R\$ (217.704,71)	R\$ (217.704,17)
(-) (-) Instalações		R\$ (613,40)	R\$ (613,40)
(-) (-) Instalações Meu Auxílio		R\$ (5.573,38)	R\$ (10.615,34)
ATIVO INTANGÍVEL		R\$ 929.481,73	R\$ 659.344,36
BENS DE NATUREZA INTANGÍVEL		R\$ 1.531.056,12	R\$ 1.573.888,64
Sistema de atendimento automatizado (URSA)		R\$ 1.350.239,72	R\$ 1.350.239,72
Sistema de gestão de atendimentos PA		R\$ 115.292,60	R\$ 115.292,60
Marcas e Patentes		R\$ 1.592,00	R\$ 1.592,00
Sistema POC		R\$ 63.931,80	R\$ 106.794,32
(-) (-) AMORTIZAÇÃO ACUMULADA		R\$ (601.574,39)	R\$ (914.554,28)
(-) (-) Sistema de atendimento automatizado (URSA)		R\$ (540.096,00)	R\$ (791.575,73)
(-) (-) Sistema de gestão de atendimentos PA		R\$ (55.262,79)	R\$ (72.504,91)
(-) (-) Sistema POC		R\$ (6.215,60)	R\$ (50.463,64)
PASSIVO		R\$ 8.487.034,56	R\$ 16.027.604,84
PASSIVO CIRCULANTE		R\$ 4.087.650,30	R\$ 4.418.078,64
FORNecedores		R\$ 63.734,60	R\$ 156.604,02
FORNECEDORES		R\$ 68.640,78	R\$ 156.604,02
CELESC DISTRIBUICAO SA		R\$ 7.139,91	R\$ 4.825,63
JAEGER & SOUZA COMERCIO VAREJISTA LTDA		R\$ 0,00	R\$ 40,00
HOSTGATOR BRASIL LTDA		R\$ 0,00	R\$ 0,00
Companhia Catarinense de Águas e Saneamento		R\$ 549,16	R\$ 1.332,56
Empresa Brasileira de Correios e Telegrafos		R\$ 0,00	R\$ 0,00
ALÉ DISTRIBUIÇÃO, COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA		R\$ 326,66	R\$ 177,00
HIPERAGUA COMÉRCIO DE AGUA LTDA		R\$ 0,00	R\$ 0,00
SuperComerc S/A		R\$ 0,00	R\$ 0,00
MPK DO BRASIL LTDA EPP		R\$ 0,00	R\$ 0,00
Marcos Cardoso Canto		R\$ 0,00	R\$ 0,00
TINTAS OLIVEIRA LTDA		R\$ 0,00	R\$ 0,00
SANTANA VIDRAC. ESQ.E ALUM.LTDA-ME		R\$ 0,00	R\$ 0,00
DUPLA FACE LTDA ME		R\$ 2.512,48	R\$ 8.927,60
KUERTEN DISTRIBUIDORA LTDA		R\$ 0,00	R\$ 332,04
INFOJOBS BRASIL ATIVIDADES DE INTERNET LTDA		R\$ 0,00	R\$ 14.400,00
Kabungi SA		R\$ 0,00	R\$ 0,00
DELL COMPUTADORES DO BRASIL LTDA		R\$ 0,00	R\$ 0,00
MUNDIAL MIX COMERCIO DE ALIMENTOS LTDA		R\$ 0,00	R\$ 0,00
Intelbras S/A Indústria de Telecomunicação Eletrônica Brasil		R\$ 0,08	R\$ 0,00
GRUPO DE TECNOLOGIA JM LTDA		R\$ 0,00	R\$ 0,00
FLAVIO VINICIUS SAUER 87535858953		R\$ 448,50	R\$ 103,00
Rede Brazil Clinicas Medicas Credenciadas Eireli		R\$ 0,00	R\$ 0,00
CORPORI SAUDE E SEGURANCA DO TRABALHO EIRELI		R\$ 0,00	R\$ 0,00
EDNA PAULA SILVA PEREIRA BONELLI		R\$ 0,00	R\$ 0,00
Ampla Serviços Medicos Ltda		R\$ 0,00	R\$ 0,00
VR BENEFICIOS E SERVICOS DE PROCESSAMENTO		R\$ 0,00	R\$ 0,00
BRANDESCO SAUDE S/A		R\$ 8.735,58	R\$ 10.078,77
Unifique Telecomunicações Ltda		R\$ 0,00	R\$ 0,00
OPUS DIGITAL CERTIFICACAO LTDA		R\$ 0,00	R\$ 0,00
ELETRO FATS COMPONENTES ELETTRONICOS		R\$ 0,00	R\$ 0,00
TINTAS OLIVEIRA SANTO AMARO		R\$ 2.553,00	R\$ 873,27
MAYCON ANTONIO BECKER EIRELI - ME		R\$ 0,00	R\$ 450,40
TELEFONICA BRASIL S.A.		R\$ 689,00	R\$ 0,00
BRASIL TELECOM S.A		R\$ 41,13	R\$ 7.710,00
COM. DE PAES TOMAZ EIRELI ME		R\$ 0,00	R\$ 7.710,00
TEREZINHA FILOMENA DA ROSA		R\$ 0,00	R\$ 21.810
COMPANHIA BRASILEIRA DE SOLUCOES E SERVICOS		R\$ 5.026,61	R\$ 6.007,29
MIRANTE PEDRA BRANCA LTDA		R\$ 0,00	R\$ 0,00
BRASILFONE TELECOMUNICACAO LTDA ME (1207		R\$ 0,00	R\$ 0,00
Google Cloud Brasil Computação e Serviços de Dados Ltda		R\$ 0,00	R\$ 107,23
INFOAR COMERCIO E SERVICOS EM AR COND. E INF. - EIRELI		R\$ 0,00	R\$ 0,00
LUIZ E HAR MATERIAIS ELETRICOS E AR CONDICIONADO LTDA		R\$ 0,00	R\$ 0,00
99 Tecnologia Ltda		R\$ 0,00	R\$ 1.083,12
Vanete Teresinha Simonato Scherer - ME		R\$ 12.750,00	R\$ 50.000,00
Multi 360 Tecnologia Ltda		R\$ 0,00	R\$ 0,00
Lucio Jonajun Eller		R\$ 0,00	R\$ 1.588,54
JOCIO BATISTA ROSA E CIA LTDA-ME		R\$ 0,00	R\$ 0,00
COMERCIAL ELÉTRICA PIERINI LTDA		R\$ 1.196,25	R\$ 450,00
TPM IMPRESSOES E SERVICOS DIGITAIS LTDA		R\$ 0,00	R\$ 0,00
Code7 Software e Plataformas de Tecnologias Ltda		R\$ 0,00	R\$ 4.445,98
J LENNON NERI TRANSPORTES		R\$ 0,00	R\$ 0,00
Conexi Soluções em TI Ltda		R\$ 0,00	R\$ 1.799,95
Guarda Marcas e Patentes e Comercio Ltda		R\$ 0,00	R\$ 0,00
LOOKUP SOLUTION CONSULTORIA EM TI LTDA		R\$ 0,00	R\$ 0,00
Masterweb Shop Servidores Eireli		R\$ 0,00	R\$ 0,00
3CORP SERVIÇOS DE TECNOLOGIA LTDA		R\$ 0,00	R\$ 0,00
Full Clean Distribuidora de Produtos de Limpeza Ltda		R\$ 0,00	R\$ 813,94
Maria Gem Distribuidora de Artigos de Papelaria Ltda		R\$ 0,00	R\$ 0,00
EDUARDO BRAZ DE SOUSA		R\$ 0,00	R\$ 0,00
Tramed Servicos Ltda		R\$ 0,00	R\$ 0,00
Mai Medicina e Segurança do Trabalho Ltda		R\$ 0,00	R\$ 0,00
Akahoosting do Brasil		R\$ 0,00	R\$ 0,00
Ricardo Alexandre de Oliveira 089208702		R\$ 0,00	R\$ 0,00
RT Tech Tecnologia em Informatica Ltda		R\$ 0,00	R\$ 0,00
Job - Assessoria Medica Ltda		R\$ 0,00	R\$ 0,00
Fonel Fortaleza Telecomunicações Ltda		R\$ 0,00	R\$ 0,00
Henriques Francescheto Sociedade de Advogados		R\$ 0,00	R\$ 0,00
Dazsoft - Comercio e Desenvolvimento de Softwares Ltda		R\$ 0,00	R\$ 0,00
Forseti Servicos e TI Eireli		R\$ 0,00	R\$ 0,00
Musa e Musa Medicos Associados Ltda		R\$ 0,00	R\$ 0,00
Kassien Kassinne Pagno dos Santos 03637714922		R\$ 0,00	R\$ 0,00
Clinica de Medicina do Trabalho Dr Dionisio Aquino S/Ltda		R\$ 0,00	R\$ 0,00
Patrimonial Empreendimentos em Vigilancia Eletronica Ltda		R\$ 0,00	R\$ 0,00
S1 Operadora de Plano de Saude Ltda		R\$ 0,	



DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADO DO EXERCÍCIO



Entidade:	ITS CUSTOMER SERVICE LTDA		
Período da Escrituração:	01/01/2022 a 31/12/2022	CNPJ:	16.853.728/0001-04
Número de Ordem do Livro:	13		
Período Selecionado:	01 de Janeiro de 2022 a 31 de Dezembro de 2022		

Descrição	Nota	Saldo anterior	Saldo atual
RESULTADO DO EXERCÍCIO (LUCRO OU PREJUÍZO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO)		R\$ 818.160,20	R\$ 9.171.560,92
RECEITAS		R\$ 24.160.597,24	R\$ 37.082.941,24
RECEITAS OPERACIONAIS		R\$ 24.151.444,00	R\$ 28.880.597,23
RECEITA BRUTA COM VENDAS E SERVIÇOS		R\$ 26.492.354,22	R\$ 31.439.894,43
RECEITAS COM SERVIÇOS		R\$ 26.492.354,22	R\$ 31.439.894,43
Serviços Prestados		R\$ 26.492.354,22	R\$ 31.439.894,43
(-) DEDUÇÕES DAS RECEITAS COM VENDAS E SERVIÇOS		R\$ (2.384.250,86)	R\$ (2.593.034,24)
(-) IMPOSTOS S/VENDAS E SERVIÇOS		R\$ (2.384.250,86)	R\$ (2.593.034,24)
(-) PIS sobre vendas e serviços		R\$ (172.191,14)	R\$ (158.479,12)
(-) Cofins sobre vendas e serviços		R\$ (794.770,65)	R\$ (736.588,74)
(-) ISSQN sobre serviços		R\$ (622.452,96)	R\$ (754.769,58)
(-) Contribuição Previdenciária s/ Receita Bruta		R\$ (794.770,65)	R\$ (943.196,80)
Pis sobre aplicação financeira		R\$ (9,15)	R\$ 0,00
Cofins sobre aplicação financeira		R\$ (56,31)	R\$ 0,00
RECEITAS FINANCEIRAS		R\$ 43.340,64	R\$ 33.737,04
GANHOS COM APLICAÇÕES FINANCEIRAS		R\$ 40.408,21	R\$ 31.990,80
Rendimentos de Aplicações		R\$ 40.408,21	R\$ 31.990,80
JUROS E DESCONTOS OBTIDOS		R\$ 2.932,43	R\$ 1.746,24
Juros Ativos		R\$ 1.940,19	R\$ 576,37
Descontos Obtidos		R\$ 487,64	R\$ 1.169,87
Juros Selic Apropriados		R\$ 504,60	R\$ 0,00
OUTRAS RECEITAS		R\$ 9.153,24	R\$ 8.202.344,01
OUTRAS RECEITAS		R\$ 711,30	R\$ 8.202.344,01
Receitas processuais		R\$ 711,30	R\$ 0,00
Outras receitas		R\$ 0,00	R\$ 59.946,05
Receitas Ação Indenizatória		R\$ 0,00	R\$ 8.142.397,96
DEDUÇÕES DAS ALIENAÇÕES DE BENS		R\$ 8.441,94	R\$ 8.441,94
RECEITAS NÃO OPERACIONAIS		R\$ 8.441,94	R\$ 0,00
Reembolso		R\$ 8.441,94	R\$ 0,00
(-) CUSTOS E DESPESAS		R\$ (23.342.437,04)	R\$ (27.911.380,32)
(-) CUSTOS		R\$ (379.687,61)	R\$ (0,00)
(-) CUSTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS		R\$ (379.687,61)	R\$ (0,00)
(-) OUTROS CUSTOS DOS SERVIÇOS		R\$ (379.687,61)	R\$ (0,00)
(-) Aluguel		R\$ (105.648,33)	R\$ (0,00)
(-) Energia Elétrica		R\$ (45.837,09)	R\$ (0,00)
(-) Material de Consumo		R\$ (2.004,46)	R\$ (0,00)
(-) Telefone		R\$ (33.236,18)	R\$ (0,00)
(-) Dispêndios com Alimentação		R\$ (3.599,26)	R\$ (0,00)
(-) Cursos e treinamentos		R\$ (15.613,14)	R\$ (0,00)
(-) Internet		R\$ (32.111,51)	R\$ (0,00)
(-) Seguros de vida		R\$ (2.331,42)	R\$ (0,00)
(-) Condomínio		R\$ (16.128,76)	R\$ (0,00)
(-) Assistência médica		R\$ (47.895,97)	R\$ (0,00)
(-) Despesas com Softwares		R\$ (48.034,59)	R\$ (0,00)
(-) Serviços de Informática		R\$ (2.959,68)	R\$ (0,00)
(-) Serviços de comunicação/telecomunicação		R\$ (24.287,22)	R\$ (0,00)
(-) DESPESAS OPERACIONAIS		R\$ (22.083.979,86)	R\$ (27.174.001,98)
(-) DESPESAS ADMINISTRATIVAS		R\$ (21.810.880,54)	R\$ (26.716.843,19)
(-) DESPESAS TRABALHISTAS		R\$ (15.612.685,93)	R\$ (18.970.602,32)
(-) Salários		R\$ (10.173.814,31)	R\$ (12.281.958,41)
(-) Pró-Labore		R\$ (234.666,67)	R\$ (258.000,00)
(-) Horas extras		R\$ (79.825,01)	R\$ (0,00)
(-) Férias		R\$ (1.348.836,48)	R\$ (1.550.340,81)
(-) 13.Salário		R\$ (926.056,22)	R\$ (1.131.641,21)
Aviso prévio/indenizações trabalhistas		R\$ 18.847,10	R\$ 44.316,57
(-) Vale-transporte / Combustível		R\$ (847.599,73)	R\$ (1.220.590,50)
(-) Uniformes e EPIs		R\$ (11.216,69)	R\$ (130.401,25)
(-) Vale Alimentação		R\$ (14.210,68)	R\$ (0,00)
(-) Programas de medicina ocupacionais		R\$ (32.975,75)	R\$ (71.704,99)
(-) Plano de Saúde		R\$ (87.952,83)	R\$ (95.129,99)
(-) Seguro de Vida		R\$ (83,39)	R\$ (2.747,04)
(-) PAT - Programa alimentação ao trabalhador		R\$ (1.804.502,70)	R\$ (2.217.510,85)
(-) Seguro com pessoal		R\$ (7.431,29)	R\$ (8.858,65)
(-) Recrutamento e Seleção		R\$ (2.075,00)	R\$ (27.798,97)
(-) Rescisões		R\$ (57.505,93)	R\$ (0,00)
(-) Reembolso Home Office		R\$ (2.780,35)	R\$ (0,00)
(-) Auxílio Faculdade		R\$ (0,00)	R\$ (2.650,00)
(-) Benefício Empresa Cidadã		R\$ (0,00)	R\$ (15.586,22)
(-) ENCARGOS SOCIAIS		R\$ (2.109.285,25)	R\$ (2.558.270,54)
(-) INSS		R\$ (903.379,41)	R\$ (1.072.446,17)
(-) FGTS		R\$ (1.005.518,46)	R\$ (1.197.162,78)
(-) Multa rescisória FGTS		R\$ (200.387,38)	R\$ (288.661,59)
(-) DESPESAS GERAIS		R\$ (3.036.812,48)	R\$ (3.954.420,52)
(-) Aluguel		R\$ (383.275,30)	R\$ (555.947,88)
(-) Água e esgoto		R\$ (18.690,39)	R\$ (27.171,23)
(-) Energia elétrica		R\$ (140.377,17)	R\$ (212.592,40)
(-) Internet		R\$ (34.753,74)	R\$ (35.047,32)
(-) Material de expediente		R\$ (10.148,57)	R\$ (507,00)
(-) Material de limpeza e higiene		R\$ (46.168,23)	R\$ (60.067,02)
(-) Material de escritório		R\$ (22.398,47)	R\$ (43.071,34)
(-) Manutenção e Conservação		R\$ (114.522,74)	R\$ (61.925,19)
(-) Correios e Malotes		R\$ (5.726,40)	R\$ (12.453,58)
(-) Depreciações e Amortizações		R\$ (441.550,52)	R\$ (540.525,69)
(-) Propaganda e Publicidade		R\$ (15.221,00)	R\$ (6.736,00)
(-) Fretes e Carretos		R\$ (722,88)	R\$ (6.318,80)
(-) Assistência Médica		R\$ (300,00)	R\$ (150,00)
(-) Serviços de Terceiros - Pessoa Física		R\$ (0,00)	R\$ (780,00)
(-) Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica		R\$ (11.309,98)	R\$ (400,00)
(-) Feiras/Congressos/Simpósios/Cursos		R\$ (13.250,00)	R\$ (0,00)
(-) Bens de pequeno valor		R\$ (2.512,55)	R\$ (0,00)
(-) Assinaturas em Jornais e Revistas		R\$ (460,00)	R\$ (0,00)
(-) Confraternizações		R\$ (476,34)	R\$ (13.814,32)
(-) Seguros		R\$ (23.480,63)	R\$ (8.523,68)
(-) Estádias / Hospedagem		R\$ (0,00)	R\$ (189,00)
(-) Combustíveis e Lubrificantes		R\$ (5.425,42)	R\$ (5.936,24)
(-) Pedágios		R\$ (99,30)	R\$ (0,00)
(-) Uniformes		R\$ (7.196,00)	R\$ (300,00)
(-) Telefone e Internet		R\$ (827,11)	R\$ (0,00)
(-) Honorários Contábeis		R\$ (125.242,50)	R\$ (136.691,17)
(-) Viagens		R\$ (0,00)	R\$ (12.695,20)
(-) Uso e Consumo		R\$ (14.303,57)	R\$ (11.526,28)
(-) Associações de Classes		R\$ (120,87)	R\$ (3.888,62)
(-) Condomínio		R\$ (6.747,11)	R\$ (7.992,00)
(-) Cartório		R\$ (1.234,61)	R\$ (326,82)
(-) Manutenção e Reparos em Veículos		R\$ (1.889,00)	R\$ (553,04)
(-) Lanches e Refeições		R\$ (6.187,90)	R\$ (8.225,40)
(-) Locação Multifuncional		R\$ (0,00)	R\$ (4.900,00)
(-) Locação de Equipamentos		R\$ (87.144,88)	R\$ (101.222,24)
(-) Estacionamento		R\$ (6.461,00)	R\$ (12.570,00)
(-) Custas Judiciais		R\$ (49.766,60)	R\$ (27.135,02)
(-) Despesas Diversas		R\$ (3.816,04)	R\$ (1.183,63)
(-) Softwares e Sistemas de Informação		R\$ (184.321,39)	R\$ (212.486,02)
(-) Taxas		R\$ (4.671,83)	R\$ (30.684,16)
(-) Gás		R\$ (259,00)	R\$ (18,00)
(-) Gráfica		R\$ (33.837,77)	R\$ (8.811,07)
(-) Segurança Privada		R\$ (1.575,00)	R\$ (2.678,67)
(-) Reembolso Despesa		R\$ (0,00)	R\$ (50,00)
(-) Serviço de Consultoria		R\$ (6.250,00)	R\$ (8.750,00)
(-) Honorários Advocáticos		R\$ (226.783,86)	R\$ (314.392,24)
(-) Locação de Veículos		R\$ (488,38)	R\$ (0,00)
(-) Brindes e Presentes		R\$ (2.301,34)	R\$ (157,49)
(-) Patrocínio		R\$ (1.500,00)	R\$ (0,00)
(-) Consultoria e Assessoria		R\$ (2.400,00)	R\$ (3.000,00)
(-) Serviços de Limpeza		R\$ (1.294,39)	R\$ (4.447,80)
(-) Licitação		R\$ (127,50)	R\$ (6.419,52)
(-) Recarga Celular		R\$ (10,00)	R\$ (0,00)
(-) Licitação		R\$ (4.975,46)	R\$ (1.709,22)
(-) Taxi / Uber / 99POP		R\$ (30.436,76)	R\$ (45.520,30)
(-) Passagens Aéreas		R\$ (2.342,94)	R\$ (0,00)
(-) Cursos e Treinamentos		R\$ (9.805,23)	R\$ (8.774,63)
(-) Copa e Cozinha		R\$ (4.493,48)	R\$ (5.224,12)
(-) Despachante		R\$ (48,00)	R\$ (18,00)
(-) Decoração		R\$ (13.250,98)	R\$ (0,00)
(-) Motoboy		R\$ (810,00)	R\$ (310,00)
(-) Dedetização		R\$ (880,00)	R\$ (360,00)
(-) Manutenção e Reparos em máquinas e equipamentos		R\$ (11.187,05)	R\$ (7.150,00)
(-) Materiais contra incêndios		R\$ (424,20)	R\$ (0,00)
(-) Serviços Administrativos		R\$ (507.216,70)	R\$ (750.827,75)
(-) Passagem		R\$ (15.069,37)	R\$ (0,00)
(-) Certificado Digital		R\$ (1.099,00)	R\$ (949,00)
(-) Sistema do Ponto Eletrônico		R\$ (1.077,28)	R\$ (0,00)
(-) Instalações/Montagem de equipamentos		R\$ (0,00)	R\$ (4.084,60)
(-) Equipamentos de segurança - EPIs		R\$ (875,00)	R\$ (0,00)
(-) Reformas		R\$ (0,00)	R\$ (54.190,00)
(-) Viagens,Diárias,Estádias e Refeições		R\$ (15.776,67)	R\$ (137,99)
(-) Assessoria		R\$ (0,00)	R\$ (675,00)
(-) Sites, e-mails e armazenamento online		R\$ (14.511,89)	R\$ (13.252,78)
(-) Despesas Processuais		R\$ (5.222,69)	R\$ (0,00)
(-) Assistência Técnica		R\$ (624,66)	R\$ (0,00)
(-) Seguros de veículos		R\$ (562,22)	R\$ (0,00)
(-) Vigilância		R\$ (675,00)	R\$ (0,00)
(-) Deslocamento / Viagem comercial		R\$ (0,00)	R\$ (56.325,87)
(-) Cópias e Encadernações		R\$ (7.725,00)	R\$ (0,00)
(-) Brindes e doações		R\$ (1.405,68)	R\$ (0,00)
(-) CRA-SC		R\$ (4.669,36)	R\$ (0,00)
(-) Despesas com apoio administrativo		R\$ (2.739,70)	R\$ (0,00)
(-) Ajuste das faturas de cartão de crédito		R\$ (203,76)	R\$ (0,00)
(-) Despesas com contratos		R\$ (16.842,88)	R\$ (0,00)
(-) Infraestrutura		R\$ (29.296,93)	R\$ (41.559,50)
(-) Escritórios virtuais		R\$ (545,00)	R\$ (0,00)
(-) Telefonia/DDR		R\$ (73.902,64)	R\$ (179.265,84)
(-) Link de dados		R\$ (68.468,16)	R\$ (75.227,28)
(-) Seguro Predial		R\$ (594,17)	R\$ (0,00)
(-) Celulares		R\$ (894,14)	R\$ (0,00)
(-) Serviço de Voip		R\$ (45.107,93)	R\$ (71.236,44)
(-) Manutenção de equipamentos		R\$ (600,00)	R\$ (880,00)
(-) Eventos		R\$ (1.200,00)	R\$ (0,00)
(-) Suporte de TI		R\$ (63.573,60)	R\$ (95.483,82)
(-) Monitoria de dados		R\$ (205,00)	R\$ (50,00)
(-) Cta 0800		R\$ (8.662,80)	R\$ (2.917,90)
(-) MSS Básico		R\$ (154,00)	R\$ (11.594,35)
(-) Celular Gerentes		R\$ (1.029,87)	R\$ (12.593,89)
(-) Campanha		R\$ (0,00)	R\$ (459,16)
(-) DESPESAS NÃO DEDUTÍVEIS		R\$ (1.052.096,88)	R\$ (1.233.549,81)
(-) Honorários advocatícios		R\$ (8.412,98)	R\$ (0,00)
(-) Vale Alimentação		R\$ (722,26)	R\$ (0,00)
(-) Material de uso e consumo		R\$ (95,98)	R\$ (0,00)
(-) Assistência médica		R\$ (320,90)	R\$ (0,00)
(-) Refeição e Alimentação		R\$ (119,70)	R\$ (0,00)
(-) Estacionamento		R\$ (150,00)	R\$ (0,00)
(-) Cartão de crédito (despesas não identificadas)		R\$ (20.465,92)	R\$ (703,02)
(-) Depreciações e Amortizações		R\$ (107.996,97)	R\$ (13.494,99)
(-) Despesas administrativas		R\$ (1.707,05)	R\$ (0,00)
(-) Software		R\$ (4.035,11)	R\$ (0,00)
(-) Situação Maternidade/paternidade - Empresa Cidadã		R\$ (14.438,46)	R\$ (0,00)
(-) Despesas com Cartório		R\$ (74,30)	R\$ (0,00)
(-) Multas Inadutíveis		R\$ (650,00)	R\$ (22.053,49)
(-) Multas por infrações		R\$ (867.519,27)	R\$ (1.156.692,36)
(-) Multa de trânsito		R\$ (0,00)	R\$ (469,56)
(-) Diversos sem documento fiscal		R\$ (3.867,67)	R\$ (5.014,82)
(-) Multas		R\$ (21.520,31)	R\$ (0,00)
(-) Benefícios Empresa Cidadã		R\$ (0,00)	R\$ (35.121,57)
(-) DESPESAS OPERACIONAIS FINANCEIRAS		R\$ (260.219,96)	R\$ (452.003,96)
(-) DESPESAS FINANCEIRAS		R\$ (260.219,96)	R\$ (452.003,96)
(-) Juros		R\$ (128,98)	R\$ (2.080,43)
(-) Descontos concedidos		R\$ (24.163,27)	R\$ (664,58)
(-) Despesas Bancárias		R\$ (11.457,02)	R\$ (19.353,88)
(-) Juros de Empréstimo/Financiamento		R\$ (36.740,82)	R\$ (48.022,96)
(-) Multas		R\$ (0,00)	R\$ (0,67)
(-) Multa e Juros Fiscais		R\$ (3.756,22)	R\$ (6.111,43)
(-) Anuidades e mensalidades		R\$ (1.513,51)	R\$ (1.923,39)
(-) IOF		R\$ (0,00)	R\$ (49,69)
(-) Tarifas Bancárias		R\$ (4.072,06)	R\$ (0,00)
(-) Juros passivos		R\$ (1.042,57)	R\$ (0,00)
(-) Juros e Multas sobre parcelamentos		R\$ (172.855,36)	R\$ (373.796,93)
(-) Juros sobre financiamento de veículos		R\$ (4.590,15)	R\$ (0,00)
(-) DESPESAS OPERACIONAIS TRIBUTÁRIAS		R\$ (12.357,55)	R\$ (5.154,83)
(-) IMPOSTOS		R\$ (12.357,55)	R\$ (5.154,83)
(-) IOF		R\$ (3.602,46)	R\$ (5.154,83)
(-) IPTU		R\$ (8.166,52)	R\$ (0,00)
(-) IPVA		R\$ (459,72)	R\$ (0,00)
(-) Licenciamento Anual		R\$ (128,85)	R\$ (0,00)
(-) OUTRAS DESPESAS		R\$ (521,81)	R\$ (0,00)
(-) PERDAS		R\$ (521,81)	R\$ (0,00)
(-) Perdas em fundos de investimento		R\$ (521,81)	R\$ (0,00)
(-) CONTAS DE FECHAMENTO DE BALANÇO		R\$ (878.769,57)	R\$ (737.378,34)
(-) PROVISÕES P/IMPOSTOS S/LUCRO		R\$ (878.769,57)	R\$ (737.378,

## RECIBO DE ENTREGA DE ESCRITURAÇÃO CONTÁBIL DIGITAL

### IDENTIFICAÇÃO DO TITULAR DA ESCRITURAÇÃO

<b>NIRE</b> 42204917390	<b>CNPJ</b> 16.853.728/0001-04	
<b>NOME EMPRESARIAL</b> ITS CUSTOMER SERVICE LTDA		

### IDENTIFICAÇÃO DA ESCRITURAÇÃO

<b>FORMA DA ESCRITURAÇÃO CONTÁBIL</b> Livro Diário (Completo - sem escrituração Auxiliar)	<b>PERÍODO DA ESCRITURAÇÃO</b> 01/01/2022 a 31/12/2022
<b>NATUREZA DO LIVRO</b> REGISTRO DO LIVRO DIÁRIO	<b>NÚMERO DO LIVRO</b> 13
<b>IDENTIFICAÇÃO DO ARQUIVO (HASH)</b> 85.E9.34.FB.C6.D7.4E.F8.76.86.24.A1.BE.36.1F.D2.EA.6D.71.68	

### ESTE LIVRO FOI ASSINADO COM OS SEGUINTES CERTIFICADOS DIGITAIS:

QUALIFICAÇÃO DO SIGNATARIO	CPF/CNPJ	NOME	Nº SÉRIE DO CERTIFICADO	VALIDADE	RESPONSÁVEL LEGAL
Pessoa Jurídica (e-CNPJ ou e-PJ)	16853728000104	ITS CUSTOMER SERVICE LTDA:16853728000104	665825884701498573 7	25/07/2022 a 25/07/2023	Sim
Contador	71208763920	MARCOS CARDOSO CANTO:71208763920	640527084493857619 9	03/03/2023 a 03/03/2024	Não

### NÚMERO DO RECIBO:

85.E9.34.FB.C6.D7.4E.F8.76.86.24.A1.  
BE.36.1F.D2.EA.6D.71.68-9

Escrituração recebida via Internet  
pelo Agente Receptor SERPRO  
em 11/05/2023 às 19:16:36

87.9C.F1.29.C0.02.81.78  
D4.FA.8E.7D.32.61.96.2B

Considera-se autenticado o livro contábil a que se refere este recibo, dispensando-se a autenticação de que trata o art. 39 da Lei nº 8.934/1994. Este recibo comprova a autenticação.

BASE LEGAL: Decreto nº 1.800/1996, com a alteração do Decreto nº 8.683/2016, e arts. 39, 39-A, 39-B da Lei nº 8.934/1994 com a alteração da Lei Complementar nº 1247/2014.



## ITS CUSTOMER SERVICE LTDA

CNPJ: 16.853.728/0001-04

ENDEREÇO: Rua Mansur Elias, nº50, Bairro: Centro, Santo Amaro da Imperatriz/SC

CEP 88134-000

2022

### Índice de Liquidez Geral

$$\frac{AC + RLP}{PC + ELP} = \frac{4.749.147,32 + 9.520.067,61}{4.417.488,90 + 925.711,51} = 2,67$$

### Índice de Liquidez Corrente

$$\frac{AC}{PC} = \frac{4.749.147,32}{4.417.488,90} = 1,08$$

### Índice Solvência Geral

$$\frac{AT}{PC + ELP} = \frac{16.027.015,10}{4.417.488,90 + 925.711,51} = 3,00$$

### Grau de Endividamento

$$\frac{PC + ELP}{PL} = \frac{4.417.488,90 + 925.711,51}{10.683.814,69} = 0,50$$

Sendo:

AC = Ativo Circulante

PC = Passivo Circulante

RLP = Realizável a Longo Prazo

ELP = Exigível a Longo Prazo

AT = Ativo Total

PL = Patrimônio Líquido

Palhoça, 12 de maio de 2023.

MARCOS  
CARDOSO

CANTO:7120876  
3920

Assinado de forma digital

por MARCOS CARDOSO

CANTO:71208763920

Dados: 2023.05.12


09:49:02 -03'00'

Marcos Cardoso Canto

CPF: 712.087.639-20

Contador


CRC: 1SC03047501


**REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL  
CARTEIRA DE IDENTIDADE PROFISSIONAL  
CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE  
DO ESTADO DE SANTA CATARINA**

Categoria **CONTADOR** Nº Registro **SC-030475/O-1**

Nome **MARCOS CARDOSO CANTO**

Nascimento **22/02/1971** Nacionalidade **BRASILEIRA** Naturalidade **IMBITUBA-SC**

  
Assinatura do Profissional



Filiação **GERALDO SOUSA CANTO  
NAIR CARDOSO CANTO**

CPF **712.087.639-20** Documento de Identificação **2.004.739-8 SSP-SC**

Esta carteira tem fé pública como documento de identidade, nos termos do art. 18 do Decreto-Lei n.º 9.295/46, c/c art. 1º da Lei n.º 6.206/75.



Data de Registro **09/02/2009** Validado eletronicamente pelo Conselho Federal de Contabilidade Código de Validação: **89D274**




VÁLIDA EM TODO O TERRITÓRIO NACIONAL

**REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL  
CARTEIRA DE IDENTIDADE PROFISSIONAL  
CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE  
DO ESTADO DE SANTA CATARINA**



Aproxime um leitor de QR Code para validar ou acesse o endereço:  
<https://sistemas.cfc.org.br/validacao/profissional/cpf/71208763920/codigo/89D274>

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE

		<b>REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL</b>	
<b>CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA</b>			
NÚMERO DE INSCRIÇÃO <b>16.853.728/0001-04</b> <b>MATRIZ</b>	<b>COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO</b> <b>CADASTRAL</b>		DATA DE ABERTURA <b>06/09/2012</b>
NOME EMPRESARIAL <b>ITS CUSTOMER SERVICE LTDA</b>			
TÍTULO DO ESTABELECIMENTO (NOME DE FANTASIA) <b>ITS CUSTOMER SERVICE</b>			PORTE <b>DEMAIS</b>
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL <b>82.20-2-00 - Atividades de teleatendimento</b>			
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS <b>61.90-6-99 - Outras atividades de telecomunicações não especificadas anteriormente</b> <b>62.01-5-01 - Desenvolvimento de programas de computador sob encomenda</b> <b>62.04-0-00 - Consultoria em tecnologia da informação</b> <b>63.99-2-00 - Outras atividades de prestação de serviços de informação não especificadas anteriormente</b> <b>70.20-4-00 - Atividades de consultoria em gestão empresarial, exceto consultoria técnica específica</b> <b>77.33-1-00 - Aluguel de máquinas e equipamentos para escritórios</b> <b>80.11-1-01 - Atividades de vigilância e segurança privada</b> <b>81.11-7-00 - Serviços combinados para apoio a edifícios, exceto condomínios prediais</b> <b>81.29-0-00 - Atividades de limpeza não especificadas anteriormente</b> <b>82.11-3-00 - Serviços combinados de escritório e apoio administrativo</b> <b>96.09-2-99 - Outras atividades de serviços pessoais não especificadas anteriormente</b>			
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA <b>206-2 - Sociedade Empresária Limitada</b>			
LOGRADOURO <b>R MANSUR ELIAS</b>	NÚMERO <b>50</b>	COMPLEMENTO <b>*****</b>	
CEP <b>88.140-000</b>	BAIRRO/DISTRITO <b>CENTRO</b>	MUNICÍPIO <b>SANTO AMARO DA IMPERATRIZ</b>	UF <b>SC</b>
ENDEREÇO ELETRÔNICO <b>COMERCIAL@ITSCS.COM.BR</b>		TELEFONE <b>(48) 3245-2400</b>	
ENTE FEDERATIVO RESPONSÁVEL (EFR) <b>*****</b>			
SITUAÇÃO CADASTRAL <b>ATIVA</b>		DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL <b>06/09/2012</b>	
MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL			
SITUAÇÃO ESPECIAL <b>*****</b>		DATA DA SITUAÇÃO ESPECIAL <b>*****</b>	

Aprovado pela Instrução Normativa RFB nº 1.863, de 27 de dezembro de 2018.

Emitido no dia **05/05/2023** às **08:48:50** (data e hora de Brasília).

Página: 1/1

## Consulta Quadro de Sócios e Administradores - QSA

<b>CNPJ:</b>	16.853.728/0001-04
<b>NOME EMPRESARIAL:</b>	ITS CUSTOMER SERVICE LTDA
<b>CAPITAL SOCIAL:</b>	R\$3.000.000,00 (Tres milhões de reais)

O Quadro de Sócios e Administradores(QSA) constante da base de dados do Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) é o seguinte:

<b>Nome/Nome Empresarial:</b>	JULIO CESAR BUENO
<b>Qualificação:</b>	22-Sócio

<b>Nome/Nome Empresarial:</b>	CRISTIANO LACERDA PRADO
<b>Qualificação:</b>	22-Sócio

<b>Nome/Nome Empresarial:</b>	JACKSON DALFOVO
<b>Qualificação:</b>	05-Administrador

<b>Nome/Nome Empresarial:</b>	HPSD PARTICIPACAO SOCIETARIAS LTDA		
<b>Qualificação:</b>	22-Sócio		
<b>Nome do Repres. Legal:</b>	JACKSON DALFOVO	<b>Qualif. Rep. Legal:</b>	05-Administrador

Para informações relativas à participação no QSA, acessar o e-CAC com certificado digital ou comparecer a uma unidade da RFB.

Emitido no dia **05/05/2023** às **08:49** (data e hora de Brasília).



**MINISTÉRIO DA FAZENDA**  
**Secretaria da Receita Federal do Brasil**  
**Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional**

**CERTIDÃO POSITIVA COM EFEITOS DE NEGATIVA DE DÉBITOS RELATIVOS AOS TRIBUTOS  
FEDERAIS E À DÍVIDA ATIVA DA UNIÃO**

**Nome: ITS CUSTOMER SERVICE LTDA**  
**CNPJ: 16.853.728/0001-04**

Ressalvado o direito de a Fazenda Nacional cobrar e inscrever quaisquer débitos de responsabilidade do sujeito passivo acima identificado que vierem a ser apuradas, é certificado que:

1. constam débitos administrados pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) com exigibilidade suspensa nos termos do art. 151 da Lei nº 5.172, de 25 de outubro de 1966 - Código Tributário Nacional (CTN), ou objeto de decisão judicial que determina sua desconsideração para fins de certificação da regularidade fiscal, ou ainda não vencidos; e
2. não constam inscrições em Dívida Ativa da União (DAU) na Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN).

Conforme disposto nos arts. 205 e 206 do CTN, este documento tem os mesmos efeitos da certidão negativa.

Esta certidão é válida para o estabelecimento matriz e suas filiais e, no caso de ente federativo, para todos os órgãos e fundos públicos da administração direta a ele vinculados. Refere-se à situação do sujeito passivo no âmbito da RFB e da PGFN e abrange inclusive as contribuições sociais previstas nas alíneas 'a' a 'd' do parágrafo único do art. 11 da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991.

A aceitação desta certidão está condicionada à verificação de sua autenticidade na Internet, nos endereços <<http://rfb.gov.br>> ou <<http://www.pgfn.gov.br>>.

Certidão emitida gratuitamente com base na Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.751, de 2/10/2014.  
Emitida às 09:51:40 do dia 19/04/2023 <hora e data de Brasília>.  
Válida até 16/10/2023.

Código de controle da certidão: **BF54.674C.BEC5.8E5D**  
Qualquer rasura ou emenda invalidará este documento.



**ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA**

**CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS ESTADUAIS**

Nome (razão social): **ITS CUSTOMER SERVICE LTDA**  
CNPJ/CPF: **16.853.728/0001-04**

**Ressalvando o direito da Fazenda Estadual de inscrever e cobrar as dívidas que vierem a ser apuradas, é certificado que não constam, na presente data, pendências em nome do contribuinte acima identificado, relativas aos tributos, dívida ativa e demais débitos administrados pela Secretaria de Estado da Fazenda.**

Dispositivo Legal: **Lei nº 3938/66, Art. 154**  
Número da certidão: **230140131750808**  
Data de emissão: **23/05/2023 15:38:51**  
Validade (Lei nº 3938/66, Art. 158,  
modificado pelo artigo 18 da Lei n  
15.510/11.): **22/07/2023**

A autenticidade desta certidão deverá ser confirmada na página da Secretaria de Estado da Fazenda na Internet, no endereço:  
<http://www.sef.sc.gov.br>

**Este documento foi assinado digitalmente**  
Impresso em: 23/05/2023 15:38:51



## CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS

Nome / Razão Social

ITS CUSTOMER SERVICE LTDA CNPJ: 16853728000104

Aviso

Sem débitos pendentes até a presente data.

Comprovação Junto à

Finalidade

Mensagem

Certificamos que até a presente data não constam débitos tributários relativos à inscrição abaixo caracterizada.

A Fazenda Municipal se reserva o direito de cobrar débitos que venham a ser constatados, mesmo se referentes a períodos compreendidos nesta certidão.

Código de Controle

CWHKZKQJSKEMNIN1

A validade do documento pode ser consultada no site da prefeitura por meio do código de controle informado.  
<http://www.santoamaro.sc.gov.br>

Santo Amaro da Imperatriz (SC), 30 de Maio de 2023





## CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS

Nome / Razão Social \_\_\_\_\_

ITS CUSTOMER SERVICE LTDA CNPJ: 16853728000104

Aviso \_\_\_\_\_

Sem débitos pendentes até a presente data.

Comprovação Junto à \_\_\_\_\_

Finalidade \_\_\_\_\_

Mensagem \_\_\_\_\_

Certificamos que até a presente data não constam débitos tributários relativo ao cadastro econômico com a localização abaixo descrita.

A Fazenda Municipal se reserva o direito de cobrar débitos que venham a ser constatados, mesmo se referentes a períodos compreendidos nesta certidão.

Inscrição \_\_\_\_\_

Econômico: 5210 - Atividade principal: Atividades de teleatendimento

Endereço: Rua MANSUR ELIAS, 50 - Bairro Centro - Compl. SALA 101 - CEP 88.140-000

Código de Controle \_\_\_\_\_

CWBZVY4LXDHB2QA1

A validade do documento pode ser consultada no site da prefeitura por meio do código de controle informado.  
<http://www.santoamaro.sc.gov.br>

Santo Amaro da Imperatriz (SC), 30 de Maio de 2023

[Voltar](#)[Imprimir](#)

## Certificado de Regularidade do FGTS - CRF

**Inscrição:** 16.853.728/0001-04  
**Razão Social:** ITS CUSTOMER SERVICE LTDA  
**Endereço:** RUA PEDRO MANSUR ELIAS 50 / CENTRO / SANTO AMARO DA IMPERATRIZ / SC / 88140-000

A Caixa Econômica Federal, no uso da atribuição que lhe confere o Art. 7, da Lei 8.036, de 11 de maio de 1990, certifica que, nesta data, a empresa acima identificada encontra-se em situação regular perante o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS.

O presente Certificado não servirá de prova contra cobrança de quaisquer débitos referentes a contribuições e/ou encargos devidos, decorrentes das obrigações com o FGTS.

**Validade:** 05/05/2023 a 03/06/2023

**Certificação Número:** 2023050500512324276407

Informação obtida em 16/05/2023 16:45:37

A utilização deste Certificado para os fins previstos em Lei esta condicionada a verificação de autenticidade no site da Caixa:  
**[www.caixa.gov.br](http://www.caixa.gov.br)**



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO

## **CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS TRABALHISTAS**

Nome: ITS CUSTOMER SERVICE LTDA (MATRIZ E FILIAIS)

CNPJ: 16.853.728/0001-04

Certidão n°: 12468291/2023

Expedição: 23/03/2023, às 14:55:21

Validade: 19/09/2023 - 180 (cento e oitenta) dias, contados da data de sua expedição.

Certifica-se que **ITS CUSTOMER SERVICE LTDA (MATRIZ E FILIAIS)**, inscrito(a) no CNPJ sob o n° **16.853.728/0001-04**, **NÃO CONSTA** como inadimplente no Banco Nacional de Devedores Trabalhistas.

Certidão emitida com base nos arts. 642-A e 883-A da Consolidação das Leis do Trabalho, acrescentados pelas Leis ns.º 12.440/2011 e 13.467/2017, e no Ato 01/2022 da CGJT, de 21 de janeiro de 2022.

Os dados constantes desta Certidão são de responsabilidade dos Tribunais do Trabalho.

No caso de pessoa jurídica, a Certidão atesta a empresa em relação a todos os seus estabelecimentos, agências ou filiais.

A aceitação desta certidão condiciona-se à verificação de sua autenticidade no portal do Tribunal Superior do Trabalho na Internet (<http://www.tst.jus.br>).

Certidão emitida gratuitamente.

### **INFORMAÇÃO IMPORTANTE**

Do Banco Nacional de Devedores Trabalhistas constam os dados necessários à identificação das pessoas naturais e jurídicas inadimplentes perante a Justiça do Trabalho quanto às obrigações estabelecidas em sentença condenatória transitada em julgado ou em acordos judiciais trabalhistas, inclusive no concernente aos recolhimentos previdenciários, a honorários, a custas, a emolumentos ou a recolhimentos determinados em lei; ou decorrentes de execução de acordos firmados perante o Ministério Público do Trabalho, Comissão de Conciliação Prévia ou demais títulos que, por disposição legal, contiver força executiva.

## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

ACT nº UGA/006/2020

A ARTESP – AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DE TRANSPORTE DO ESTADO DE SÃO PAULO, inscrita no CNPJ sob nº 05.051.955/0001-91, atesta para os devidos fins, que a empresa **IMPERATRIZ TELE SERVIÇOS LTDA. EPP.**, inscrita no CNPJ sob nº 16.853.728/0001-04, executou o(s) seguinte(s) serviço(s) abaixo relacionado(s):

**LICITAÇÃO:** Pregão Eletrônico nº 11/2018;

**CONTRATO:** 0387/ARTESP/2018;

**OBJETO:** PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO MONOCANAL, COM TELEATENDIMENTO ATIVO E RECEPTIVO, ATENDIMENTO ELETRÔNICO VIA URA – UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL, ABRANGENDO TODOS OS RECURSOS NECESSÁRIOS AO PLANEJAMENTO, IMPLANTAÇÃO, OPERACIONALIZAÇÃO E GESTÃO, INCLUINDO INSTALAÇÕES FÍSICAS, INFRAESTRUTURA DE REDES LOCAIS DE COMPUTADORES E REDE INTERNA (ELÉTRICA E CABEAMENTO ESTRUTURADO), FRONT END DE ATENDIMENTO, ENGENHARIA DE TELECOMUNICAÇÕES, MOBILIÁRIO, RECURSOS PARA OPERAÇÃO E RECURSOS HUMANOS

**PERÍODO DO CONTRATO:** Início: 21/11/2018 – Término: 20/11/2019

### RESPONSÁVEL TÉCNICO:

**Nome:** Charles Januário Timóteo;

**CRA/SC nº** 22240.

Para a prestação dos serviços do objeto do contrato acima, a Imperatriz Tele Serviços disponibilizou materiais humanos específicos, mão de obra especializada, gestão Administrativa, recursos tecnológicos, rede interna, linhas de comunicação para voz (DDR), sistema de telefonia, URA integrada ao CRM e software próprio de gestão e CRM Omnichannel, Gravação de tela, instalações físicas, incluindo mobiliário adequado à NR17 do MTE, implantação, operação e gestão da Central de relacionamento da ARTESP, incluindo os serviços de Teleatendimento Receptivo, Ativo, Multi-Skill.

### Segurança da Informação

A CONTRATADA proveu segurança, por meio de segmentação física e lógica de ambientes e de criptografia no gerenciamento do PABX/DAC, do software de atendimento (CRM) e na URA - unidade de resposta audível. Sistema de acesso ao CRM através de login e senha.

ACT nº UGA/006/2020

Prot. nº 510.039/2020

Página 1 de 2

AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DE TRANSPORTE DO ESTADO DE SÃO PAULO  
R. Iguatemi, 105. Itaim Bibi. 13º andar. CEP 01451-011. São Paulo. SP. FONE (11) 3465-2000.





**Grau de execução dos serviços:**

Terceirização de tecnologia, infraestrutura, Recursos Humanos e Gestão, desenvolvimento de software de CRM (Omnichannel).

Mês	Total Ligações
dez-jan	2.154
jan-fev	1.963
fev-mar	2.179
mar-abr	2.063
abr-mai	2.009
mai-jun	2.075
jun-jul	2.141
jul-ago	2.508
ago-set	2.262
set-out	2.917
out-nov	2.643
nov-dez	2.320

Informamos que o(s) serviço(s) foram executados em conformidade com as especificações e prazos de entrega, não havendo até o presente momento, manifestação que desabone a empresa e a qualidade do(s) serviço(s) prestado(s).

São Paulo, 17 de abril de 2020.

**LUIZ CARLOS DE SOUZA TEIXEIRA**  
Gestor do Contrato

**RENATA PEREZ DANTAS**  
Diretora de Assuntos Institucionais  
Respondendo pelo expediente da  
Diretoria Geral

ACT nº UGA/006/2020

Prot. nº 510.039/2020

Página 2 de 2

AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DE TRANSPORTE DO ESTADO DE SÃO PAULO  
R. Iguatemi, 105. Itaim Bibi. 13º andar. CEP 01451-011. São Paulo. SP. FONE (11) 3465-2000.





**Governo do Estado de São Paulo**  
Agência de Transporte do Estado de São Paulo  
DGR UGA Licitações-Atestado de Capacidade Técnica/Tribunal de Contas

**Parecer Técnico**

**Número de Referência:** ACT nº UGA/012/2021  
**Documento de Referência:** ARTESP-EXP-2021/04666  
**Interessado:** IMPERATRIZ TELE SERVIÇOS LTDA  
**Assunto:** ATESTADO PARCIAL DE CAPACIDADE TÉCNICA

A ARTESP - AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DE TRANSPORTE DO ESTADO DE SÃO PAULO, inscrita no CNPJ sob nº 05.051.955/0001-91, atesta para os devidos fins, que a Empresa IMPERATRIZ TELE SERVIÇOS LTDA, inscrita no CNPJ sob nº 16.853.728/0001-04, executou o(s) seguinte(s) serviço(s) abaixo relacionado(s):

**LICITAÇÃO:** Pregão Eletrônico nº 11/2018;

**CONTRATO:** 0387/2018;

**OBJETO:** PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO MONOCANAL, COM TELEATENDIMENTO ATIVO E RECEPTIVO, ATENDIMENTO ELETRÔNICO VIA URA - UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL, ABRANGENDO TODOS OS RECURSOS NECESSÁRIOS AO PLANEJAMENTO, IMPLANTAÇÃO, OPERACIONALIZAÇÃO E GESTÃO, INCLUINDO INSTALAÇÕES FÍSICAS, INFRAESTRUTURA DE REDES LOCAIS DE COMPUTADORES E REDE INTERNA (ELÉTRICA E CABEAMENTO ESTRUTURADO), FRONT END DE ATENDIMENTO, ENGENHARIA DE TELECOMUNICAÇÕES, MOBILIÁRIO, RECURSOS PARA OPERAÇÃO E RECURSOS HUMANOS.

**RESPONSÁVEL TÉCNICO:**

**Nome:** Charles Januário Timóteo;

**CRA/SC nº** 22240.

Para a prestação dos serviços do objeto do contrato acima, a Imperatriz Tele Serviços, disponibilizou materiais humanos específicos, mão de obra especializada, gestão Administrativa, recursos tecnológicos, rede interna, linhas de comunicação para voz (DDR), sistema de telefonia, URA integrada ao CRM, e software próprio de gestão e CRM Omnichannel, Gravação de tela,

Classif. documental	001.01.05.006
---------------------	---------------



ARTESPPAR202100251

## **Governo do Estado de São Paulo**

Agência de Transporte do Estado de São Paulo

DGR UGA Licitações-Atestado de Capacidade Técnica/Tribunal de Contas

instalações físicas, incluindo mobiliário adequado à NR17 do MTE, implantação, operação e gestão da Central de relacionamento da ARTESP, incluindo os serviços de Teleatendimento Receptivo, Ativo, Multi-Skill.

### **Segurança da Informação**

A CONTRATADA proveu segurança, por meio de segmentação física e lógica de ambientes e de criptografia no gerenciamento do PABX/DAC, do software de atendimento (CRM) e na URA - unidade de resposta audível. Sistema de acesso ao CRM através de login e senha.

### **Grau de execução dos serviços:**

Terceirização de tecnologia, infraestrutura, Recursos Humanos e Gestão, desenvolvimento de software de CRM (Omnichannel).

2020	Total de ligações	Total de colaboradores	Supervisão
dez-jan	2204	3	1
jan-fev	3161	3	1
fev-mar	2247	3	1
mar-abr	1521	3	1
abr-mai	1562	3	1
mai-jun	1601	3	1
jun-jul	2468	3	1
jul-ago	3046	3	1
ago-set	2876	3	1
set-out	3036	3	1
out-nov	3385	3	1
nov-dez	3512	3	1

Informamos que o(s) serviço(s) foram executados em conformidade com as especificações e prazos de entrega, não havendo até o presente momento, manifestação que desabone a empresa e a qualidade do(s) serviço(s) prestado(s).

São Paulo, 14 de maio de 2021.

Luiz Carlos de Souza Teixeira  
Especialista II





**Governo do Estado de São Paulo**  
Agência de Transporte do Estado de São Paulo  
DGR UGA Licitações-Atestado de Capacidade Técnica/Tribunal de Contas  
DGR UGA Licitações-Atestado de Capacidade Técnica/Tribunal de Contas



Assinado com senha por LUIZ CARLOS DE SOUZA TEIXEIRA - 14/05/2021 às 10:28:11.  
Documento Nº: 17546322-9479 - consulta à autenticidade em  
<https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=17546322-9479>



ARTESPPAR202100251

**Parecer Técnico****Número de Referência:** ACT nº UGA/001/2022**Documento de Referência:** ARTESP-EXP-2022/00318**Interessado:** ITS CUSTOMER SERVICE**Assunto:** ATESTADO PARCIAL DE CAPACIDADE TÉCNICA

A ARTESP - AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DE TRANSPORTE DO ESTADO DE SÃO PAULO, inscrita no CNPJ sob nº 05.051.955/0001-91, atesta, para os devidos fins, que a Empresa ITS CUSTOMER SERVICE LTDA, inscrita no CNPJ sob nº 16.853.728/0001-04, executou o(s) seguinte(s) serviço(s) abaixo relacionado(s):

**LICITAÇÃO:** Pregão Eletrônico nº 11/2018;**CONTRATO:** 0387/2018;

**OBJETO:** PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO MONOCANAL, COM TELEATENDIMENTO ATIVO E RECEPTIVO, ATENDIMENTO ELETRÔNICO VIA URA - UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL, ABRANGENDO TODOS OS RECURSOS NECESSÁRIOS AO PLANEJAMENTO, IMPLANTAÇÃO, OPERACIONALIZAÇÃO E GESTÃO, INCLUINDO INSTALAÇÕES FÍSICAS, INFRAESTRUTURA DE REDES LOCAIS DE COMPUTADORES E REDE INTERNA (ELÉTRICA E CABEAMENTO ESTRUTURADO), FRONT END DE ATENDIMENTO, ENGENHARIA DE TELECOMUNICAÇÕES, MOBILIÁRIO, RECURSOS PARA OPERAÇÃO E RECURSOS HUMANOS.

**RESPONSÁVEL TÉCNICO:****Nome:** Charles Januário Timóteo;**CRA/SC nº** 22240.

Para a prestação dos serviços do objeto do contrato acima, a ITS Customer Service, disponibilizou materiais humanos específicos, mão de obra especializada, gestão Administrativa, recursos tecnológicos, rede interna, linhas de comunicação para voz (DDR), sistema de telefonia, URA integrada ao CRM, e software próprio de gestão e CRM Omnichannel, Gravação de tela, instalações físicas, incluindo mobiliário adequado à NR17 do MTE, implantação, operação e gestão da Central de relacionamento da ARTESP, incluindo os serviços de Teletendimento Receptivo, Ativo, Multi-Skill.

Classif. documental

001.01.05.006



Agência de Transporte do Estado de São Paulo  
DGR UGA Licitações-Atestado de Capacidade Técnica/Tribunal de Contas

**Segurança da Informação**

A CONTRATADA proveu segurança, por meio de segmentação física e lógica de ambientes e de criptografia no gerenciamento do PABX/DAC, do software de atendimento (CRM) e na URA - unidade de resposta audível. Sistema de acesso ao CRM através de login e senha.

**Grau de execução dos serviços:**

Terceirização de tecnologia, infraestrutura, Recursos Humanos e Gestão, desenvolvimento de software de CRM (Omnichannel).

2021	Total de Ligações	Total de Colaboradores	Supervisão
Dez - Jan	849	2	1
Jan - Fev	623	2	1
Fev - Mar	542	2	1
Mar - Abr	371	2	1
Abr - Mai	498	2	1
Mai - Jun	379	2	1
Jun - Jul	417	2	1
Jul - Ago	794	2	1
Ago - Set	489	2	1
Set - Out	474	2	1
Out - Nov	525	2	1
Nov - Dez	533	2	1

Informamos que o(s) serviço(s) foram executados em conformidade com as especificações e prazos de entrega, não havendo até o presente momento, manifestação que desabone a empresa e a qualidade do(s) serviço(s) prestado(s).

São Paulo, 18 de janeiro de 2022.

Luiz Carlos de Souza Teixeira  
Especialista II  
DGR UGA Licitações-Atestado de Capacidade Técnica/Tribunal de Contas





## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

A Companhia de Água e Esgoto do Ceará - Cagece, inscrita no CNPJ sob o nº 07.040.108/0001-57, sediada na Av. Lauro Vieira Chaves, 1030 - Vila União, Fortaleza - CE, 60420-280, atesta para os devidos fins, que a empresa **IMPERATRIZ TELE SERVIÇOS LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nº 16.823.728/0001-04, estabelecida na rua Mansur Elias nº 50, Santo Amaro da Imperatriz - SC, prestou os seguintes serviços abaixo:

*Prestação de Serviço de Central de Atendimento, com teleatendimento receptivo e ativo, humano e eletrônico, com fila universal, abrangendo todos os recursos necessários à sua implantação, operacionalização e conexão de dados ligada com a CAGECE, de acordo com as especificações e quantitativas previstos, nas condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital do Pregão Eletrônico nº20190129/CAGECE-GEREM processo nº05397450/29.*

### Descrição dos Serviços:

Serviços prestados de forma ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas, sete dias por semana, inclusive sábados, domingos e feriados.

Com quantidade de expansão de até 100 (cem) posições. Sendo necessário para a prestação do serviço receptivo os seguintes cargos: atendentes, supervisores, monitores, BackOffice(s) e coordenador(es).

### Quantidade de Ligações Mês:

MESES	LIGAÇÕES RECEPTIVAS/MÊS
Nov/19	113.470
Dez/19	149.414
Jan/20	152.678
Fev/20	132.979
Mar/20	156.768

PERÍODO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO: Início: 11/11/2019 – Término do contrato 02/04/2020.

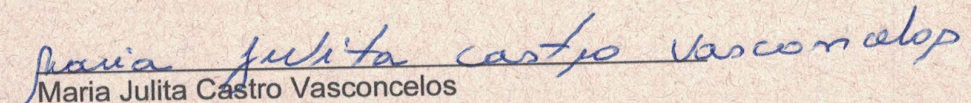
Cagece – Companhia de Água e Esgoto do Ceará  
Av. Dr. Lauro Vieira Chaves, 1030 – Vila União  
CEP: 60.420-901 - Fortaleza - CE – Bras  
Fone: (85) 3101.1821 Fax: (85) 3101.1711

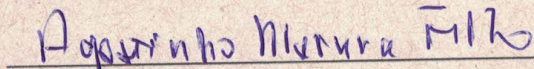




Informamos que os serviços foram executados de forma satisfatória, não havendo até o presente momento manifestação que desabone a empresa, bem como, seus serviços prestados.

Fortaleza, 16 de abril de 2020.

  
Maria Julita Castro Vasconcelos  
Gerente de Relacionamento com Clientes – Gerem

  
Agostinho Moreira Filho  
Superintendente Comercial - SCM

Cagece – Companhia de Água e Esgoto do Ceará  
Av. Dr. Lauro Vieira Chaves, 1030 – Vila União  
CEP: 60.420-901 - Fortaleza - CE – Bras  
Fone: (85) 3101.1821 Fax: (85) 3101.1711





## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos para os devidos fins de comprovação de aptidão e capacidade técnica, que a Empresa **IMPERATRIZ TELE SERVIÇOS LTDA**, com sede na rua Mansur Elias nº 50, Santo Amaro da Imperatriz – SC, inscrita no CNPJ sob o n.º 16.823.728/0001-04, está prestando serviços de acordo com as especificações abaixo:

- a) **Nº contrato:** 0029/2020 – PROJU CAGECE
- b) **Objeto:** Prestação de Serviço de Central de Atendimento, com teleatendimento receptivo e ativo, humano e eletrônico, com fila universal, abrangendo todos os recursos necessários à sua implantação, operacionalização e conexão de dados ligada com a CAGECE, de acordo com as especificações e quantitativas previstos, nas condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital do Pregão Eletrônico nº 20190129/CAGECE-GEREM.
- c) **Início:** 03/03/2020
- d) **Prazo de Vigência Contratual Inicial:** 12 meses
- e) **Prazo de Vigência Contratual Total:** 12 meses
- f) **Local:** Estado do Ceará

Cagece – Companhia de Água e Esgoto do Ceará  
Av. Dr. Lauro Vieira Chaves, 1030 – Vila União  
CEP: 60.420-901 - Fortaleza - CE – Brasil  
Fone: (85) 3101.1821 Fax: (85) 3101.1718



**g) Serviços executados no contrato em apreço, no período de 03/03/2020 a 02/03/2021, compreendem:**

SERVIÇOS	QUANTIDADE
<b>Item 01:</b> Atendimento telefônico realizado por humano – Chamadas Receptivas	2.780.927
<b>Item 02:</b> Atendimento telefônico realizado por humano – Chamadas Ativas	0
<b>Item 03:</b> Atendimento telefônico concluído na URA	846
<b>Item 04:</b> Atendimento com Call back	32.850

Informamos que:

1. Em relação ao atendimento das Chamadas Ativas, a Contratante não solicitou a ativação deste serviço.
2. Quanto ao Atendimento com Call Back, esteve suspenso até dezembro de 2020, por decisão conjunta de ambas partes contratuais, iniciando sua ativação a pedido da contratante em meados de janeiro de 2021, porém, até o presente momento a contratada ainda não está realizando em até 60 segundos de retorno, conforme previsto no item 4.1.2.6.4.4. do contrato 29/2020.

Fortaleza, CE 24 de Março de 2021.



CLEA CARDOSO  
GUEDES:229746363  
49  
2021.03.24 10:27:54  
-03'00'

Clea Cardoso Guedes  
Coordenadora do atendimento Corporativo



MARIA JULITA CASTRO  
VASCONELOS:5132877300  
2021.03.24 10:52:44 -03'00'

Maria Julita Castro Vasconcelos  
Gerente de Relacionamento com Clientes

AGOSTINHO MOREIRA  
FILHO:25953893353

Assinado de forma digital por AGOSTINHO MOREIRA FILHO:25953893353  
Dados: 2021.03.24 15:56:12 -03'00'

Agostinho Moreira Filho  
Superintendente Comercial

CLAUDIA  
ELIZANGELA  
CAIXETA  
LIMA:53437500104

Assinado de forma digital por CLAUDIA ELIZANGELA CAIXETA LIMA:53437500104  
Dados: 2021.03.24 16:45:48  
-03'00'

Cláudia Elizangela Caixeta Lima  
Diretora de Mercado e Unidade de Negócio da Capital

Cagece – Companhia de Água e Esgoto do Ceará  
Av. Dr. Lauro Vieira Chaves, 1030 – Vila União  
CEP: 60.420-901 - Fortaleza - CE – Brasil  
Fone: (85) 3101.1821 Fax: (85) 3101.1718





## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ – CAGECE, Sociedade de Economia Mista Estadual, vinculada à Secretaria das Cidades, com sede em Fortaleza/CE, na Rua Dr. Lauro Vieira Chaves, n. 1030 – Vila União, inscrita no CNPJ sob o n. 07.040.108/0001-57, atesto para os devidos fins que a empresa ITS CUSTOMER SERVICE LTDA, com sede na Rua Pedro Mansur Elias, n. 50, Centro, Santo Amaro da Imperatriz/SC, inscrita no CNPJ sob nº 16.853.728/0001-04, desde Fevereiro de 2021 mantém integração via webservice e API por meio da URA para os serviços de religação e religação de urgência em funcionamento com esse órgão.

Fortaleza, CE 05 de Julho de 2022.

MARIA JULITA  
CASTRO  
VASCONCELOS  
:21323577300

Assinado de forma digital  
por MARIA JULITA CASTRO  
VASCONCELOS:213235773  
00  
Dados: 2022.07.05 15:42:36  
-03'00'

Maria Julita Castro Vasconcelos  
Gerente de Relacionamento com Clientes

AGOSTINHO MOREIRA  
FILHO:25953893353

Assinado de forma digital por AGOSTINHO  
MOREIRA FILHO:25953893353  
Dados: 2022.07.05 15:48:17 -03'00'

Agostinho Moreira Filho  
Superintendente Superintendente Comercial - SCM

## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos para os devidos fins de comprovação de aptidão e capacidade técnica, que a Empresa **ITS CUSTOMER SERVICE LTDA**, com sede na rua Mansur Elias nº 50, Santo Amaro da Imperatriz – SC, inscrita no CNPJ sob o n.º 16.823.728/0001-04, está prestando serviços de acordo com as especificações abaixo:

- a) **Nº contrato:** 0203/2021 – DJU CAGECE
- b) **Objeto:** Prestação de Serviço de Central de Atendimento, com teleatendimento receptivo realizado por humano, com fila universal, abrangendo todos os recursos necessários à sua implantação, operacionalização e conexão de dados ligada com a CAGECE, de acordo com as especificações e quantitativos previstos, nas condições estabelecidas no Termo de Referência, Dispensa de Licitação n. 20210008/CAGECE-GEREM.
- c) **Início:** 10/01/2022
- d) **Prazo de Vigência Contratual Inicial:** 180 dias

e) **Prazo de Vigência Contratual Total:** 180 dias

f) **Local:** Estado do Ceará

g) Serviços executados no contrato em apreço, no período de 10/01/2022 a 08/07/2022, compreendem:

SERVIÇOS	QUANTIDADE
Item 01: Atendimento telefônico realizado por humano – Chamadas Receptivas	1.385.348

Fortaleza, 05 de outubro de 2022.

CLEA  
CARDOSO  
GUEDES:229  
74636349

Assinado de forma  
digital por CLEA  
CARDOSO  
GUEDES:22974636349  
Dados: 2022.10.05  
14:29:09 -03'00'

Clea Cardoso Guedes  
Coordenadora Atendimento Corporativo

MARIA JULITA  
CASTRO  
VASCONCELO  
0

Assinado de forma  
digital por MARIA  
JULITA CASTRO  
VASCONCELO:21  
323577300  
S:2132357730  
Dados: 2022.10.05  
16:37:24 -03'00'

Maria Julita Castro Vasconcelos  
Gerente de Relacionamento com Clientes

## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos para os devidos fins de comprovação de aptidão e capacidade técnica, que a Empresa **ITS CUSTOMER SERVICE LTDA**, com sede na rua Mansur Elias nº 50, Santo Amaro da Imperatriz – SC, inscrita no CNPJ sob o n.º 16.823.728/0001-04, prestou serviços à Companhia de Água e Esgoto do Estado do Ceará, de acordo com as especificações abaixo:

- a) **Nº contrato:** 0111/2022 – DJU CAGECE
- b) **Objeto:** Prestação de Serviço de Central de Atendimento, com teleatendimento receptivo realizado por humano, com fila universal, abrangendo todos os recursos necessários à sua implantação, operacionalização e conexão de dados ligada com a CAGECE, de acordo com as especificações e quantitativos previstos, nas condições estabelecidas no Termo de Referência, Dispensa de Licitação n. 20210008/CAGECE-GEREM.
- c) **Início:** 09/07/2022
- d) **Prazo de Vigência Contratual Inicial:** 180 dias

e) **Prazo de Vigência Contratual Total:** 180 dias

f) **Local:** Estado do Ceará

g) Serviços executados no contrato em apreço, no período de 09/07/2022 a 04/01/2023, compreendem:

SERVIÇOS	QUANTIDADE
<b>Item 01:</b> Atendimento telefônico realizado por humano – Chamadas Receptivas	1.178.200

Fortaleza, 16 de março de 2023.

CLEA  
CARDOSO  
GUEDES:22  
974636349

Assinado de forma digital por CLEA CARDOSO GUEDES:22974636349  
Dados: 2023.03.16 14:57:37 -03'00'

Clea Cardoso Guedes  
Coordenadora Atendimento Corporativo

MARIA JULITA CASTRO  
VASCONCELO  
0

Assinado de forma digital por MARIA JULITA CASTRO VASCONCELOS:21328577300  
Dados: 2023.03.17 14:43:16 -03'00'

Maria Julita Castro Vasconcelos  
Gerente de Relacionamento com Clientes





**Companhia Catarinense  
de Águas e Saneamento**

## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

A **COMPANHIA CATARINENSE DE ÁGUAS E SANEAMENTO - CASAN**, com sede a Rua Emílio Blum nº 83, Centro - Florianópolis/SC, inscrita no CNPJ sob nº 82.508.433/0001-17, atesta para os devidos fins, que a Empresa **IMPERATRIZ SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO LTDA**, com Registro Cadastral nº 27870, sediada na Rua Pedro Mansur Elias, nº 25 - SI 03, bairro Centro, na cidade de Santo Amaro da Imperatriz / SC, inscrita no CNPJ sob nº 16.853.728/0001-04, executou o(s) seguinte(s) serviço(s) abaixo relacionado(s):

**LICITAÇÃO:** Pregão Eletrônico nº 167/2014;

**CONTRATO:** STE 1050/2014;

**OBJETO:** Serviços Técnicos Especializados de Teleatendimento com Estrutura Física, Recursos Humanos, Técnica e Operacional para os Serviços de Telemarketing Ativo e Receptivo (24 horas) na forma de Telefone e Internet (chat);

**PERÍODO DO CONTRATO:** Início: 19/12/2014 - Término: 19/12/2015;

**PRAZO DO CONTRATO:** 365 dias.

### TERMO RECISÃO AMIGÁVEL

**JUSTIFICATIVA DO TERMO:** As partes dão plena quitação, declarando que, em relação ao Contrato STE Nº 1050/2014, nada mais tem a reclamar, outorgando a CASAN plena, geral e final quitação, para nada mais em tempo algum, relativamente ao já mencionado contrato ;

**VENCIMENTO COM TERMO:** 20/05/2015.

**VALOR TOTAL EXECUTADO:** R\$ 639.166,65 (seiscentos e trinta e nove mil, cento e sessenta e seis reais e sessenta e cinco centavos).

### RESPONSÁVEL TÉCNICO:

Nome: Jaqueline de Souza

CRA/SC nº 24876

### Descrição dos Serviços

Implantação, operação e gestão da Central de relacionamento da CASAN, incluindo os serviços de Telemarketing Receptivo e Ativo – Atendimento ao Chat na modalidade de Internet e atendimentos ON LINE – Envio de e-mail's – Gestão Administrativa - Implantação do Call Center. Disponibilizou os recursos tecnológicos, materiais humanos específicos, compreendendo instalações físicas, incluindo mobiliário adequado à NR17 do MTE, rede interna, ilhas telefônicas e de comunicação para voz e dados, sistema de telefonia, mão de obra especializada e software próprio de gestão e CRM para a realização dos serviços.

#### Horário de Funcionamento:

O horário de funcionamento da central Receptiva/Ativa foi de 24/hs por 7 dias na semana 365 dias por ano.

Atestado de Capacidade Técnica - STE 1050/2014

ABC - GL/DICON

Matriz

Rua Emílio Blum Nº 83 - Centro - Florianópolis - SC  
INSC. EST.: 251.835.880 - CGC: 82.508.433/0001-17  
PABX GERAL: (048) 3221-5000 - FAX GERAL : (048) 3221-5044  
CEP: 88.020-010



O presente documento digital foi conferido com o original e assinado digitalmente por LADY DIANA REGIS DE OLIVEIRA, em quinta-feira, 13 de maio de 2021 11:02:03 GMT-03:00, CNS: 06.870-0 - 1º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS E TABELIONATO DE NOTAS/PB, nos termos da medida provisória N. 2.200-2 de 24 de agosto de 2001. Sua autenticidade deverá ser confirmada no endereço eletrônico www.cenad.org.br/autenticidade. O presente documento digital pode ser convertido em papel por meio de autenticação no Tabelionato de Notas. Provimto nº 100/2020 CNJ - artigo 22.

Confira os dados do ato em: <https://selodigital.tjpb.jus.br> ou Consulte o Documento em: <https://azevedobastos.not.br/documento/163731305211868432937>



CARTÓRIO

Autenticação Digital Código: 163731305211868432937-1  
Data: 13/05/2021 10:46:42  
Valor Total do Ato: R\$ 4,66  
Selo Digital Tipo Normal C: ALM03053-9AOS;



CNPJ: 06.870-0

**Cartório Azevedo Bastos**  
Av. Presidente Epitácio Pessoa - 1145  
Bairro dos Estado, João Pessoa - PB  
(83) 3244-5404 - cartorio@azevedobastos.not.br  
<https://azevedobastos.not.br>

Válber Azevedo de M. Cavalcanti  
Titular

TJPB





#### Segurança da informação

A CONTRATADA proveu segurança, por meio de segmentação física e lógica de ambientes e de criptografia no gerenciamento do PABX/DAC, do software de atendimento (CRM) e nas URA's (unidade de resposta audível). Todas as ligações são gravadas em arquivo eletrônico. Sistema de acesso ao CRM através de login e senha

#### Local de prestações de serviços:

Os serviços foram realizados na Rua Pedro Mansur Elias nº 25 sala 102 - Bairro Centro - Santo Amaro da Imperatriz / SC.

#### Grau de execução dos serviços:

Terceirização de tecnologia, infraestrutura, Recursos Humanos e Gestão, desenvolvimento de software de CRM.

Mês	Ligações Mês	Ligações Atendidas	CHAT / Mês	Pessoas Contratadas	Posições de Atendimento	Horário
Dezembro	8.248	7.919	815	26	14	24 Horas
Janeiro	36.466	29.427	1.603	39	16	24 Horas
Fevereiro	25.493	24.237	792	37	15	24 Horas
Março	22.044	21.471	1.088	35	13	24 Horas
Abril	19.133	18.748	885	34	13	24 Horas
Maió	16.891	16.500	603	31	13	24 Horas

Informamos que o(s) serviço(s) foram executados em conformidade com as especificações e prazos de entrega, não havendo até o presente momento, manifestação que desabone a empresa e a qualidade do(s) serviço(s) prestado(s).

Florianópolis/SC, 10 de Junho de 2015.

  
Renato Domingos Ramos  
Gerente - GLI  
Gerência de Licitações

  
Mariana Montrose Marques  
Administradora  
CRA: 22154  
GLI/DICON  
Divisão de Convênios e Contratos

Atestado de Capacidade Técnica - STE 1050/2014

2

ABC - GLI/DICON

Matriz  
Rua Emílio Blum Nº 83 - Centro - Florianópolis - SC  
INSC. EST.: 251.835.880 - CGC: 82.508.433/0001-17  
PABX GERAL: (048) 3221-5000 - FAX GERAL : (048) 3221-5044  
CEP: 88.020-010







**Local de prestações de serviços:**

Os serviços foram realizados na Rua Pedro Mansur Elias nº 25 - Sala 101 – Bairro: Centro – Cidade: Santo Amaro da Imperatriz / SC.

**Grau de execução dos serviços:**

Terceirização de tecnologia, infraestrutura, Recursos Humanos e Gestão, desenvolvimento de software de CRM.

Mês	Ligações Mês	Ligações Atendidas	CHAT / Mês	Pessoas Contratadas	Posições de Atendimento	Horário
Maio - Jun	17.880	17.677	837	31	13	24 Horas
Jun - Jul	16.682	16.444	877	29	13	24 Horas
Jul - Ago	19.647	19.379	925	26	14	24 Horas
Ago - Set	19.347	18.876	857	29	14	24 Horas
Set - Out	22.322	21.632	736	30	15	24 Horas
Out - Nov	22.653	22.258	741	32	17	24 Horas
Nov - Dez	25.199	24.815	737	33	17	24 Horas
Dez - Jan	26.917	26.509	826	36	19	24 Horas
Jan - Fev	31.929	31.272	963	39	19	24 Horas
Fev - Mar	27.306	26.897	828	38	19	24 Horas
Mar - Abr	30.132	29.767	986	35	19	24 Horas
Abr - Mai	30.962	30.546	616	32	18	24 Horas

Informamos que o(s) serviço(s) foram executados em conformidade com as especificações e prazos de entrega, não havendo até o presente momento, manifestação que desabone a empresa e a qualidade do(s) serviço(s) prestado(s).

Florianópolis/SC, 01 de Junho de 2016.

**Renaldo Domingos Ramos**  
Gerente - GLI

Gerência de Licitações

**Mariana Montrose Marques**  
Administradora  
CRA: 22154  
GLI/DICON

Divisão de Convênios e Contratos







**Companhia Catarinense  
de Águas e Saneamento**

RCA Nº: 723616  
FL. 01  
Rub. [assinatura]

### ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

A COMPANHIA CATARINENSE DE ÁGUAS E SANEAMENTO - CASAN, com sede a Rua Emílio Blum nº 83, Centro - Florianópolis/SC, inscrita no CNPJ sob nº 82.508.433/0001-17, atesta para os devidos fins, que a Empresa **IMPERATRIZ SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO LTDA**, com Registro Cadastral nº 27870, sediada na Rua Pedro Mansur Elias, nº 25 - Sala 101, bairro Centro, na cidade de Santo Amaro da Imperatriz / SC, inscrita no CNPJ sob nº 16.853.728/0001-04, executou o(s) seguinte(s) serviço(s) abaixo relacionado(s):

**LICITAÇÃO:** Pregão Presencial nº 14/2015;

**CONTRATO:** STE 1087/2015;

**OBJETO:** Serviços Técnicos Especializados de Teleatendimento com Estrutura Física, Recursos Humanos, Técnica e Operacional para os Serviços de Telemarketing Ativo e Receptivo (24 horas) na forma de Telefone e Internet (chat);

**PERÍODO DO CONTRATO:** Início: 20/05/2015 - Término: 19/05/2016;

**PRAZO DO CONTRATO:** 365 dias.

**VALOR TOTAL EXECUTADO:** R\$ 1.551.709,08 (hum milhão, quinhentos e cinquenta e um mil, setecentos e nove reais e oito centavos).

**RESPONSÁVEL TÉCNICO:**

**Nome:** Charles Januario Timoteo

**CRA/SC nº** 22240

**Descrição dos Serviços**

Implantação, operação e gestão da Central de relacionamento da CASAN, incluindo os serviços de Telemarketing Receptivo e Ativo – Atendimento ao Chat na modalidade de Internet e atendimentos ON LINE – Envio de e-mail's – Gestão Administrativa - Implantação do Call Center. Disponibilizou os recursos tecnológicos, materiais humanos específicos, compreendendo instalações físicas, incluindo mobiliário adequado à NR17 do MTE, rede interna, ilhas telefônicas e de comunicação para voz e dados, sistema de telefonia, mão de obra especializada e software próprio de gestão e CRM para a realização dos serviços.

**Horário de Funcionamento:**

O horário de funcionamento da central Receptiva/Ativa foi de 24/hs por 7 dias na semana 365 dias por ano.

**Segurança da informação**

A CONTRATADA proveu segurança, por meio de segmentação física e lógica de ambientes e de criptografia no gerenciamento do PABX/DAC, do software de atendimento (CRM) e nas URA's (unidade de resposta audível). Todas as ligações são gravadas em arquivo eletrônico. Sistema de acesso ao CRM através de login e senha

Atestado de Capacidade Técnica

1

SJV - GLI/DICON

Matriz

Rua Emílio Blum Nº 83 - Centro - Florianópolis - SC  
INSC. EST.: 251.835.880 - CGC: 82.508.433/0001-17  
PABX GERAL: (048) 3221-5000 - FAX GERAL : (048) 3221-5044  
CEP: 88.020-010



Registramos o presente Atestado/  
Declaração conforme RCA.  
Nº 723626, cuja comprovação se  
dará mediante certidão atualizada.  
Florianópolis, 08/05/2021  
Func. Resp. \_\_\_\_\_

Adm. Azevedo Bastos  
Coordenador de Fiscalização  
CRA-SC 5957

O presente documento digital foi conferido com o original e assinado digitalmente por LADY DIANA REGIS DE OLIVEIRA, em quinta-feira, 13 de maio de 2021 11:02:03 GMT-03:00, CNS: 06.870-0 - 1º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS E TABELIONATO DE NOTAS/PB, nos termos da medida provisória N. 2.200-2 de 24 de agosto de 2001. Sua autenticidade deverá ser confirmada no endereço eletrônico [www.cenad.org.br/autenticidade](http://www.cenad.org.br/autenticidade). O presente documento digital pode ser convertido em papel por meio de autenticação no Tabelionato de Notas. Provimto nº 100/2020 CNJ - artigo 22.

Confira os dados do ato em: <https://selodigital.tjpb.jus.br> ou Consulte o Documento em: <https://azevedobastos.not.br/documento/163731305213241202968>



**CARTÓRIO**  
Autenticação Digital Código: 163731305213241202968-3  
Data: 13/05/2021 10:46:44  
Valor Total do Ato: R\$ 4,66  
Selo Digital Tipo Normal C: ALM03057-GIOT;



**Cartório Azevedo Bastos**  
Av. Presidente Epitácio Pessoa - 1145  
Bairro dos Estado, João Pessoa - PB  
(83) 3244-5404 - [cartorio@azevedobastos.not.br](mailto:cartorio@azevedobastos.not.br)  
<https://azevedobastos.not.br>

  
Válber Azevedo de M. Cavalcanti  
Titular

TJPB







## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

A COMPANHIA CATARINENSE DE ÁGUAS E SANEAMENTO - CASAN, com sede a Rua Emílio Blum nº 83, Centro - Florianópolis/SC, inscrita no CNPJ sob nº 82.508.433/0001-17, atesta para os devidos fins, que a Empresa IMPERATRIZ SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO LTDA, com Registro Cadastral nº 27870, sediada na Rua Pedro Mansur Elias, nº 25 - Sala 101, bairro Centro, na cidade de Santo Amaro da Imperatriz / SC, inscrita no CNPJ sob nº 16.853.728/0001-04, executou o(s) seguinte(s) serviço(s) abaixo relacionado(s):

**LICITAÇÃO:** Pregão Presencial nº 14/2015;

**CONTRATO:** STE 1087/2015;

**OBJETO:** Serviços Técnicos Especializados de Teleatendimento com Estrutura Física, Recursos Humanos, Técnica e Operacional para os Serviços de Telemarketing Ativo e Receptivo (24 horas) na forma de Telefone e Internet (chat) - **1ª Renovação:** Prorrogação do prazo de vigência contratual por mais 365 com reajuste contratual na ordem de 3,7766%;

**PERÍODO DO CONTRATO:** Início: 19/05/2016 - Término: 19/05/2017;

**PRAZO DO CONTRATO:** 365 dias.

### REAJUSTE 1

**JUSTIFICATIVA DO REAJUSTE:** Acréscimo de R\$ 84.170,91 por Apostilamento referente ao dissídio da categoria referente ao ano 2016, de Janeiro a Dezembro;

**DATA DO REAJUSTE:** 13/07/2016;

### REAJUSTE 2

**JUSTIFICATIVA DO REAJUSTE:** Acréscimo de R\$ 35.071,20 por Apostilamento referente ao dissídio da categoria referente ao ano 2016, de Janeiro a Dezembro;

**DATA DO REAJUSTE:** 23/01/2017;

**VALOR TOTAL EXECUTADO DA RENOVAÇÃO:** R\$ 1.729.605,72 (hum milhão, setecentos e vinte e nove mil, seiscentos e cinco reais e setenta e dois centavos).

### RESPONSÁVEL TÉCNICO:

**Nome:** Administrados Ramon Turnes;

**CRA/SC nº** 30066.

Atestado de Capacidade Técnica - STE 1087/2015  
- 1ª renovação

ABC - GLEFUCOM

Matriz

Rua Emílio Blum Nº 83 - Centro - Florianópolis - SC  
INSC. EST.: 251.835.880 - CGC: 82.508.433/0001-17  
PABX GERAL: (048) 3221-5000 - FAX GERAL: (048) 3221-5044  
CEP: 88.020-010



Impressão Corporativa CASAN - Impresso por matrícula 93106







**Descrição dos Serviços**

Implantação, operação e gestão da Central de relacionamento da CASAN, incluindo os serviços de Telemarketing Receptivo, Ativo e Multi-Skill – Atendimento ao Chat na modalidade de Internet e atendimentos ON LINE – Envio de e-mail's – Gestão Administrativa - Implantação do Call Center. Disponibilizou os recursos tecnológicos, materiais humanos específicos, compreendendo instalações físicas, incluindo mobiliário adequado à NR17 do MTE, rede interna, ilhas telefônicas e de comunicação para voz e dados, sistema de telefonia, mão de obra especializada e software próprio de gestão e CRM para a realização dos serviços.

**Horário de Funcionamento:**

O horário de funcionamento da central Receptiva/Ativa foi de 24/hs por 7 dias na semana 365 dias por ano.

**Segurança da informação**

A CONTRATADA proveu segurança, por meio de segmentação física e lógica de ambientes e de criptografia no gerenciamento do PABX/DAC, do software de atendimento (CRM) e nas URA's (unidade de resposta audível). Todas as ligações são gravadas em arquivo eletrônico. Sistema de acesso ao CRM através de login e senha

**Local de prestações de serviços:**

Os serviços foram realizados na Rua Pedro Mansur Elias nº 25 - Sala 101 – Bairro: Centro – Cidade: Santo Amaro da Imperatriz / SC.

**Grau de execução dos serviços:**

Terceirização de tecnologia, infraestrutura, Recursos Humanos e Gestão, desenvolvimento de software de CRM.

Mês	Ligações Mês	CHAT / Mês	Pessoas Contratadas	Posições de Atendimento	Horário
Maio - Jun	32.843	439	34	14	24 Horas
Jun - Jul	31.715	578	33	14	24 Horas
Jul - Ago	30.379	577	32	15	24 Horas
Ago - Set	29.388	578	32	16	24 Horas
Set - Out	30.915	513	35	18	24 Horas
Out - Nov	32.470	585	36	18	24 Horas
Nov - Dez	34.225	650	36	20	24 Horas
Dez - Jan	36.582	634	39	20	24 Horas
Jan - Fev	35.243	706	39	20	24 Horas
Fev - Mar	33.909	749	37	19	24 Horas
Mar - Abr	29.818	679	37	18	24 Horas
Abr - Mai	27.215	548	35	18	24 Horas

Atestado de Capacidade Técnica - STE 1087/2015  
- 1ª renovação

2

ABC - GL/DICOM

Matriz

Rua Emílio Blum Nº 83 - Centro - Florianópolis - SC  
INSC. EST.: 251.835.880 - CGC: 82.508.433/0001-17  
PABX GERAL: (048) 3221-5000 - FAX GERAL : (048) 3221-5044  
CEP: 88.020-010



Impressão Corporativa CASAN - Impresso por matrícula 93106



CNJ: 06.870-0

TJPB





**Companhia Catarinense  
de Águas e Saneamento**

Informamos que o(s) serviço(s) foram executados em conformidade com as especificações e prazos de entrega, não havendo até o presente momento, manifestação que desabone a empresa e a qualidade do(s) serviço(s) prestado(s).

Florianópolis/SC, 26 de Junho de 2017.

*Antonio Varella*  
Diretor Comercial

**Diretor Comercial**

*Valério Campos*

**Gerência Comercial**

**Valério Campos**  
Gerente Comercial  
Casas - Mat. 1970-4

*Mariana Monteiro Marques*  
Administradora  
CRA: 22154  
GLI/DICON

Atestado de Capacidade Técnica - STE 1087/2015  
- 1ª renovação

3

ABC - GLI/DICON

Matriz  
Rua Emílio Blum Nº 83 - Centro - Florianópolis - SC  
INSC. EST.: 251.835.880 - CGC: 82.508.433/0001-17  
PABX GERAL: (048) 3221-5000 - FAX GERAL: (048) 3221-5044  
CEP: 88.020-010



Impressão Corporativa CASAN - Impresso por matrícula 93105

Confira os dados do ato em: <https://selodigital.tjpb.jus.br> ou Consulte o Documento em: <https://azevedobastos.not.br/documento/163731305215097394876>



**CARTÓRIO**

**Autenticação Digital Código: 163731305215097394876-3**  
Data: 13/05/2021 10:46:45  
Valor Total do Ato: R\$ 4,66  
Selo Digital Tipo Normal C: ALM03060-F45U;



CNJ: 06.870-0

**Cartório Azevêdo Bastos**  
Av. Presidente Epitácio Pessoa - 1145  
Bairro dos Estado, João Pessoa - PB  
(83) 3244-5404 - [cartorio@azevedobastos.not.br](mailto:cartorio@azevedobastos.not.br)  
<https://azevedobastos.not.br>

*Valber Azevêdo de M. Cavalcanti*  
Valber Azevêdo de M. Cavalcanti  
Titular

**TJPB**



O presente documento digital foi conferido com o original e assinado digitalmente por LADY DIANA REGIS DE OLIVEIRA, em quinta-feira, 13 de maio de 2021 11:02:03 GMT-03:00, CNS: 06.870-0 - 1º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS E TABELIONATO DE NOTAS/PB, nos termos da medida provisória N. 2.200-2 de 24 de agosto de 2001. Sua autenticidade deverá ser confirmada no endereço eletrônico [www.cenad.org.br/autenticidade](http://www.cenad.org.br/autenticidade). O presente documento digital pode ser convertido em papel por meio de autenticação no Tabelionato de Notas. Provimto nº 100/2020 CNJ - artigo 22.



## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

A **COMPANHIA CATARINENSE DE ÁGUAS E SANEAMENTO - CASAN**, com sede a Rua Emílio Blum nº 83, Centro - Florianópolis/SC, inscrita no CNPJ sob nº 82.508.433/0001-17, atesta para os devidos fins, que a Empresa **IMPERATRIZ SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO LTDA**, com Registro Cadastral nº 27870, sediada na Rua Pedro Mansur Elias, nº 25 - Sala 101, bairro Centro, na cidade de Santo Amaro da Imperatriz/SC, inscrita no CNPJ sob nº 16.853.728/0001-04, executou o(s) seguinte(s) serviço(s) abaixo relacionado(s):

**LICITAÇÃO:** Pregão Presencial nº 14/2015;

**CONTRATO:** STE 1087/2015;

**OBJETO:** Serviços Técnicos Especializados de Teleatendimento com Estrutura Física, Recursos Humanos, Técnica e Operacional para os Serviços de Telemarketing Ativo e Receptivo (24 horas) na forma de Telefone e Internet (chat) - **TA 02/2017** - 2ª Renovação: Prorrogação do prazo de vigência contratual por mais 365 sem aplicação de reajuste;

**PERÍODO DO CONTRATO:** Início: 19/05/2017 - Término: 19/05/2018;

**PRAZO DO ADITIVO:** 365 dias;

**VALOR DO ADITIVO:** R\$ 1.694.534,52 (hum milhão, seiscentos e noventa e três mil, quinhentos e trinta e quatro reais e cinquenta e dois centavos).

### REAJUSTE 1

**JUSTIFICATIVA DO REAJUSTE:** Acréscimo por Apostilamento referente ao repasse do reajuste de 6,775% da categoria de Atendente de Teleatendimento retroativo à Janeiro de 2017;

**DATA DO REAJUSTE:** 05/06/2017;

**VALOR DO ADITIVO:** R\$ 97.972,26 (noventa e sete mil, novecentos e setenta e dois reais e vinte e seis centavos).

**VALOR TOTAL EXECUTADO DA RENOVAÇÃO:** R\$ 1.729.605,72 (hum milhão, setecentos e vinte e nove mil, seiscentos e cinco reais e setenta e dois centavos).

### RESPONSÁVL TÉCNICO:

**Nome:** Administrados Ramon Turnes;

**CRA/SC nº** 30066.

Atestado de Capacidade Técnica - STE 1087/2015  
- 2ª renovação

1

ABC - GLI/DICON

Matriz  
Rua Emílio Blum Nº 83 - Centro - Florianópolis - SC  
INSC. EST.: 251.835.880 - CGC: 82.508.433/0001-17  
PABX GERAL: (048) 3221-5000 - FAX GERAL : (048) 3221-5044  
CEP: 88.020-010





### Descrição dos Serviços

Implantação, operação e gestão da Central de relacionamento da CASAN, incluindo os serviços de Telemarketing Receptivo, Ativo e Multi-Skill – Atendimento ao Chat na modalidade de Internet e atendimentos ON LINE – Envio de e-mail's – Gestão Administrativa - Implantação do Call Center. Disponibilizou os recursos tecnológicos, materiais humanos específicos, compreendendo instalações físicas, incluindo mobiliário adequado à NR17 do MTE, rede interna, ilhas telefônicas e de comunicação para voz e dados, sistema de telefonia, mão de obra especializada e software próprio de gestão e CRM para a realização dos serviços.

#### Horário de Funcionamento:

O horário de funcionamento da central Receptiva/Ativa foi de 24/hs por 7 dias na semana 365 dias por ano.

#### Segurança da informação

A CONTRATADA proveu segurança, por meio de segmentação física e lógica de ambientes e de criptografia no gerenciamento do PABX/DAC, do software de atendimento (CRM) e nas URA's (unidade de resposta audível). Todas as ligações são gravadas em arquivo eletrônico. Sistema de acesso ao CRM através de login e senha

#### Local de prestações de serviços:

Os serviços foram realizados na Rua Pedro Mansur Elias nº 25 - Sala 101 – Bairro: Centro – Cidade: Santo Amaro da Imperatriz / SC.

#### Grau de execução dos serviços:

Terceirização de tecnologia, infraestrutura, Recursos Humanos e Gestão, desenvolvimento de software de CRM.

Mês	Total Atendimento	Receptivos	Ativo	Chat	Posições de Atendimento
mai-jun	32.253	27.706	3.011	1.536	34
jun-jul	27.943	24.297	2.897	749	33
jul-ago	27.606	24.043	2.835	728	32
ago-set	27.339	23.744	3.051	544	31
set-out	28.317	24.474	3.025	818	35
out-nov	40.469	34.359	5.215	895	37
nov-dez	34.950	29.908	3.819	1.223	36
dez-jan	35.608	29.908	4.648	1.052	39
jan-fev	35.104	28.585	5.541	978	39
fev-mar	31.957	27.750	3.282	925	37
mar-abr	35.009	29.131	4.767	1.111	37
abr-mai	31.071	26.327	3.683	1.061	36

Atestado de Capacidade Técnica - STE 1087/2015  
- 2ª renovação

2

ABC - GM/DICOM

Matriz  
Rua Emílio Blum Nº 83 - Centro - Florianópolis - SC  
INSC. EST.: 251.835.880 - CGC: 82.508.433/0001-17  
PABX GERAL: (048) 3221-5000 - FAX GERAL: (048) 3221-5044  
CEP: 88.020-010

**GOVERNO  
DE SANTA  
CATARINA**

Confira os dados do ato em: <https://selodigital.tjpb.jus.br> ou Consulte o Documento em: <https://azevedobastos.not.br/documento/163731305212568667322>



**CARTÓRIO**  
Autenticação Digital Código: 163731305212568667322-2  
Data: 13/05/2021 10:46:16  
Valor Total do Ato: R\$ 4,66  
Selo Digital Tipo Normal C: ALM03009-ON7I;



CNJ: 06.870-0

**Cartório Azevedo Bastos**  
Av. Presidente Epitácio Pessoa - 1145  
Bairro dos Estados, João Pessoa - PB  
(83) 3244-5404 - cartorio@azevedobastos.not.br  
<https://azevedobastos.not.br>

Válber Azevedo de M. Cavalcanti  
Titular

TJPB



Informamos que o(s) serviço(s) foram executados em conformidade com as especificações e prazos de entrega, não havendo até o presente momento, manifestação que desabone a empresa e a qualidade do(s) serviço(s) prestado(s).

Florianópolis/SC, 11 de Junho de 2018.

*Antônio Varella do Nascimento*  
Diretor Comercial

**Diretor Comercial**

*Mariana Montrose Marques*  
Administradora  
CRA: 22154  
Gerência de Licitações

**Gerência de Licitações**



**Gerência Comercial**

*Valério Campos*  
Gerente Comercial  
Casan - Mat. 1970-4

Atestado de Capacidade Técnica - STE 1087/2015  
- 2ª renovação

3

ABC - GLI/DICON

Matriz  
Rua Emílio Blum Nº 83 - Centro - Florianópolis - SC  
INSC. EST.: 251.835.880 - CGC: 82.508.433/0001-17  
PABX GERAL: (048) 3221-5000 - FAX GERAL : (048) 3221-5044  
CEP: 88.020-010



Confira os dados do ato em: <https://selodigital.tjpb.jus.br> ou Consulte o Documento em: <https://azevedobastos.not.br/documento/163731305212568667322>



**CARTÓRIO**  
Autenticação Digital Código: 163731305212568667322-3  
Data: 13/05/2021 10:46:16  
Valor Total do Ato: R\$ 4,66  
Selo Digital Tipo Normal C: ALM03010-UWJQ;



**Cartório Azevedo Bastos**  
Av. Presidente Epitácio Pessoa - 1145  
Bairro dos Estado, João Pessoa - PB  
(83) 3244-5404 - [cartorio@azevedobastos.not.br](mailto:cartorio@azevedobastos.not.br)  
<https://azevedobastos.not.br>

*Válber Azevedo de M. Cavalcanti*  
Titular

**TJPB**





## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

A COMPANHIA CATARINENSE DE ÁGUAS E SANEAMENTO - CASAN, com sede a Rua Emílio Blum nº 83, Centro - Florianópolis/SC, inscrita no CNPJ sob nº 82.508.433/0001-17, atesta para os devidos fins, que a Empresa **IMPERATRIZ SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO LTDA**, com Registro Cadastral nº 27870, sediada na Rua Pedro Mansur Elias, nº 25 - Sala 101, bairro Centro, na cidade de Santo Amaro da Imperatriz/SC, inscrita no CNPJ sob nº 16.853.728/0001-04, executou o(s) seguinte(s) serviço(s) abaixo relacionado(s):

**LICITAÇÃO:** Pregão Presencial nº 14/2015;

**CONTRATO:** STE 1087/2015;

**OBJETO:** Serviços Técnicos Especializados de Teleatendimento com Estrutura Física, Recursos Humanos, Técnica e Operacional para os Serviços de Telemarketing Ativo e Receptivo (24 horas) na forma de Telefone e Internet (chat) - **TA 03/2018** - 3ª Renovação: Prorrogação do prazo de vigência contratual por mais 365 sem aplicação de reajuste;

**PERÍODO DO CONTRATO:** Início: 19/05/2018 - Término: 19/05/2019;

**PRAZO DO ADITIVO:** 365 dias;

**VALOR DO ADITIVO:** R\$ 1.763.691,36 (um milhão, setecentos e sessenta e três mil, seiscentos e noventa e um reais e trinta e seis centavos).

### REAJUSTE 1

**JUSTIFICATIVA DO REAJUSTE:** Acréscimo por apostilamento referente ao repasse do reajuste de 2,95% decretado pelo governo de Santa Catarina em 03 de abril de 2017 por meio da lei complementar 694/2017, com efeito retroativo a 01 de janeiro de 2018;

**DATA DO REAJUSTE:** 13/06/2018;

**VALOR DO ADITIVO:** R\$ 49.208,71 (quarenta e nove mil, duzentos e oito reais e setenta e um centavos).

**VALOR TOTAL EXECUTADO DA RENOVAÇÃO:** R\$ 1.812.900,07 (um milhão, oitocentos e doze mil e novecentos reais e sete centavos).

### RESPONSÁVEL TÉCNICO:

**Nome:** Charles Januario Timoteo;

**CRA/SC nº** 22240.

Atestado de Capacidade Técnica - STE 1087/2015  
- 3ª renovação

DRS. GLÉDICON

Matriz  
Rua Emílio Blum Nº 83 - Centro - Florianópolis - SC  
INSC. EST.: 251.835.880 - CGC: 82.508.433/0001-17  
PABX GERAL: (048) 3221-5000 - FAX GERAL: (048) 3221-5044  
CEP: 88.020-010



Confira os dados do ato em: <https://selodigital.tjpb.jus.br> ou Consulte o Documento em: <https://azevedobastos.not.br/documento/163731305210323239089>



**CARTÓRIO**  
Autenticação Digital Código: 163731305210323239089-1  
Data: 13/05/2021 10:46:17  
Valor Total do Ato: R\$ 4,66  
Selo Digital Tipo Normal C: ALM03011-0ZUK;



**Cartório Azevedo Bastos**  
Av. Presidente Epitácio Pessoa - 1145  
Bairro dos Estado, João Pessoa - PB  
(83) 3244-5404 - [cartorio@azevedobastos.not.br](mailto:cartorio@azevedobastos.not.br)  
<https://azevedobastos.not.br>

Válber Azevedo de M. Cavalcanti  
Titular

TJPB





### Descrição dos Serviços

Implantação, operação e gestão da Central de relacionamento da CASAN, incluindo os serviços de Telemarketing Receptivo, Ativo e Multi-Skill – Atendimento ao Chat na modalidade de Internet e atendimentos ON LINE – Envio de e-mail's – Gestão Administrativa - Implantação do Call Center. Disponibilizou os recursos tecnológicos, materiais humanos específicos, compreendendo instalações físicas, incluindo mobiliário adequado à NR17 do MTE, rede interna, ilhas telefônicas e de comunicação para voz e dados, sistema de telefonia, mão de obra especializada e software próprio de gestão e CRM para a realização dos serviços.

#### Horário de Funcionamento:

O horário de funcionamento da central Receptiva/Ativa foi de 24/hs por 7 dias na semana 365 dias por ano.

#### Segurança da informação

A CONTRATADA proveu segurança, por meio de segmentação física e lógica de ambientes e de criptografia no gerenciamento do PABX/DAC, do software de atendimento (CRM) e nas URA's (unidade de resposta audível). Todas as ligações são gravadas em arquivo eletrônico. Sistema de acesso ao CRM através de login e senha

#### Local de prestações de serviços:

Os serviços foram realizados na Rua Pedro Mansur Elias nº 25 - Sala 101 – Bairro: Centro – Cidade: Santo Amaro da Imperatriz / SC.

#### Grau de execução dos serviços:

Terceirização de tecnologia, infraestrutura, Recursos Humanos e Gestão, desenvolvimento de software de CRM.

Mês	Total Atendimento	Receptivos	Ativo	Chat	Posições de Atendimento	Pessoas contratadas
mai-jun	29.828	26.082	2.885	861	28	31
jun-jul	27.016	24.619	1.360	1.037	27	30
jul-ago	27.302	23.056	3.077	1.169	30	33
ago-set	28.238	24.016	3.480	742	34	37
set-out	27.502	26.497	-	1.005	30	33
out-nov	35.013	30.622	3.290	1.101	30	33
nov-dez	46.664	39.952	5.238	1.474	28	31
dez-jan	43.384	36.566	5.382	1.436	37	40
jan-fev	47.804	39.249	6.887	1.668	35	38
fev-mar	36.411	29.262	5.935	1.214	34	37
mar-abr	40.252	32.332	5.817	2.103	37	40
abr-mai	35.148	28.115	4.550	2.483	35	38

Atestado de Capacidade Técnica - STE 1087/2015  
- 3ª renovação

2

DRS - GLI/DIC/ON

Matriz  
Rua Emílio Blum Nº 83 - Centro - Florianópolis - SC  
INSC. EST.: 251.835.880 - CGC: 82.508.433/0001-17  
PABX GERAL: (048) 3221-5000 - FAX GERAL: (048) 3221-5044  
CEP: 88.020-010



Confira os dados do ato em: <https://selodigital.tjpb.jus.br> ou Consulte o Documento em: <https://azevedobastos.not.br/documento/163731305210323239089>



**CARTÓRIO**  
Autenticação Digital Código: 163731305210323239089-2  
Data: 13/05/2021 10:46:17  
Valor Total do Ato: R\$ 4,66  
Selo Digital Tipo Normal C: ALM03012-Q9H8;



**Cartório Azevedo Bastos**  
Av. Presidente Epitácio Pessoa - 1145  
Bairro dos Estado, João Pessoa - PB  
(83) 3244-5404 - cartorio@azevedobastos.not.br  
<https://azevedobastos.not.br>

  
Valber Azevedo de M. Cavalcanti  
Titular

TJPB



Informamos que o(s) serviço(s) foram executados em conformidade com as especificações e prazos de entrega, não havendo até o presente momento, manifestação que desabone a empresa e a qualidade do(s) serviço(s) prestado(s).

Florianópolis/SC, 17 de julho de 2019.



Gerência Comercial



Eduardo Horn Vianna  
Gerência de Licitações  
CRA/SC 4709

Gerência de Licitações

Atestado de Capacidade Técnica - STE 1087/2015  
- 3ª renovação

3

DRS - GL/DIC/ON

Matriz  
Rua Emilio Blum Nº 83 - Centro - Florianópolis - SC  
INSC. EST.: 251.835.880 - CGC: 82.508.433/0001-17  
PABX GERAL: (048) 3221-5000 - FAX GERAL: (048) 3221-5044  
CEP: 88.020-010



Confira os dados do ato em: <https://selodigital.tjpb.jus.br> ou Consulte o Documento em: <https://azevedobastos.not.br/documento/163731305210323239089>



**CARTÓRIO**  
Autenticação Digital Código: 163731305210323239089-3  
Data: 13/05/2021 10:46:18  
Valor Total do Ato: R\$ 4,66  
Selo Digital Tipo Normal C: ALM03013-5313;



**Cartório Azevedo Bastos**  
Av. Presidente Epitácio Pessoa - 1145  
Bairro dos Estado, João Pessoa - PB  
(83) 3244-5404 - [cartorio@azevedobastos.not.br](mailto:cartorio@azevedobastos.not.br)  
<https://azevedobastos.not.br>

  
Valber Azevedo de M. Cavalcanti  
Titular

TJPB





## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

A COMPANHIA CATARINENSE DE ÁGUAS E SANEAMENTO - CASAN, com sede a Rua Emílio Blum nº 83, Centro - Florianópolis/SC, inscrita no CNPJ sob nº 82.508.433/0001-17, atesta para os devidos fins, que a Empresa **IMPERATRIZ SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO LTDA**, sediada na Rua Pedro Mansur Elias, nº 25 - sala 101, bairro Centro, no município de Santo Amaro da Imperatriz/SC, inscrita no CNPJ sob nº 16.853.728/0001-04, executou o(s) seguinte(s) serviço(s) abaixo relacionado(s):

**LICITAÇÃO:** Pregão Presencial nº 14/2015;

**CONTRATO:** STE 1087/2015;

**OBJETO:** Serviços Técnicos Especializados de Teleatendimento com Estrutura Física, Recursos Humanos, Técnica e Operacional para os Serviços de Telemarketing Ativo e Receptivo (24 horas) na forma de Telefone e Internet (chat) - **TA 04/2019** - 4ª Renovação: Prorrogação do prazo de vigência contratual por mais 365 com reajuste contratual na ordem de 4,4457% (quatro inteiros e quatro mil, quatrocentos e cinquenta e sete milionésimos);

**PERÍODO DO CONTRATO:** Início: 19/05/2019 - Término: 18/05/2020;

**PRAZO DO ADITIVO:** 365 dias;

**VALOR DO ADITIVO:** R\$ 1.893.496,17 (um milhão, oitocentos e noventa e três mil, quatrocentos e noventa e seis reais e dezessete centavos).

**VALOR TOTAL EXECUTADO DA RENOVAÇÃO:** R\$ 1.893.496,17 (um milhão, oitocentos e noventa e três mil, quatrocentos e noventa e seis reais e dezessete centavos).

### RESPONSÁVEL TÉCNICO:

**Nome:** Charles Januario Timoteo;

**CRA/SC nº** 22240.

### Descrição dos Serviços

Implantação, operação e gestão da Central de relacionamento da CASAN, incluindo os serviços de Telemarketing Receptivo, Ativo e Multi-Skill – Atendimento ao Chat na modalidade de Internet e atendimentos ON LINE – Envio de e-mail's – Gestão Administrativa - Implantação do Call Center. Disponibilizou os recursos tecnológicos, materiais humanos específicos, compreendendo instalações físicas, incluindo mobiliário adequado à NR17 do MTE, rede interna, ilhas telefônicas e de comunicação para voz e dados, sistema de telefonia, mão de obra especializada e software próprio de gestão e CRM para a realização dos serviços.

### Horário de Funcionamento:

O horário de funcionamento da central Receptiva/Ativa foi de 24/hs por 7 dias na semana 365 dias por ano.

Atestado de Capacidade Técnica-STE 1087/2015-4

1

MVS - GLI/DICOM

Matriz  
Rua Emílio Blum Nº 83 - Centro - Florianópolis - SC  
INSC. EST.: 251.835.880 - CGC: 82.508.433/0001-17  
PABX GERAL: (048) 3221-5000 - FAX GERAL: (048) 3221-5044  
CEP: 88.020-010





### Segurança da informação

A CONTRATADA proveu segurança, por meio de segmentação física e lógica de ambientes e de criptografia no gerenciamento do PABX/DAC, do software de atendimento (CRM) e nas URA's (unidade de resposta audível). Todas as ligações são gravadas em arquivo eletrônico. Sistema de acesso ao CRM através de login e senha

### Local de prestações de serviços:

Os serviços foram realizados na Rua Pedro Mansur Elias nº 25 - Sala 101 – Bairro: Centro – Cidade: Santo Amaro da Imperatriz / SC.

### Grau de execução dos serviços:

Terceirização de tecnologia, infraestrutura, Recursos Humanos e Gestão, desenvolvimento de software de CRM.

Mês	Total Atendimento	Receptivos	Ativo	Chat	Pessoas Contratadas	Horário
mai-jun	40.861	33.658	3.986	3.217	39	24 Horas
jun-jul	39.184	31.494	4.818	2.872	37	24 Horas
jul-ago	45.272	38.842	3.790	2.640	37	24 Horas
ago-set	38.630	32.230	3.432	2.968	38	24 Horas
set-out	51.333	40.046	7.259	4.028	37	24 Horas
out-nov	43.297	32.499	7.848	2.950	41	24 Horas
nov-dez	45.291	38.303	3.693	3.295	36	24 Horas
dez-jan	48.220	38.752	6.317	3.151	40	24 Horas
jan-fev	48.416	41.819	2.675	3.922	43	24 Horas
fev-mar	49.274	41.294	4.072	3.908	37	24 Horas
mar-abr	47.523	37.670	3.446	6.407	41	24 Horas
abr-mai	64.365	52.185	1.553	10.637	40	24 Horas

Informamos que o(s) serviço(s) foram executados em conformidade com as especificações e prazos de entrega, não havendo até o presente momento, manifestação que desabone a empresa e a qualidade do(s) serviço(s) prestado(s).

Florianópolis/SC, 12 de junho de 2020



**Gerência de Licitações**



**Divisão de Convênio e Contratos**

Atestado Eduardo Horn Vianna 1087/2015-4  
Gerência de Licitações  
CRA/SC 4709

MVS – GLI/DICOM

Matriz  
Rua Emilio Blum Nº 83 - Centro - Florianópolis - SC  
INSC. EST.: 251.835.880 - CGC: 82.508.433/0001-17  
PABX GERAL: (048) 3221-5000 - FAX GERAL: (048) 3221-5044  
CEP: 88.020-010



## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

A **COMPANHIA CATARINENSE DE ÁGUAS E SANEAMENTO - CASAN**, com sede a Rua Emílio Blum nº 83, Centro - Florianópolis/SC, inscrita no CNPJ sob nº 82.508.433/0001-17, atesta para os devidos fins, que a Empresa **IMPERATRIZ SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO LTDA**, sediada na Rua Pedro Mansur Elias, nº 25 - sala 101, bairro Centro, na cidade de Santo Amaro da Imperatriz/SC, inscrita no CNPJ sob nº 16.853.728/0001-04, forneceu / executou o(s) seguinte(s) material(s) / serviço(s) abaixo relacionado(s):

---

**LICITAÇÃO:** Pregão Presencial nº 14/2015;

**CONTRATO:** STE 1087/2015;

**OBJETO:** Serviços Técnicos Especializados de Teleatendimento com Estrutura Física, Recursos Humanos, Técnica e Operacional para os Serviços de Telemarketing Ativo e Receptivo (24 horas) na forma de Telefone e Internet (chat);

---

### **TERMO ADITIVO 07/2020**

**OBJETO DO ADITIVO:** Prorrogação do prazo de vigência contratual, em caráter excepcional, por mais 180 dias, sem aplicação de reajuste para este período.

**PERÍODO DO ADITIVO:** Início: 18/05/2020 - Término: 14/11/2020;

**PRAZO DO ADITIVO:** 180 dias.

---

### **TERMO ADITIVO 08/2020**

**OBJETO DO ADITIVO:** Prorrogação do prazo de vigência contratual, em caráter excepcional, por mais 180 dias, sem aplicação de reajuste para este período.

**PERÍODO DO ADITIVO:** Início: 14/11/2020 - Término: 13/05/2021;

**PRAZO DO ADITIVO:** 180 dias.

---

**VALOR TOTAL MEDIDO E FATURADO DOS ADITIVOS 07/2020 E 08/2020:** 1.893.496,20 (um milhão, oitocentos e noventa e três mil, quatrocentos e noventa e seis reais e vinte centavos).

---

### **RESPONSÁVEL TÉCNICO:**

**Nome:** Charles Januario Timoteo;

**CRA/SC nº** 22240.

---

Descrição dos Serviços
------------------------

Implantação, operação e gestão da Central de relacionamento da CASAN, incluindo os serviços de Telemarketing Receptivo, Ativo e Multi-Skill – Atendimento ao Chat na modalidade de Internet e
---

atendimentos ON LINE – Envio de e-mail's – Gestão Administrativa - Implantação do Call Center. Disponibilizou os recursos tecnológicos, materiais humanos específicos, compreendendo instalações físicas, incluindo mobiliário adequado à NR17 do MTE, rede interna, ilhas telefônicas e de comunicação para voz e dados, sistema de telefonia, mão de obra especializada e software próprio de gestão e CRM para a realização dos serviços.

**Horário de Funcionamento:**

O horário de funcionamento da central Receptiva/Ativa foi de 24/hs por 7 dias na semana 365 dias por ano.

**Segurança da informação**

A CONTRATADA proveu segurança, por meio de segmentação física e lógica de ambientes e de criptografia no gerenciamento do PABX/DAC, do software de atendimento (CRM) e nas URA's (unidade de resposta audível). Todas as ligações são gravadas em arquivo eletrônico. Sistema de acesso ao CRM através de login e senha.

**Local de prestações de serviços:**

Os serviços foram realizados na Rua Pedro Mansur Elias nº 25 - Sala 101, bairro Centro, no município de Santo Amaro da Imperatriz / SC.

**Grau de execução dos serviços:**

Terceirização de tecnologia, infraestrutura, Recursos Humanos e Gestão, desenvolvimento de software de CRM.

Mês	Total Atendimento	Receptivos	Ativo	Chat	Operadores Contratados	Horário
19 mai-18 jun	67.886	51.868	5.355	10.663	41	24 Horas
19 jun-18 jul	54.143	41.017	4.954	8.172	38	24 Horas
19 jul-18 ago	49.189	38.830	2.707	7.652	36	24 Horas
19 ago-18 set	46.908	37.853	1.435	7.620	36	24 Horas
19 set-18 out	43.340	35.361	1.507	6.472	33	24 Horas
19 out-14 nov	47.893	39.358	1.672	6.863	37	24 Horas
15 nov-14 dez	52.935	42.435	2.586	7.914	36	24 Horas
15 dez-14 jan	47.178	39.937	1.709	5.532	39	24 Horas
15 jan-14 fev	52.269	46.815	717	4.737	40	24 Horas
15 fev-14 mar	50.298	44.417	1.443	4.438	43	24 Horas
15 mar-14 abr	54.996	45.216	4.641	5.139	31	24 Horas



15 abr-13 mai	49.031	38.716	5.499	4.816	28	24 Horas
<b>TOTAL</b>	<b>616.066</b>	<b>501.823</b>	<b>34.225</b>	<b>80.018</b>	<b>438</b>	-

Informamos que o(s) material(s) / serviço(s) foram fornecidos / executados em conformidade com as especificações e prazos de entrega, não havendo até o presente momento, manifestação que desabone a empresa e a qualidade do(s) material(s) / serviço(s) entregue(s) / prestado(s).

Florianópolis/SC, 20 de outubro de 2021.

---

**Eduardo Horn Vianna**  
Gerência de Licitações

(documento assinado digitalmente)

---

**Mariana Montrose Marques**  
Divisão de Convênios e Contratos



# Assinaturas do documento



Código para verificação: **Y2T00P4I**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

✓ **FERNANDA VIEIRA DE SOUZA** (CPF: 074.XXX.809-XX) em 20/10/2021 às 15:16:37  
Emitido por: "SGP-e", emitido em 04/01/2021 - 10:10:16 e válido até 04/01/2121 - 10:10:16.  
(Assinatura do sistema)

✓ **MARIANA MONTROSE MARQUES** (CPF: 057.XXX.979-XX) em 20/10/2021 às 15:35:06  
Emitido por: "SGP-e", emitido em 04/01/2021 - 10:24:45 e válido até 04/01/2121 - 10:24:45.  
(Assinatura do sistema)

✓ **EDUARDO HORN VIANNA** (CPF: 846.XXX.959-XX) em 20/10/2021 às 15:35:23  
Emitido por: "AC CNDL RFB v3", emitido em 17/12/2020 - 13:00:00 e válido até 17/12/2023 - 13:00:00.  
(Assinatura ICP-Brasil)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://sgpe.casan.com.br/portal-externo/conferencia-documento/Q0FTQU5fMV8wMDAzNTIzOF8zNTIzOF8yMDIxX1kyVDAwUDRJ> ou o site <https://sgpe.casan.com.br/portal-externo> e informe o processo **CASAN 00035238/2021** e o código **Y2T00P4I** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.

## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

A **COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS DO RIO DE JANEIRO - CEDAE**, com sede a Avenida Presidente Vargas, nº 2655 – Cidade Nova – Rio de Janeiro – RJ – CEP 20.210.030, inscrita no CNPJ sob nº 33.352.394/0001-04, atesta para os devidos fins, que a Empresa **IMPERATRIZ SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO LTDA**, sediada na Rua Mansur Elias nº 50, bairro Centro, cidade Santo Amaro da Imperatriz/SC, inscrita no CNPJ sob nº 16.853.728/0001-04, executou o(s) seguinte(s) serviço(s) abaixo relacionado(s):

**LICITAÇÃO:** Pregão Eletrônico nº 033/2016;

**CONTRATO:** 103/2016;

**OBJETO:** CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE OUVIDORIA – SERVIÇO DE CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTE DA CEDAE.

**PERÍODO DO CONTRATO:** início: 27/12/2016 – Término: 27/12/2020;

**PRAZO:** 48 meses.

**VALOR TOTAL EXECUTADO DA RENOVAÇÃO:** R\$ 2.488.999,92 (dois milhões, quatrocentos e oitenta e oito mil, novecentos e noventa e nove reais e noventa e dois centavos).

### RESPONSÁVEL TÉCNICO:

**Nome:** Charles Januário Timóteo;

**CRA/SC nº** 22240.

Av. Pres. Vargas, 2655. Cidade Nova. Rio de Janeiro. CEP  
20.210-030 / [www.cedae.com.br](http://www.cedae.com.br)





### Descrição dos Serviços

Implantação, operação e gestão de Central de relacionamento da Ouvidoria da CEDAE, incluindo os serviços de Telemarketing Receptivo, Ativo, – Envio de e-mail's – Atendimento presencial, – Serviço de BackOffice da Ouvidoria, – Gestão e Supervisão Administrativa. Disponibilizou os recursos tecnológicos, materiais humanos específicos, ilhas telefônicas e de comunicação para voz, sistema de telefonia, mão de obra especializada e software próprio de gestão, fornecimento de PABX, URA/DAC e Central Telefônica.

#### Grau de execução dos serviços:

Terceirização de tecnologia, Recursos Humanos e Gestão e desenvolvimento de software de URA/PABX.

2017	Ligações Recebidas	Postos Contratados	2018	Ligações Recebidas	Postos Contratados
DEZ-JAN	16.320	26	DEZ-JAN	8.745	26
JAN-FEV	10.828	26	JAN-FEV	6.683	26
FEV-MAR	9.106	26	FEV-MAR	9.019	26
MAR-ABR	9.030	26	MAR-ABR	9.438	26
ABR-MAI	8.617	26	ABR-MAI	6.204	26
MAI-JUN	8.162	26	MAI-JUN	7.236	26
JUN-JUL	7.822	26	JUN-JUL	7.309	26
JUL-AGO	7.334	26	JUL-AGO	8.032	26
AGO-SET	8.064	26	AGO-SET	9.131	26
SET-OUT	8.851	26	SET-OUT	8.573	26
OUT-NOV	7.253	26	OUT-NOV	11.243	26
NOV-DEZ	7.594	26	NOV-DEZ	14.895	26

Av. Pres. Vargas, 2655. Cidade Nova. Rio de Janeiro. CEP 20.210-030 / www.cedae.com.br

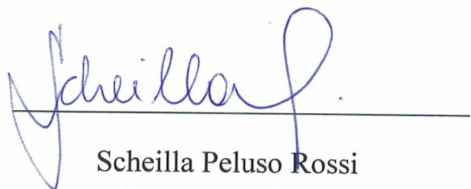


2019	Ligações Recebidas	Postos Contratados	2020	Ligações Recebidas	Postos Contratados
DEZ-JAN	16.572	26	DEZ-JAN	8.323	26
JAN-FEV	14.731	26	JAN-FEV	8.793	26
FEV-MAR	10.375	26	FEV-MAR	9.979	26
MAR-ABR	11.061	26	MAR-ABR	8.249	26
ABR-MAI	9.068	26	ABR-MAI	12.465	26
MAI-JUN	11.223	26	MAI-JUN	12.308	26
JUN-JUL	10.474	26	JUN-JUL	10.878	26
JUL-AGO	9.403	26	JUL-AGO	11.308	26
AGO-SET	10.597	26	AGO-SET	11.421	26
SET-OUT	9.512	26	SET-OUT	8.390	26
OUT-NOV	9.314	26	OUT-NOV	3.269	26
NOV-DEZ	7.688	26	NOV-DEZ	3.041	26

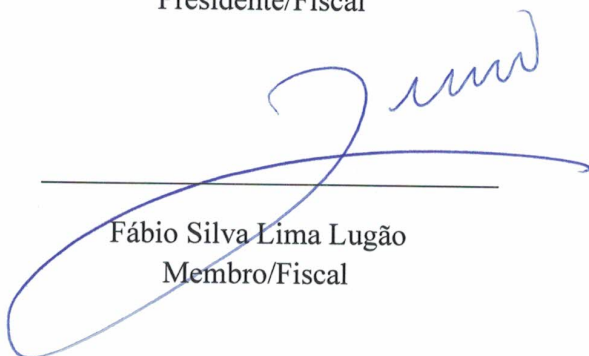
Informamos que o(s) serviço(s) foram executados em conformidade com as especificações e prazos de entrega, não havendo até o presente momento, manifestação que desabone a empresa e a qualidade do(s) serviço(s) prestado(s).

Rio de Janeiro, 25 de janeiro de 2021.

Comissão de Fiscalização:



Scheilla Peluso Rossi  
Presidente/Fiscal



Fábio Silva Lima Lugão  
Membro/Fiscal

Av. Pres. Vargas, 2655. Cidade Nova. Rio de Janeiro. CEP 20.210-030 / www.cedae.com.br



O presente documento digital foi conferido com o original e assinado digitalmente por LADY DIANA REGIS DE OLIVEIRA, em quinta-feira, 13 de maio de 2021 10:53:27 GMT-03:00, CNS: 06.870-0 - 1º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS E TABELIONATO DE NOTAS/PB, nos termos da medida provisória N. 2.200-2 de 24 de agosto de 2001. Sua autenticidade deverá ser confirmada no endereço eletrônico www.cenad.org.br/autenticidade. O presente documento digital pode ser convertido em papel por meio de autenticação no Tabelionato de Notas. Provimto nº 100/2020 CNJ - artigo 22.

Confira os dados do ato em: <https://selodigital.tjpb.jus.br> ou Consulte o Documento em: <https://azevedobastos.not.br/documento/163731305210674594286>



**CARTÓRIO**  
Autenticação Digital Código: 163731305210674594286-3  
Data: 13/05/2021 10:46:20  
Valor Total do Ato: R\$ 4,66  
Selo Digital Tipo Normal C: ALM03018-WSPO;



CNJ: 06.870-0

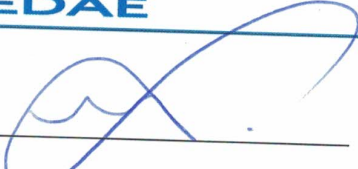
**Cartório Azevedo Bastos**  
Av. Presidente Epitácio Pessoa - 1145  
Bairro dos Estado, João Pessoa - PB  
(83) 3244-5404 - cartorio@azevedobastos.not.br  
<https://azevedobastos.not.br>

Válber Azevedo de M. Cavalcanti  
Titular

TJPB

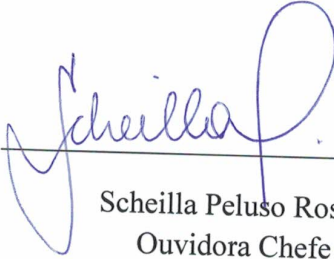







---

Marcelo Lopes Santos  
Membro/Fiscal



---

Scheilla Peluso Rossi  
Ouvidora Chefe



---

Edes Fernandes de Oliveira  
Diretor-Presidente

Av. Pres. Vargas, 2655. Cidade Nova. Rio de Janeiro. CEP  
20.210-030 / www.cedae.com.br



Confira os dados do ato em: <https://selodigital.tjpb.jus.br> ou Consulte o Documento em: <https://azevedobastos.not.br/documento/163731305210674594286>



**CARTÓRIO**  
Autenticação Digital Código: 163731305210674594286-4  
Data: 13/05/2021 10:46:21  
Valor Total do Ato: R\$ 4,66  
Selo Digital Tipo Normal C: ALM03019-PRS5;



**Cartório Azevêdo Bastos**  
Av. Presidente Epitácio Pessoa - 1145  
Bairro dos Estado, João Pessoa - PB  
(83) 3244-5404 - [cartorio@azevedobastos.not.br](mailto:cartorio@azevedobastos.not.br)  
<https://azevedobastos.not.br>

  
Válber Azevêdo de M. Cavalcanti  
Titular

TJPB







Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Companhia Estadual de Águas e Esgotos do Rio de Janeiro  
Diretoria da Presidência

## **ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA**

**A COMPANHIA DE ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS DO RIO DE JANEIRO - CEDAE**, com sede a Avenida Presidente Vargas, nº 2655 Cidade Nova, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20210-030, inscrita no CNPJ sob nº 33.352.394/0001-04, atesta para os devidos fins, que a Empresa **ITS CUSTOMER SERVICE LTDA**, sediada na Rua Mansur Elias, nº 50, Centro, Santo Amaro da Imperatriz/SC, inscrita no CNPJ sob nº 16.853.728/0001-04, executou o(s) seguinte(s) serviço(s) abaixo relacionado(s):

**LICITAÇÃO:** Pregão Eletrônico nº 033/2016;

**CONTRATO:** 103/2016;

**OBJETO:** CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE OUVIDORIA – SERVIÇO DE CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTE DA CEDAE.

**PERÍODO DO CONTRATO:** Início: 27/12/2016 – Término: 27/12/2021;

**PRAZO:** 60 meses.

**VALOR TOTAL EXECUTADO DA RENOVAÇÃO:** R\$ 1.244.499,96 (Hum milhão e duzentos e quarenta e quatro mil e quatrocentos e noventa e nove reais e noventa e seis centavos).

**RESPONSÁVEL TÉCNICO:**

**Nome:** Charles Januário Timóteo;

**CRA/SC nº** 22240.

### Descrição dos Serviços

Implantação, operação e gestão de Central de relacionamento da Ouvidoria da CEDAE, incluindo os serviços de Telemarketing Receptivo, Ativo, – Envio de e-mail's – Atendimento presencial, – Serviço de BackOffice da Ouvidoria, – Gestão e Supervisão Administrativa. Disponibilizou os recursos tecnológicos, materiais humanos específicos, ilhas telefônicas e de comunicação para voz, sistema de telefonia, mão de obra especializada e software próprio de gestão, fornecimento de PABX, URA/DAC e Central Telefônica.

**Grau de execução dos serviços:**

Terceirização de tecnologia, Recursos Humanos e Gestão e desenvolvimento de software de URA/PABX.

2021	Ligações Recebidas	Postos Contratados
DEZ-JAN	3066	26
JAN-FEV	4075	26
FEV-MAR	2894	26
MAR-ABR	2326	26
ABR-MAI	2126	26
MAI-JUN	2124	26
JUN-JUL	2267	26
JUL-AGO	3032	26
AGO-SET	2699	26
SET-OUT	2801	26
OUT-NOV	1977	26

NOV-DEZ	1318	26
---------	------	----

Informamos que o(s) serviço(s) foram executados em conformidade com as especificações e prazos de entrega, não havendo até o presente momento, manifestação que desabone a empresa e a qualidade do(s) serviço(s) prestado(s).

Rio de Janeiro, 11 de maio de 2022.

---

Daniela Lemos Martins Vieira

Presidente/Fiscal

---

Fábio Silva Lima Lugão

Membro/Fiscal

---

Marcelo Lopes Santos

Membro/Fiscal

---

Daniela Lemos Martins Vieira

Ouvidora Geral

---

Rio de Janeiro, 11 maio de 2022

---





Documento assinado eletronicamente por **Marcelo Lopes Santos, Assessor**, em 09/06/2022, às 12:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).

---



Documento assinado eletronicamente por **Fabio Silva Lima Lugao, Assistente**, em 09/06/2022, às 15:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).

---



Documento assinado eletronicamente por **Daniela Lemos Martins Vieira, Ouvidora**, em 09/06/2022, às 16:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).

---



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **32633776** e o código CRC **C8901880**.

---

Referência: Processo nº SEI-150001/010494/2022

SEI nº 32633776

Avenida Presidente Vargas, 2655, - Bairro Cidade nova, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20210-030  
Telefone: 21-2332-3640



## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

A COMUSA - Serviços de Água e Esgoto de Novo Hamburgo, inscrita no CNPJ sob o nº 09.509.569/0001-51, sediada à Av. Coronel Travassos, 287, Bairro Rondônia, no município de Novo Hamburgo - RS, atesta para os devidos fins, que a empresa **IMPERATRIZ TELE SERVIÇOS LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nº 16.853.728/0001-04, estabelecida na rua Mansur Elias nº 50, Santo Amaro da Imperatriz - SC, prestou os seguintes serviços abaixo:

**Contrato n. 012/2018 - Prestação mensal de Serviços de Atendimento ao Cidadão - SAC nas dependências da COMUSA, conforme as especificações contidas no ANEXO I - Termo de Referência - do Edital, bem como demais exigências relativas ao Pregão Presencial n.º 014/2017 e seus demais ANEXOS.**

### Descrição dos Serviços:

Os serviços de tele atendimento foram prestados de segunda à sexta das 06h às 24h com 7 postos de atendimentos e aos sábados e domingos das 06h às 24h e trabalhando sobre escala de três (3) postos de atendimento. Fazendo parte da equipe 7 tele atendentes e 1 supervisor.

### Quantidade de Ligações Mês:

Mês	Chamadas		
	Recebidas	Atendidas	Posição de atendimento
mar/18	2.782	1.823	7
abr/18	5.505	3.928	7
mai/18	4.899	3.623	7
jun/18	8.769	4.291	7
jul/18	5.166	3.622	7
ago/18	5.935	4.078	7
set/18	5.885	3.527	7
out/18	4.931	3.525	7
nov/18	7.056	4.173	7
dez/18	4.568	3.223	7
jan/19	8.712	5.213	7
fev/19	26.903	8.692	7
mar/19	9.999	5.334	7
MÉDIA	7.778	4.235	7

SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO DE NOVO HAMBURGO  
Av. Coronel Travassos, 287 - B. Rondônia - CEP 93415-000 - Novo Hamburgo - RS  
Fone: (51) 3036-1121 - Fax: (51) 3036-1129 - [www.comusa.rs.gov.br](http://www.comusa.rs.gov.br)





PERÍODO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO: Início: 19/03/2018 - Término: 18/03/2019.

Informamos que os serviços foram executados de forma satisfatória, não havendo até o presente momento manifestação que desabone a empresa e os serviços prestados.

Novo Hamburgo, 18 de abril de 2019.

**COMUSA** Serviços de Água e Esgoto de N.H.  
*Para Inês Braescher Beck*  
\_\_\_\_\_  
LARI INES BRAESCHER BECK  
**COMUSA**

Registramos o presente Atestado/  
Declaração conforme RCA.  
Nº. 8065, cuja comprovação se  
dará mediante certidão atualizada.  
Florianópolis, 27 / 06 / 2019.  
Func. Resp. Leticia C. de Souza

*Adm. Leticia Carminati de Souza*  
Coord: Relacion. com o Registrado  
CRA-SC Nº 23514

**SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO DE NOVO HAMBURGO**  
Av. Coronel Travassos, 287 - B. Rondônia - CEP 93415-000 - Novo Hamburgo- RS  
Fone: (51) 3036-1121 - Fax: (51) 3036-1129 - [www.comusa.rs.gov.br](http://www.comusa.rs.gov.br)

Confira os dados do ato em: <https://selodigital.tjpb.jus.br> ou Consulte o Documento em: <https://azevedobastos.not.br/documento/163731305217952520574>



CARTÓRIO

Autenticação Digital Código: 163731305217952520574-2  
Data: 13/05/2021 10:46:37  
Valor Total do Ato: R\$ 4,66  
Selo Digital Tipo Normal C: ALM03043-Y6CM;



CNJ: 06.870-0

**Cartório Azevêdo Bastos**  
Av. Presidente Epitácio Pessoa - 1145  
Bairro dos Estado, João Pessoa - PB  
(83) 3244-5404 - [cartorio@azevedobastos.not.br](mailto:cartorio@azevedobastos.not.br)  
<https://azevedobastos.not.br>

Válber Azevêdo de M. Cavalcanti  
Titular

TJPB







**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE ADMINISTRAÇÃO  
CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO - SANTA CATARINA**

**CERTIDÃO DE RCA N° 00637/2019**

**NOME DO REQUERENTE**

IMPERATRIZ TELE SERVIÇOS LTDA EPP

**REGISTRO N°**

2505

**TIPO DE REGISTRO**

Principal PJ

**HABILITAÇÃO LEGAL**

ADMINISTRAÇÃO

**TEXTO**

Certifico, para todos os fins de direito, que o Atestado de Capacidade Técnica anexo, emitido em 02 (duas) folha(s), refere-se ao RCA N°. 8065, de 27 de Junho de 2019, da empresa IMPERATRIZ TELE SERVIÇOS LTDA EPP, situada na RUA MANSUR ELIAS, N° 50 - CENTRO - SANTO AMARO DA IMPERATRIZ - SC - CEP: 88140000 sob N°. 2505, tendo como Administrador(a) Responsável Técnico(a).

NOME	REGISTRO	CPF/CNPJ
CHARLES JANUARIO TIMOTEO	22240	056.116.986-11

X X X X X X "A PRESENTE CERTIDÃO TERÁ VALIDADE POR 6 MESES." X X X X X X X X

**Florianópolis (SC), 27 de Junho de 2019**

Nesta data, eu, EDUARDO FERREIRA LIMA, lavrei a presente Certidão

*Eduardo Ferreira Lima*

Eduardo Ferreira Lima  
Agente Administrativo  
CRA-SC

*Leticia Carminati de Souza*

Adm. Leticia Carminati de Souza  
Coord. Relacion. com o Registrado  
CRA-SC N° 23514



Conselho Regional de Administração de Santa Catarina  
Av. Prefeito Osmar Cunha, 260 - 8º andar - Ed. Royal Business Center  
Centro | Florianópolis - SC | CEP 88015-100 - pessoajuridica@crasc.org.br  
Fone (48) 3229-9410 / (48) 3229-9400 - www.crasc.org.br



## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

A **COMUSA – Serviços de Água e Esgoto de Novo Hamburgo**, inscrita no CNPJ sob o nº 09.509.569/0001-51, sediada à Av. Coronel Travassos, 287, Bairro Rondônia, no município de Novo Hamburgo – RS, atesta para os devidos fins, que a empresa **IMPERATRIZ TELE SERVIÇOS LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nº 16.853.728/0001-04, estabelecida na Rua Mansur Elias nº 50, Santo Amaro da Imperatriz – SC, prestou os seguintes serviços abaixo:

*Contrato n. 012/2018 - Prestação mensal de Serviços de Atendimento ao Cidadão – SAC nas dependências da COMUSA, conforme as especificações contidas no ANEXO I – Termo de Referência - do Edital, bem como demais exigências relativas ao Pregão Presencial n.º 014/2017 e seus demais ANEXOS.*

### Descrição dos Serviços:

Os serviços de tele atendimento foram prestados de segunda à sexta das 06h às 24h com 7 postos de atendimentos e aos sábados e domingos das 06h às 24h e trabalhando sobre escala de três (3) postos de atendimento. Fazendo parte da equipe 7 tele atendentes e 1 supervisor.

### Quantidade de Ligações Mês:

Mês	Chamadas		
	Recebidas	Atendidas	Posição de atendimento
Mar/19	9.999	5.333	7
Abr/19	7.586	4.421	7
Mai/19	6.107	3.711	7
Jun/19	5.496	3.384	7
Jul/19	8.644	4.472	7
Ago/19	6.819	3.858	7
Set/19	4.549	3.116	7
Out/19	7.714	4.409	7
Nov/19	7.487	4.044	7
Dez/19	7.071	4.111	7
Jan/20	8.784	5.247	7
Fev/20	5.548	3.824	7
Mar/20	7.141	4.415	7
<b>MÉDIA</b>	<b>7.150</b>	<b>4.180</b>	

PERÍODO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO: Início: 19/03/2019 – Término: 18/03/2020.  
Informamos que os serviços foram executados de forma satisfatória, não havendo até o presente momento manifestação que desabone a empresa e os serviços prestados.

Novo Hamburgo, 29 de abril de 2020.

**COMUSA** Serviços de Água e Esgoto de N.H.

IARA INÊS BRAESCHER RECK

COMUSA

Recebido em 29/04/2020  
p/ Iara Inês Braescher Reck





## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

A **COMUSA - Serviços de Água e Esgoto de Novo Hamburgo**, inscrita no CNPJ sob o nº 09.509.569/0001-51, sediada à Av. Coronel Travassos, 287, Bairro Rondônia, no município de Novo Hamburgo - RS, atesta para os devidos fins, que a empresa **IMPERATRIZ TELE SERVIÇOS LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nº 16.853.728/0001-04, estabelecida na rua Mansur Elias nº 50, Santo Amaro da Imperatriz - SC, prestou os seguintes serviços abaixo:

**Contrato n. 012/2018 - Prestação mensal de Serviços de Atendimento ao Cidadão - SAC nas dependências da COMUSA, conforme as especificações contidas no ANEXO I - Termo de Referência - do Edital, bem como demais exigências relativas ao Pregão Presencial n.º 014/2017 e seus demais ANEXOS.**

### Descrição dos Serviços:

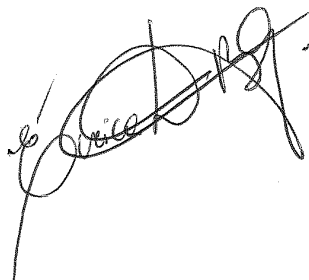
Os serviços de tele atendimento foram prestados de segunda à sexta das 06h às 24h com 7 postos de atendimentos e aos sábados e domingos das 06h às 24h e trabalhando sobre escala de três (3) postos de atendimento. Fazendo parte da equipe 7 tele atendentes e 1 supervisor.

### Quantidade de Ligações Mês:

Mês	Chamadas			Demais serviços		Posição de atendimento
	Recebidas	Atendidas	Retorno ao usuário	Atendimento whatsapp	Respostas no aplicativo	
mar/20	7141	4415	12	326	133	7
abr/20	5075	3431	15	221	76	7
mai/20	5020	3179	23	228	55	7
jun/20	5899	3578	14	283	81	7
jul/20	10681	4301	12	527	99	7
ago/20	5704	3701	15	218	108	7
set/20	6117	3510	14	283	105	7
out/20	8897	3832	16	274	89	7
nov/20	5724	3292	12	279	30	7
dez/20	5693	3246	10	332	99	7
jan/21	10366	3911	8	513	169	7
fev/21	5612	3612	15	318	87	7

PERÍODO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO: Início: 19/03/2020 - Término: 18/03/2021.  
Informamos que os serviços foram executados de forma satisfatória, não havendo até o presente momento manifestação que desabone a empresa e os serviços prestados.

Novo Hamburgo, 26 de março de 2021.



**COMUSA** Serviços de Água e Esgoto de N.H.  
*Iara Inês Müller Scher Beck*  
IARA INÊS MÜLLER SCHER BECK



CARTÓRIO

Autenticação Digital Código: 163731305211296345117-1  
Data: 13/05/2021 10:46:34  
Valor Total do Ato: R\$ 4,66  
Selo Digital Tipo Normal C: ALM03040-R9LW;



CNPJ: 06.870-0

**Cartório Azevêdo Bastos**  
Av. Presidente Epitácio Pessoa - 1145  
Bairro dos Estado, João Pessoa - PB  
(83) 3244-5404 - [cartorio@azevedobastos.not.br](mailto:cartorio@azevedobastos.not.br)  
<https://azevedobastos.not.br>

*Válber Azevêdo de M. Cavalcanti*  
Titular

TJPB





**ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA PARCIAL - ACTEE**

Atestamos que a empresa **IMPERATRIZ TELE SERVIÇOS LTDA**, com sede na Rua Mansur Elias, 50 –Centro–Santo Amaro da Imperatriz-SC, C.N.P.J. nº 16.853.728/0001-04, vem executando para a **COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS – CPTM**, C.N.P.J. nº 71.832.679/0001-23, os serviços abaixo discriminados:

**Contrato nº:** 823118306100 de 17/10/2018

**Objeto:** Prestação de serviços de atendimento e treinamento na Central de Atendimento ao Usuário (0800) da CPTM.

**Valor Total:** R\$ 9.180.000,00 (nove milhões cento e oitenta mil reais) (base setembro/2018).

**Vigência:** 17/10/2018 a 16/04/2021 – 30 (trinta) meses.

**Quantidade de postos de serviços:**

<b>Tipo</b>	<b>Carga diária</b>	<b>Quant.</b>
Assistente de Atendimento Segunda a sexta-feira, exceto feriados	24h	2
Assistente de Atendimento Segunda a sexta-feira, exceto feriados	Das 5h às 23h	14
Assistente de Atendimento Plantão de finais de semana e feriados	24h	1
Assistente de Atendimento Plantão de finais de semana e feriados	Das 6h às 22h	1
Assistente de Atendimento Plantão de finais de semana e feriados	Das 8h às 20h	2
Multiplicador Segunda a sexta-feira, exceto feriados	Das 5h às 22h	1
Supervisor de Qualidade Segunda a sexta-feira, exceto feriados	Entre 5h e 22h	1
Coordenador de Atendimento Carga diária concentrada principalmente finais de semana	24h	1
Coordenador de Relacionamento Segunda a sexta-feira, exceto feriados	Das 6h às 23h	1
Gerente de Relacionamento e Qualidade Horário flexível conforme escala	Dentre as 24h	1

Quantidade de atendimentos média/mês (novembro/2018 a setembro/2019)	27.833
--	--------

Informamos que os serviços estão sendo executados e fiscalizados em conformidade com o Instrumento Contratual pelos gestores, prepostos e fiscais designados pela CPTM, com aprovação mediante apresentação de medições.

São Paulo, 30 de outubro de 2019.

  
**LUIZ EDUARDO ARGENTON**  
Diretor de Operação e Manutenção

  
**VAGNER RODRIGUES**  
Gerente Geral de Operação

COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS - CPTM  
Rua Boa Vista, 185 – Centro – São Paulo / SP – CEP 01014-001  
0800-0550121 – www.cptm.sp.gov.br





CPTM-DRMP-001 / 2022

TEMPO DE GUARDA E DESTINAÇÃO DO DOCUMENTO				
TTD	MEIO	<input type="checkbox"/>	FIM	<input type="checkbox"/>
DESTINAÇÃO	GUARDA PERMANENTE	<input type="checkbox"/>	EXPURGO	<input type="checkbox"/>
UNIDADE DE POSSE		CEDOC		
	ANOS		ANOS	

### ATESTADO PARCIAL DE CAPACIDADE TÉCNICA - ACTEC

Atestamos para os devidos fins que a ITS CUSTOMER SERVICE LTDA, com sede na Rua Mansur Elias, n.º 50 Centro, Santo Amaro da Imperatriz, SC, CEP 88140-000, inscrita no CNPJ sob o n.º 16.853.728/0001-04, executa para a COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS – CPTM, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 71.832.679/0001-23, os serviços de atendimento e treinamento na Central de Atendimento ao Usuário (0800) da CPTM, conforme abaixo descrito:

**CONTRATO N.º** 823118306100

**MODALIDADE OU FORMA DE CONTRATAÇÃO:** Empreitada por preço unitário, conforme Cláusula 3.1

**OBJETO** Prestação de serviços de atendimento e treinamento na Central de Atendimento ao Usuário (0800) da CPTM.

**PRAZO CONTRATUAL:** 30 meses

**DATA OU PERÍODO DE EXECUÇÃO:** 17/10/2018 a 31/12/2022

**VALOR DO CONTRATO:** R\$ R\$ 9.180.000,00 (nove milhões cento e oitenta mil reais)

**VALOR DA PRORROGAÇÃO:** 6.968.835,19 (seis milhões novecentos e sessenta e oito mil, oitocentos e trinta e cinco reais e dezenove centavos)

**DATA BASE:** setembro 2018

**TERMO DE ADITAMENTO:** Termo de Aditamento nº 1 - Prorrogação 30 meses

Quantidade de postos de serviços:

Tipo	Carga diária	Quant.
Assistente de Atendimento Segunda a sexta-feira, exceto feriados	24h	2
Assistente de Atendimento Segunda a sexta-feira, exceto feriados	Das 5h às 23h	14*
Assistente de Atendimento Plantão de finais de semana e feriados	24h	1
Assistente de Atendimento Plantão de finais de semana e feriados	Das 6h às 22h	1
Assistente de Atendimento Plantão de finais de semana e feriados	Das 8h às 20h	2
Multiplicador Segunda a sexta-feira, exceto feriados	Das 5h às 22h	1
Coordenador de Atendimento Carga diária concentrada principalmente finais de semana	24h	1

3262- ACTEC

COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS - CPTM  
Rua Boa Vista, 185 – Centro – São Paulo / SP – CEP 01014-001  
0800-0550121 – www.cptm.sp.gov.br

1 / 2



Assinado com senha por PATRICIA PAZ MARQUES DOS SANTOS - CPTM276159 em substituição a RODRIGO PONTES DOS SANTOS - CPTM273548 - 21/03/23 às 11:41:16.  
Assinado com senha por VIVIANE CITRONI VIZIONI - CHEFE DE DEPARTAMENTO / DRMP - 21/03/2023 às 15:28:35.  
Autenticado com senha por RENATO SILVA POMPEU - ANALISTAS / GRM - 21/03/2023 às 10:45:33.  
Documento Nº: 68199058-9901 - consulta à autenticidade em  
<https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=68199058-9901>



CPTMDCI202311644A

SIGA



ATESTADO PARCIAL DE CAPACIDADE TÉCNICA - ACTEC

Supervisor de Qualidade Segunda a sexta-feira, exceto feriados	Entre 5h e 22h	1
Coordenador de Relacionamento Segunda a sexta-feira, exceto feriados	Das 6h às 23h	1
Gerente de Relacionamento e Qualidade Horário flexível conforme escala	Dentre as 24h	1

\*De 01/04/2020 até a presente data os serviços estão sendo prestados com 7 postos em face da redução da demanda.

<b>Quantidade de atendimentos média / mês</b>	<b>15.000</b>
---	---------------

Informamos ainda que os serviços estão sendo executados conforme especificações estabelecidas em contrato.

São Paulo, 21 de março de 2023.

Identificação dos Signatários

**Rodrigo Pontes dos Santos**  
Gerente de Marketing e Comunicação

**Viviane Citroni Vizioni**  
Chefe do Departamento de  
Relacionamento com o Passageiro





## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA Nº 01/2020

Processo nº 04 2020 000449 5

Atestamos para os devidos fins de direito, que a Empresa **IMPERATRIZ TELE SERVIÇOS LTDA**, sediada na Rua Mansur Elias nº 50, bairro Centro, cidade Santo Amaro da Imperatriz - SC, inscrita no CNPJ sob nº 16.853.728/0001-04, executou para a empresa **DAERP - DEPARTAMENTO DE ÁGUA E ESGOTOS DE RIBEIRÃO PRETO**, com sede a Rua Amador Bueno nº 22, Ribeirão Preto - SP, inscrita no CNPJ sob nº 56.022.858/0001-01, o(s) seguinte(s) serviço(s) abaixo relacionado(s):

**LICITAÇÃO:** Pregão Eletrônico nº 84/2018;

**CONTRATO:** 130/2018;

**OBJETO:** CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO POR MEIO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO – CALL CENTER, PARA OS CLIENTES DO DAERP, COMPREENDENDO O FORNECIMENTO DO TRONCO DE LINHA TELEFÔNICA E INFRAESTRUTURA PARA TELEMARKETING ATIVO / RECEPTIVO, DEVENDO SER ATENDIDAS TODAS AS CONDIÇÕES, COM FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO COMPLETA DE INFRAESTRUTURA, QUE ENLOBE: COMUNICAÇÃO, INSTALAÇÕES, PESSOAL, TELEFONIA, EQUIPAMENTOS E APLICATIVOS, COM CAPACIDADE DE PELO MENOS 18 (DEZOITO) MIL LIGAÇÕES MÊS

**PERÍODO DO CONTRATO:** Início: 12/02/2019 – Término: 11/02/2020;

**RESPONSÁVEL TÉCNICO:**

**Nome:** Charles Januario Timoteo;

**CRA/SC nº** 22240.

Descrição dos Serviços
Implantação, operação e gestão de Central de relacionamento do DAERP, incluindo os serviços de Teleadendimento Receptivo, Ativo, Multi-Skill – Gestão Administrativa – Implantação do Call Center. Disponibilizou os recursos tecnológicos, materiais humanos específicos, compreendendo instalações físicas, incluindo mobiliário adequado à NR17 do MTE, rede interna, linhas telefônicas de comunicação para voz (DDR), sistema de telefonia, URA integrada a solução, e software próprio de gestão e CRM Omnichannel para a realização dos serviços.



### Segurança da Informação

A CONTRATADA proveu segurança, por meio de segmentação física e lógica de ambientes e de criptografia no gerenciamento do PABX/DAC, do software de atendimento (CRM) e nas URA`s (unidade de resposta audível). Todas as ligações são gravadas em arquivo eletrônico. Sistema de acesso ao CRM através de login e senha.

### Grau de execução dos serviços:

Terceirização de tecnologia, infraestrutura, Recursos Humanos e Gestão, desenvolvimento de software de CRM (Omnichannel).

MÊS	TOTAL ATENDIMENTO	PESSOAS CONTRATADAS
fev/19	16909	19
mar/19	25363	19
abr/19	25363	19
mai/19	18250	19
jun/19	35927	19
jul/19	41075	19
ago/19	23591	19
set/19	24422	19
out/19	21261	19
nov/19	20670	19
dez/19	20588	19
jan/20	22486	19

Informamos que o(s) serviço(s) foram executados em conformidade com as especificações e prazos de entrega, não havendo até o presente momento, manifestação que desabone a empresa e a qualidade do(s) serviço(s) prestado(s).

Ribeirão Preto, 12 de fevereiro de 2020.

Virgilio França Junior  
Ouvidor - DAERP

Marcus Vinicius Berzoti Ribeiro  
Diretor Comercial e Financeiro - DAERP

Afonso Reis Duarte  
Diretor Superintendente - DAERP





## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

O DAERP - DEPARTAMENTO DE ÁGUA E ESGOTOS DE RIBEIRÃO PRETO, com sede a Rua Amador Bueno nº 22, Ribeirão Preto - SP, inscrita no CNPJ sob nº 56.022.858/0001-01, atesta para os devidos fins, que a Empresa **IMPERATRIZ TELE SERVIÇOS LTDA**, sediada na Rua Mansur Elias nº 50, bairro Centro, cidade Santo Amaro da Imperatriz - SC, inscrita no CNPJ sob nº 16.853.728/0001-04, executou o(s) seguinte(s) serviço(s) abaixo relacionado(s):

**LICITAÇÃO:** Pregão Eletrônico nº 84/2018;

**CONTRATO:** 130/2018;

**OBJETO:** CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO POR MEIO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO – CALL CENTER, PARA OS CLIENTES DO DAERP, COMPREENDENDO O FORNECIMENTO DO TRONCO DE LINHA TELEFÔNICA E INFRAESTRUTURA PARA TELEMARKETING ATIVO / RECEPTIVO, DEVENDO SER ATENDIDAS TODAS AS CONDIÇÕES, COM FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO COMPLETA DE INFRAESTRUTURA, QUE ENGBLOBE: COMUNICAÇÃO, INSTALAÇÕES, PESSOAL, TELEFONIA, EQUIPAMENTOS E APLICATIVOS, COM CAPACIDADE DE PELO MENOS 18 (DEZOITO) MIL LIGAÇÕES MÊS

**PERÍODO DO CONTRATO:** Início: 12/02/2020 – Término: 11/02/2021;

### RESPONSÁVEL TÉCNICO:

**Nome:** Charles Januario Timoteo;

**CRA/SC nº** 22240.

### Descrição dos Serviços

Implantação, operação e gestão de Central de relacionamento do DAERP, incluindo os serviços de Teleatendimento Receptivo, Ativo, Multi-Skill – Gestão Administrativa – Implantação do Call Center. Disponibilizou os recursos tecnológicos, materiais humanos específicos, compreendendo instalações físicas, incluindo mobiliário adequado à NR17 do MTE, rede interna, linhas telefônicas de comunicação para voz (DDR), sistema de telefonia, URA integrada a solução, e software próprio de gestão e CRM Omnichannel para a realização dos serviços.

### Segurança da Informação

A CONTRATADA proveu segurança, por meio de segmentação física e lógica de ambientes e de criptografia no gerenciamento do PABX/DAC, do software de





atendimento (CRM) e nas URA's (unidade de resposta audível). Todas as ligações são gravadas em arquivo eletrônico. Sistema de acesso ao CRM através de login e senha.

**Grau de execução dos serviços:**

Terceirização de tecnologia, infraestrutura, Recursos Humanos e Gestão, desenvolvimento de software de CRM (Omnichannel).

MÊS	TOTAL ATENDIMENTO	PESSOAS CONTRATADAS
jan/20	22486	19
fev/20	19204	19
mar/20	16487	19
abr/20	16920	19
mai/20	18436	19
jun/20	21874	19
jul/20	27356	19
ago/20	24393	19
set/20	31398	19
out/20	29036	19
nov/20	22678	19
dez/20	27126	19

Informamos que o(s) serviço(s) foram executados em conformidade com as especificações e prazos de entrega, não havendo até o presente momento, manifestação que desabone a empresa e a qualidade do(s) serviço(s) prestado(s).

Ribeirão Preto, 18 de março de 2021

Virgílio França Junior  
Ouvidor - DAERP

Ricardo Fernandes de Abreu  
Diretor comercial e Financeiro - DAERP

Afonso Reis Duarte  
Diretor Superintendente - DAERP



## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

A SAERP - SECRETARIA DE ÁGUA E ESGOTO DE RIBEIRÃO PRETO, com sede a Rua Amador Bueno nº 22, Ribeirão Preto - SP, inscrita no CNPJ sob nº 56.024.581/0001-56, atesta para os devidos fins, que a Empresa **ITS CUSTOMER SERVICE LTDA**, sediada na Rua Mansur Elias nº 50, bairro Centro, cidade Santo Amaro da Imperatriz - SC, inscrita no CNPJ sob nº 16.853.728/0001-04, executou o(s) seguinte(s) serviço(s) abaixo relacionado(s):

**LICITAÇÃO:** Pregão Eletrônico nº 84/2018;

**CONTRATO:** 130/2018;

**OBJETO:** CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO POR MEIO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO – CALL CENTER, PARA OS CLIENTES DO DAERP, COMPREENDENDO O FORNECIMENTO DO TRONCO DE LINHA TELEFÔNICA E INFRAESTRUTURA PARA TELEMARKETING ATIVO / RECEPTIVO, DEVENDO SER ATENDIDAS TODAS AS CONDIÇÕES, COM FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO COMPLETA DE INFRAESTRUTURA, QUE ENGLOBE: COMUNICAÇÃO, INSTALAÇÕES, PESSOAL, TELEFONIA, EQUIPAMENTOS E APLICATIVOS, COM CAPACIDADE DE PELO MENOS 18 (DEZOITO) MIL LIGAÇÕES MÊS

**PERÍODO DO CONTRATO:** Início: 12/02/2021 – Término: 11/02/2022;

### RESPONSÁVEL TÉCNICO:

**Nome:** Charles Januario Timoteo;

**CRA/SC nº** 22240.

Descrição dos Serviços
<p>Implantação, operação e gestão de Central de relacionamento do SAERP, incluindo os serviços de Teleadendimento Receptivo, Ativo, Multi-Skill – Gestão Administrativa – Implantação do Call Center. Disponibilizou os recursos tecnológicos, materiais humanos específicos, compreendendo instalações físicas, incluindo mobiliário adequado à NR17 do MTE, rede interna, linhas telefônicas de comunicação para voz (DDR), sistema de telefonia, URA integrada a solução, e software próprio de gestão e CRM Omnichannel para a realização dos serviços.</p> <p><b>Segurança da Informação</b> A CONTRATADA proveu segurança, por meio de segmentação física e lógica de ambientes e de criptografia no gerenciamento do PABX/DAC, do software de atendimento (CRM) e nas URA`s (unidade de resposta audível). Todas as ligações são</p>

gravadas em arquivo eletrônico. Sistema de acesso ao CRM através de login e senha.

**Grau de execução dos serviços:**

Terceirização de tecnologia, infraestrutura, Recursos Humanos e Gestão, desenvolvimento de software de CRM (Omnichannel).

Mês	Total Atendimento	Contratados
fev/21	22095	19
mar/21	25576	19
abr/21	20695	19
mai/21	23006	21
jun/21	26019	20
jul/21	25766	20
ago/21	25708	20
set/21	25388	18
out/21	23869	17
nov/21	22784	19
dez/21	23186	17
jan/22	26335	19
fev/22	20666	19

Informamos que o(s) serviço(s) foram executados em conformidade com as especificações e prazos de entrega, não havendo até o presente momento, manifestação que desabone a empresa e a qualidade do(s) serviço(s) prestado(s).

Ribeirão Preto, 14 de março de 2.022

Virgilio França Junior

Ouvidor - DAERP

Marcus Vinícius Berzoti Ribeiro

Diretor comercial e Financeiro - SAERP

Interino

Antônio Carlos de Oliveira Junior

Secretário de Água e Esgoto





# Assinaturas do documento

"ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA 21 a 22 -  
DAERP"



Código para verificação: **I7BXARNK**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ **ANTONIO CARLOS DE OLIVEIRA JUNIOR** (CPF: 145.XXX.418-XX) em 16/03/2022 às 11:50:59 (GMT-03:00)  
Emitido por: "SolarBPM", emitido em 14/01/2022 - 16:55:17 e válido até 14/01/2122 - 16:55:17.  
(Assinatura do sistema)
  
- ✓ **MARCUS VINICIUS BERZOTI RIBEIRO** (CPF: 159.XXX.428-XX) em 15/03/2022 às 08:54:19 (GMT-03:00)  
Emitido por: "SolarBPM", emitido em 14/01/2022 - 09:33:19 e válido até 14/01/2122 - 09:33:19.  
(Assinatura do sistema)
  
- ✓ **VIRGILIO FRANCA JUNIOR** (CPF: 071.XXX.228-XX) em 14/03/2022 às 15:42:12 (GMT-03:00)  
Emitido por: "SolarBPM", emitido em 04/01/2022 - 10:50:37 e válido até 04/01/2122 - 10:50:37.  
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link

<https://ribeiraopreto.solarbpm.softplan.com.br/atendimento/conferenciaDocumentos> e informe o processo **PMRP 2022/031240** e o código **I7BXARNK** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.



## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

A **SAERP - SECRETARIA DE ÁGUA E ESGOTO DE RIBEIRÃO PRETO**, com sede a Rua Amador Bueno nº 22, Ribeirão Preto - SP, inscrita no CNPJ sob nº 45.198.106/0001-13, atesta para os devidos fins, que a Empresa **ITS CUSTOMER SERVICE LTDA**, sediada na Rua Mansur Elias nº 50, bairro Centro, cidade Santo Amaro da Imperatriz - SC, inscrita no CNPJ sob nº 16.853.728/0001-04, executou o(s) seguinte(s) serviço(s) abaixo relacionado(s):

**LICITAÇÃO:** Pregão Eletrônico nº 84/2018;

**CONTRATO:** 130/2018;

**OBJETO:** CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO POR MEIO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO – CALL CENTER, PARA OS CLIENTES DO DAERP, COMPREENDENDO O FORNECIMENTO DO TRONCO DE LINHA TELEFÔNICA E INFRAESTRUTURA PARA TELEMARKETING ATIVO / RECEPTIVO, DEVENDO SER ATENDIDAS TODAS AS CONDIÇÕES, COM FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO COMPLETA DE INFRAESTRUTURA, QUE ENLOBE: COMUNICAÇÃO, INSTALAÇÕES, PESSOAL, TELEFONIA, EQUIPAMENTOS E APLICATIVOS, COM CAPACIDADE DE PELO MENOS 18 (DEZOITO) MIL LIGAÇÕES MÊS

**PERÍODO DO CONTRATO:** Início: 12/02/2022 – Término: 11/02/2023;

**RESPONSÁVEL TÉCNICO:**

**Nome:** Charles Januario Timoteo;

**CRA/SC nº** 22240.

**DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS:**

Implantação, operação e gestão de Central de relacionamento do SAERP, incluindo os serviços de Teleadendimento Receptivo, Ativo, Multi-Skill – Gestão Administrativa – Implantação do Call Center. Disponibilizou os recursos tecnológicos, materiais humanos específicos, compreendendo instalações físicas, incluindo mobiliário adequado à NR17 do MTE, rede interna, linhas telefônicas de comunicação para voz (DDR), sistema de telefonia, URA integrada a solução, e software próprio de gestão e CRM Omnichannel para a realização dos serviços.

**Segurança da Informação**

A CONTRATADA proveu segurança, por meio de segmentação física e lógica de ambientes e de criptografia no gerenciamento do PABX/DAC, do software de atendimento (CRM) e nas URAs (unidade de resposta audível). Todas as ligações são gravadas em arquivo eletrônico. Sistema de acesso ao CRM através de login e senha.

**Grau de execução dos serviços:**

Terceirização de tecnologia, Infraestrutura, Recursos Humanos e Gestão, Desenvolvimento de software de CRM (Omnichannel).

Mês	Total Atendimento	Contratados
mar/22	21850	19
abr/22	20619	19
mai/22	20693	21
jun/22	20534	20
jul/22	23964	20
ago/22	23974	20
set/22	24071	18
out/22	22992	17
nov/22	21420	19
dez/22	21567	17
jan/23	26136	19
fev/23	20749	19

Informamos que o(s) serviço(s) foram executados em conformidade com as especificações e prazos de entrega, não havendo até o presente momento, manifestação que desabone a empresa e a qualidade do(s) serviço(s) prestado(s).

Ribeirão Preto, 15 de março de 2023.

\_\_\_\_\_  
Virgílio França Junior  
Ouvidor – SAERP

\_\_\_\_\_  
Marcus Vinícius Berzoti Ribeiro  
Diretor Comercial e Financeiro – SAERP  
Interino

\_\_\_\_\_  
Antônio Carlos de Oliveira Junior  
Secretário de Água e Esgoto





# Assinaturas do documento



"atestado capacidade tecnica 2022-2023"

Código para verificação: **3BJ9OCWW**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ **ANTONIO CARLOS DE OLIVEIRA JUNIOR** (CPF: 145.XXX.418-XX) em 16/03/2023 às 16:47:57 (GMT-03:00)  
Emitido por: "SolarBPM", emitido em 07/06/2022 - 09:30:20 e válido até 07/06/2122 - 09:30:20.  
(Assinatura do sistema)
- ✓ **MARCUS VINICIUS BERZOTI RIBEIRO** (CPF: 159.XXX.428-XX) em 16/03/2023 às 16:08:49 (GMT-03:00)  
Emitido por: "SolarBPM", emitido em 07/06/2022 - 08:58:32 e válido até 07/06/2122 - 08:58:32.  
(Assinatura do sistema)
- ✓ **VIRGILIO FRANCA JUNIOR** (CPF: 071.XXX.228-XX) em 16/03/2023 às 14:01:23 (GMT-03:00)  
Emitido por: "SolarBPM", emitido em 09/01/2023 - 11:04:28 e válido até 09/01/2123 - 11:04:28.  
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link

<https://ribeiraopreto.solarbpm.softplan.com.br/atendimento/conferenciaDocumentos> e informe o processo **PMRP 2023/040920** e o código **3BJ9OCWW** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.

### ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos, a pedido da interessada, que a empresa **IMPERATRIZ TELE SERVIÇOS LTDA**, com sede à Rua Mansur Elias nº 50, Centro, em Santo Amaro da Imperatriz/SC, CEP 88140-00, inscrita no CNPJ sob nº 16.853.728/0001-04, com filial estabelecida no município de Santos/SP, à Avenida Conselheiro Nébias, 444 – 14º andar, sala 1405 – bairro Encruzilhada – CEP 11045-001, é prestadora de serviços de teleatendimento “call center”, para agendamento de consultas e exames, por meio de sistema informatizado e aplicativo, conforme Contrato nº 539/2019.

De acordo com dados disponibilizados pela Coordenadoria de Acesso - COACE, do Departamento de Regulação – Dereg, da Secretaria Municipal de Saúde de Santos – SMS, a quantidade média mensal de atendimentos realizados na central, entre Novembro/2019 e Outubro/2020, está representada na planilha abaixo:

Período	Atendimentos via 0800	Chamadas Realizadas	Atendimentos via WhatsApp	Agendamentos
Nov/19	15.224	8.084	0	13185
Dez/19	21.947	23.391	0	21658
Jan/20	31.351	37.912	0	30178
Fev/20	21.058	59.405	782	32094
Mar/20	27.466	34.178	3.785	12900
Abr/20	8.615	6.151	5.119	3193
Mai/20	5.359	11.591	1.168	963
Jun/20	15.781	23.072	2.833	9381
Jul/20	27.065	32.724	7.210	22106
Ago/20	26.557	46.774	7.295	25505
Set/20	28.045	41.307	8.026	31537
Out/20	27.840	23.306	9.923	36102

Santos, 19 de novembro de 2020.

**FÁBIO FERRAZ**  
SECRETÁRIO MUNICIPAL DE SAÚDE

Rua Amador Bueno, 333 – 13º andar – Centro – Santos/SP – CEP 11013-151  
Tel.: (13) 3213-5100

**Santos**  
SAUDÁVEL  
Secretaria de Saúde





### ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos, a pedido da interessada, que a empresa **ITS CUSTOMER SERVICE LTDA.**, com sede à Rua Mansur Elias nº 50, Centro, em Santo Amaro da Imperatriz/SC, CEP 88140-00, inscrita no CNPJ sob nº 16.853.728/0001-04, com filial estabelecida no município de Santos/SP, à Avenida Conselheiro Nébias, 444 – 14º andar, sala 1405 – bairro Encruzilhada – CEP 11045-001, é prestadora de serviços de teleatendimento “call center”, para agendamento de consultas e exames, por meio de sistema informatizado e aplicativo, conforme Contrato nº 539/2019.

De acordo com dados disponibilizados pela Coordenadoria de Acesso - COACE, do Departamento de Regulação – Dereg, da Secretaria Municipal de Saúde de Santos – SMS, a quantidade média mensal de atendimentos realizados na central, entre Novembro/2020 e Outubro/2021, está representada na planilha abaixo:

Período	Atendimentos via 0800	Chamadas Realizadas	Atendimentos via WhatsApp	Agendamentos
Nov/20	30.345	26.256	5.147	29.293
Dez/20	28.360	36.516	3.592	30.558
Jan/21	30.455	25.735	2.303	28.401
Fev/21	30.341	26.619	4.117	29.240
Mar/21	22.902	52.392	5.253	22.755
Abr/21	25.131	36.906	6.431	20.056
Mai/21	24.807	38.530	12.123	31.722
Jun/21	21.055	32.519	12.239	33.206
Jul/21	19.885	24.743	15.537	29.590
Ago/21	16.105	19.294	16.917	29.146
Set/21	26.127	21.592	17.375	29.479
Out/21	22.125	35.592	13.217	26.193

Santos, 30 de novembro de 2021.

**ADRIANO CATAPRETA**  
**SECRETÁRIO MUNICIPAL DE SAÚDE**



## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

O **MUNICÍPIO DE SANTOS**, inscrito no CNPJ sob o nº 58.200.015/0001-83, com sede na Praça Visconde de Mauá, s/n, em Santos/SP, atesta para os devidos fins, que a empresa **ITS CUSTOMER SERVICE LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nº 16.853.728/0001-04, estabelecida na rua Mansur Elias nº 50, Santo Amaro da Imperatriz – SC, prestou os serviços abaixo:

**OBJETO:** *Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços teletendimento “Call Center”, para agendamento de Consultas e Exames Médicos por meio de sistema informatizado, para o Departamento de Regulação – Saúde (DEREG) da Secretaria Municipal de Saúde de Santos.*

### Descrição dos Serviços:

Para a prestação dos serviços do objeto do contrato acima, a **ITS CUSTOMER SERVICE**, disponibiliza mão de obra especializadas, mobiliário adequado à NR17 do MTE, treinamento necessários à prestação dos serviços; serviço de Contact Center/Central de Relacionamento abrangendo todos os recursos necessários a sua gestão e operacionalização, nos serviços a serem contratados, inclusive instalações físicas, infraestrutura, arquitetura de rede, servidores, Discador, PABX/URA/DAC/CTI/Gravação digital de voz, WFM, SMS, utilizando recursos de desenvolvimento e customização de sistema de integração (CTI - Computer Telephony Integration) entre plataforma de comunicação de voz do Contact Center, implementação de sistemas de atendimento com base de conhecimento com interface para geração de relatórios e sistema de gestão de força de trabalho e Sistema de Monitoria em arquitetura Web.

Envio de SMS para confirmação da consulta/procedimento aos munícipes, conforme parâmetros definidos pela Secretaria de Saúde.

Modalidade de teletendimento, incluindo supervisão, planejamento, dimensionamento e monitoria de qualidade do atendimento.

### Quantidade de Ligações Mês:

Período	Atendimentos Via 0800	Chamadas Realizadas	Atendimentos vis WhatsApp	Envio SMS	Agendamentos
nov/21	25.308	18.243	13.840	4.778	28.733
dez/21	17.684	17.809	9.312	3.747	22.161
jan/22	24.197	19.335	12.799	6.281	24.537
fev/22	27.072	18.488	13.943	8.915	26.756
mar/22	31.824	22.458	18.011	6.714	31.882
abr/22	25.547	18.469	17.097	5.560	26.067
mai/22	30.238	21.516	20.878	7.328	31.261
jun/22	29.862	20.996	22.919	5.559	30.215
jul/22	31.145	19.330	22.484	4.107	30.185
ago/22	39.932	23.411	26.841	2.420	31.206



set/22	37.679	20.708	22.195	12.038	27.293
out/22	34.454	15.362	21.871	5.335	20.583

PERÍODO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO: Início: 04/11/2021 – Término: 04/11/2022.

Informamos que os serviços foram executados de forma satisfatória, não havendo até o presente momento manifestação que desabone a empresa e os serviços prestados.

Santos, SP, 23 de novembro de 2022.

*Maizângela Lima Paes*

Nome completo: *Maizângela Lima Paes*

Cargo: *Coordenadora de Acesso-Saúde*





## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

A **JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE SÃO PAULO - JUCESP**, com sede na Rua Barra Funda, 930, na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, inscrita CNPJ sob o nº 08.920.673/0001-71, atesta para os devidos fins, que a empresa **IMPERATRIZ TELE SERVIÇOS LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nº 16.823.728/0001-04, estabelecida na rua Mansur Elias nº 50, Santo Amaro da Imperatriz - SC, executou os seguintes serviços abaixo relacionados:

**LICITAÇÃO:** Pregão Eletrônico nº 026/2017

**CONTRATO:** nº 026/2017

**OBJETO:** Prestação de serviços de técnicos necessários à implantação física, implantação de procedimentos, operação e gestão continuada de telatendimento da central de atendimento ativo e receptivo, telefônico e virtual (WEB), para a Junta Comercial do Estado de São Paulo (JUCESP).

### Quantidade de Atendimento Mês:

MESES	Ligações Recebidas	POSTOS DE ATENDIMENTO
jan/18	22.284	25
fev/18	19.272	25
mar/18	26.396	25
abr/18	24.899	25
mai/18	28.907	25
jun/18	27.591	25
jul/18	30.868	25
ago/18	33.997	25
set/18	27.791	25
out/18	29.084	25
nov/18	22.462	25
dez/18	19.301	25

**PERÍODO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:** Início: 18/12/2017 - Término: 17/12/2018.

R. Barra Funda, 930 | CEP 01152-000 | Barra Funda, SP  
Fone: (11) 3468-3050 | (11) 3468-3051







Informamos que os serviços foram executados em conformidade com as especificações e prazos de entrega, conforme os atestos anexados no Processo nº 215/2017, não havendo, nesse período, manifestação que desabone a empresa e a qualidade dos serviços prestados.

São Paulo, 02 de julho de 2019

  
**Nádia Nakamura Vieira**  
Gestora do Contrato

**Nádia Nakamura Vieira**  
RG: 29.635.422-3

R. Barra Funda, 930 | CEP 01152-000 | Barra Funda, SP  
Fone: (11) 3468-3050 | (11) 3468-3051



CARTÓRIO

Autenticação Digital Código: 163731305217779218043-2  
Data: 13/05/2021 10:46:26  
Valor Total do Ato: R\$ 4,66  
Selo Digital Tipo Normal C: ALM03028-M0H7;



CNJ: 06.870-0

**Cartório Azevêdo Bastos**  
Av. Presidente Epitácio Pessoa - 1145  
Bairro dos Estado, João Pessoa - PB  
(83) 3244-5404 - [cartorio@azevedobastos.not.br](mailto:cartorio@azevedobastos.not.br)  
<https://azevedobastos.not.br>

  
Válber Azevêdo de M. Cavalcanti  
Titular

TJPB





## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

A JUNTA COMERCIAL DO ESTADO SÃO PAULO – JUCESP, com sede na Rua Guaicurus nº 1394, na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, inscrita sob o CNPJ nº 08.920.673/0001-71, atesta para os devidos fins, que a empresa **IMPERATRIZ TELE SERVIÇOS LTDA**, inscrita sob o CNPJ nº 16.823.728/0001-04, estabelecida na Rua Mansur Elias nº 50, Santo Amaro da Imperatriz, Estado de Santa Catarina, executou os serviços abaixo relacionados:

**LICITAÇÃO:** Pregão Eletrônico nº 026/2017

**CONTRATO:** Contrato nº 215/2017

**OBJETO:** Prestação de serviços técnicos necessário à implantação física, implantação de procedimentos, operação e gestão continuada de teleatendimento da central de atendimento ativo e receptivo, telefônico e virtual (web) para a Junta Comercial do Estado de São Paulo.

Quantidade de atendimento por mês:

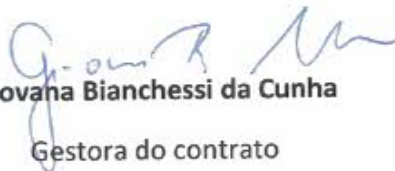
Meses	Ligações recebidas	Postos de atendimento
Janeiro de 2019	23.168	25
Fevereiro de 2019	24.663	25
Março de 2019	21.713	25
Abril de 2019	21.791	25
Mai de 2019	26.888	25
Junho de 2019	22.404	25
Julho de 2019	30.478	25
Agosto de 2019	25.948	25
Setembro de 2019	23.781	25
Outubro de 2019	41.771	25
Novembro de 2019	30.629	25
Dezembro de 2019	26.109	31



Período de prestação de serviço: início em 18/12/2017 – término: 17/12/2018

Informamos que os serviços foram executados em conformidade com as especificações e prazos de entrega, não havendo nesse período manifestação que desabone a empresa e a qualidade dos serviços prestados.

São Paulo, 10 de janeiro de 2020.



Giovana Bianchessi da Cunha  
Gestora do contrato





## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

A **JUNTA COMERCIAL DO ESTADO SÃO PAULO – JUCESP**, com sede na Rua Guaicurus nº 1394, na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, inscrita sob o CNPJ nº 08.920.673/0001-71, atesta para os devidos fins, que a **empresa IMPERATRIZ TELE SERVIÇOS LTDA**, inscrita sob o CNPJ nº 16.823.728/0001-04, estabelecida na Rua Mansur Elias nº 50, Santo Amaro da Imperatriz, Estado de Santa Catarina, executou os serviços abaixo relacionados:

**LICITAÇÃO:** Pregão Eletrônico nº 026/2017

**CONTRATO:** Contrato nº 215/2017

**OBJETO:** Prestação de serviços técnicos necessário à implantação física, implantação de procedimentos, operação e gestão continuada de teleatendimento da central de atendimento ativo e receptivo, telefônico e virtual (web) para a Junta Comercial do Estado de São Paulo.

Quantidade de atendimento por mês:

Meses	Ligações recebidas	Postos de atendimento
Janeiro de 2020	29.828	31
Fevereiro de 2020	24.024	31
Março de 2020	26.299	31
Abril de 2020	17.371	31
Mai de 2020	23.796	31
Junho de 2020	31.431	31
Julho de 2020	38.272	31
Agosto de 2020	31.876	31
Setembro de 2020	35.064	31
Outubro de 2020	32.835	31
Novembro de 2020	31.351	31
Dezembro de 2020	27.257	31



Período de prestação de serviço: início em 18/12/2018 – término: 17/12/2021

Informamos que os serviços foram executados em conformidade com as especificações e prazos de entrega, não havendo nesse período manifestação que desabone a empresa e a qualidade dos serviços prestados.

São Paulo, 6 de janeiro de 2021.

GIOVANA BIANCHESSI  
DA CUNHA:32323741829

Assinado de forma digital por GIOVANA  
BIANCHESSI DA CUNHA:32323741829  
Dados: 2021.01.06 15:16:52 -03'00'

**Giovana Bianchessi da Cunha**

Gestora do contrato



## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

A **JUNTA COMERCIAL DO ESTADO SÃO ESTADO DE SÃO PAULO – JUCESP**, com sede na Rua Guaicurus nº 1394, na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, inscrita sob o CNPJ nº 08.920.673/0001-71, atesta para os devidos fins, que a **empresa ITS COSTUMER SERVICE**, inscrita sob o sob o CNPJ nº 16.823.728/0001-04, estabelecida na Rua Mansur Elias nº 50, Santo Amaro da Imperatriz, Estado de Santa Catarina, executou os serviços abaixo relacionados:

**LICITAÇÃO:** Pregão Eletrônico nº 026/2017

**CONTRATO:** Contrato nº 215/2017

**OBJETO:** Prestação de serviços técnicos necessário à implantação física, implantação de procedimentos, operação e gestão continuada de teleatendimento da central de atendimento ativo e receptivo, telefônico e virtual (web) para a Junta Comercial do Estado de São Paulo.

Quantidade de atendimento por mês:

Meses	Ligações Recebidas	Posto de atendimento
Janeiro de 2021	30.041	31
fevereiro de 2021	32.872	31
Março de 2021	36.659	31
Abril de 2021	46.209	31
Mai de 2021	39.533	31
Junho de 2021	39.101	31
Julho de 2021	38.373	31
Agosto de 2021	39.891	31
Setembro de 2021	39.674	31
Outubro de 2021	32.639	31
Novembro de 2021	28.067	31



Dezembro de 2021	24.427	JUCESP 31
---------------------	--------	--------------

Período de prestação de serviço: início em 18/12/2020 – término: 17/12/2021

Informamos que os serviços foram executados em conformidade com as especificações e prazos de entrega, não havendo nesse período manifestação que desabone a empresa e a qualidade dos serviços prestados.

São Paulo, 13 de janeiro de 2022.

GIOVANA BIANCHESSI DA  
CUNHA:32323741829

Assinado de forma digital por  
GIOVANA BIANCHESSI DA  
CUNHA:32323741829  
Dados: 2022.01.13 16:15:05 -03'00'

**Giovana Bianchessi da Cunha**

Gestora do contrato



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda e Planejamento  
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - Rioprevidência

## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

O FUNDO ÚNICO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, com sede na cidade do Rio de Janeiro, na Rua da Quitanda, 106 - Centro - RJ, CEP 20091-005, e inscrito no CNPJ/MF sob o nº 03.066.219/0001-81 SC, atesta para os devidos fins, que a empresa **IMPERATRIZ SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nº 16.823.728/0001-04, estabelecida na rua Pedro Mansur Elias nº 25, sala 101, Santo Amaro da Imperatriz - SC, executou os seguintes serviços abaixo relacionados:

LICITAÇÃO: Pregão Eletrônico nº 02/2015

CONTRATO: nº 025/2016

**OBJETO: CALL CENTER - Atendimento via telefone, e-mail, chat, correspondência; bem como a administração, monitoria, e dimensionamento, necessários ao desenvolvimento das atividades realizadas pelo SAC do RIOPREVIDÊNCIA.**

Para a prestação dos serviços do objeto do contrato acima, a **IMPERATRIZ SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO LTDA**, disponibiliza mão de obra especializadas, mobiliário adequado à NR17 do MTE, head set, treinamento necessários à prestação dos serviços. Modalidade de teleatendimento receptivo, ativo, multi skill e multimeios, incluindo supervisão, planejamento, dimensionamento e monitoria de qualidade do atendimento.

### Quantidade de Atendimento Mês:

MESES	ATENDIMENTO RECEBIDO MÊS	MÉDIA/DIA	PESSOAS CONTRATADAS
mai/16	7.925	360	16
jun/16	15.198	691	16
jul/16	14.480	658	16
ago/16	17.339	788	16
set/16	14.018	637	16
out/16	12.223	556	16
nov/16	15.043	684	16
dez/16	23.236	1.056	16
jan/17	28.779	1.308	16
fev/17	20.709	941	16

Confira os dados do ato em: <https://selodigital.tjpb.jus.br> ou Consulte o Documento em: <https://azevedobastos.not.br/documento/163731305218847469688>



**CARTÓRIO**  
Autenticação Digital Código: 163731305218847469688-1  
Data: 13/05/2021 10:46:46  
Valor Total do Ato: R\$ 4,66  
Selo Digital Tipo Normal C: ALM03061-K8I5;



**Cartório Azevêdo Bastos**  
Av. Presidente Epitácio Pessoa - 1145  
Bairro dos Estado, João Pessoa - PB  
(83) 3244-5404 - [cartorio@azevedobastos.not.br](mailto:cartorio@azevedobastos.not.br)  
<https://azevedobastos.not.br>

CNPJ: 06.870-0

Válber Azevêdo de M. Cavalcanti  
Titular

TJPB



O presente documento digital foi conferido com o original e assinado digitalmente por LADY DIANA REGIS DE OLIVEIRA, em quinta-feira, 13 de maio de 2021 11:02:03 GMT-03:00, CNS: 06.870-0 - 1º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS E TABELIONATO DE NOTAS/PB, nos termos da medida provisória N. 2.200-2 de 24 de agosto de 2001. Sua autenticidade deverá ser confirmada no endereço eletrônico [www.cenad.org.br/autenticidade](http://www.cenad.org.br/autenticidade). O presente documento digital pode ser convertido em papel por meio de autenticação no Tabelionato de Notas. Provimento nº 100/2020 CNJ - artigo 22.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda e Planejamento  
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - Rioprevidência

mar/17	45.319	2.060	16
abr/17	22.744	1.034	16

PERÍODO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO: Início: 10/05/2016 - Término: 09/05/2017.  
Informamos que os serviços foram executados em conformidade com as especificações e prazos de entrega, não havendo até o presente momento, manifestação que desabone a empresa e a qualidade dos serviços prestados. Informamos que o contrato ainda encontra-se em vigor.

Rio de Janeiro, 17 de maio de 2017

*João Paulo Gomes Silva*  
Coordenador de Suporte aos Canais  
ID: 4424787-7  
RIOPREVIDÊNCIA

O presente documento digital foi conferido com o original e assinado digitalmente por LADY DIANA REGIS DE OLIVEIRA, em quinta-feira, 13 de maio de 2021 11:02:03 GMT-03:00, CNS: 06.870-0 - 1º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS E TABELIONATO DE NOTAS/PB, nos termos da medida provisória N. 2.200-2 de 24 de agosto de 2001. Sua autenticidade deverá ser confirmada no endereço eletrônico [www.cenad.org.br/autenticidade](http://www.cenad.org.br/autenticidade). O presente documento digital pode ser convertido em papel por meio de autenticação no Tabelionato de Notas. Provimto nº 100/2020 CNJ - artigo 22.

Confira os dados do ato em: <https://selodigital.tjpb.jus.br> ou Consulte o Documento em: <https://azevedobastos.not.br/documento/163731305218847469688>



**CARTÓRIO**  
Autenticação Digital Código: 163731305218847469688-2  
Data: 13/05/2021 10:46:46  
Valor Total do Ato: R\$ 4,66  
Selo Digital Tipo Normal C: ALM03062-4D00;



CNJ: 06.870-0

**Cartório Azevêdo Bastos**  
Av. Presidente Epitácio Pessoa - 1145  
Bairro dos Estado, João Pessoa - PB  
(83) 3244-5404 - [cartorio@azevedobastos.not.br](mailto:cartorio@azevedobastos.not.br)  
<https://azevedobastos.not.br>

Válber Azevêdo de M. Cavalcanti  
Titular

TJPB







Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão  
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - Rioprevidência

## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

O **FUNDO ÚNICO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**, com sede na cidade do Rio de Janeiro, na Rua da Quitanda, 106 – Centro – RJ, CEP 20091-005, e inscrito no CNPJ/MF sob o nº 03.066.219/0001-81 SC, atesta para os devidos fins, que a empresa **IMPERATRIZ SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nº 16.823.728/0001-04, estabelecida na rua Pedro Mansur Elias nº 25, sala 101, Santo Amaro da Imperatriz – SC, executou os seguintes serviços abaixo relacionados:

**LICITAÇÃO:** Pregão Eletrônico nº 02/2015

**CONTRATO:** nº 025/2016

**OBJETO:** *CALL CENTER - Atendimento via telefone, e-mail, chat, correspondência; bem como a administração, monitoria, e dimensionamento, necessários ao desenvolvimento das atividades realizadas pelo SAC do RIOPREVIDÊNCIA.*

Para a prestação dos serviços do objeto do contrato acima, a **IMPERATRIZ SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO LTDA**, disponibiliza mão de obra especializadas, mobiliário adequado à NR17 do MTE, head set, treinamento necessários à prestação dos serviços.

Modalidade de teleatendimento receptivo, ativo, multi skill e multimeios, incluindo supervisão, planejamento, dimensionamento e monitoria de qualidade do atendimento.

### Quantidade de Atendimento Mês:

MESES	ATENDIMENTO RECEBIDO MÊS	MÉDIA/DIA	PESSOAS CONTRATADAS
maio-17	18.954	862	16
junho-17	17.335	788	16
julho-17	17.200	782	16
agosto-17	18.444	838	16

Folha 1 de 2

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - Rioprevidência  
Sede Administrativa: Rua da Quitanda nº. 106 - Centro - Rio de Janeiro - RJ - CEP 20091-005  
Telefone: 2332-5757



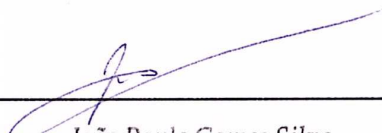


Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão  
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - Rioprevidência

setembro-17	14.924	678	16
outubro-17	24.112	1096	16
novembro-17	24.206	1100	16
dezembro-17	22.158	1007	22
janeiro-18	19.998	909	22
fevereiro-18	17.485	795	22
março-18	23.688	1077	22
abril-18	23.171	1053	22

PERÍODO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO: Início: 10/05/2017 – Término: 09/05/2018.  
Informamos que os serviços foram executados em conformidade com as especificações e prazos de entrega, não havendo até o presente momento, manifestação que desabone a empresa e a qualidade dos serviços prestados.

Rio de Janeiro, 23 de maio de 2018

  
\_\_\_\_\_  
**João Paulo Gomes Silva**  
Coordenador de Suporte aos Canais  
ID: 4424787-7  
RIOPREVIDÊNCIA

Folha 2 de 2

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - Rioprevidência  
Sede Administrativa: Rua da Quitanda nº. 106 - Centro - Rio de Janeiro - RJ - CEP 20091-005  
Telefone: 2332-5757





## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

O FUNDO ÚNICO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, com sede na cidade do Rio de Janeiro, na Rua da Quitanda, 106 - Centro - RJ, CEP 20091-005, e inscrito no CNPJ/MF sob o n° 03.066.219/0001-81 SC, atesta para os devidos fins, que a empresa **IMPERATRIZ TELE SERVIÇOS LTDA**, inscrita no CNPJ sob o n° 16.823.728/0001-04, estabelecida na rua Mansur Elias n° 50, Santo Amaro da Imperatriz - SC, executou os seguintes serviços abaixo relacionados:

**LICITAÇÃO:** Pregão Eletrônico n° 02/2015

**CONTRATO:** n° 025/2016

**OBJETO:** *CALL CENTER - Atendimento via telefone, e-mail, chat, correspondência; bem como a administração, monitoria, e dimensionamento, necessários ao desenvolvimento das atividades realizadas pelo SAC do RIOPREVIDÊNCIA.*

Para a prestação dos serviços do objeto do contrato acima, a **IMPERATRIZ SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO LTDA**, disponibiliza mão de obra especializadas, mobiliário adequado à NR17 do MTE, head set, treinamento necessários à prestação dos serviços.

Modalidade de teleatendimento receptivo, ativo, multi skill e multimeios, incluindo supervisão, planejamento, dimensionamento e monitoria de qualidade do atendimento.

### Quantidade de Atendimento Mês:

MESES	ATENDIMENTO RECEBIDO MÊS	MÉDIA/DIA	PESSOAS CONTRATADAS
mai/18	17.602	800	22
jun/18	17.154	780	22
jul/18	19.972	908	22
ago/18	23.512	1069	22
set/18	17.858	812	22

Folha 1 de 2

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – Rioprevidência  
Sede Administrativa: Rua da Quitanda n° 106 – Centro – Rio de Janeiro – RJ – CEP 20091-005  
Telefone: 2332-5757






out/18	19.856	903	22
nov/18	26.206	1191	22
dez/18	15.186	690	22
jan/19	10.793	491	22
fev/19	10.377	472	22
mar/19	18.725	851	22
abr/19	23.890	1086	22

PERÍODO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO: Início: 10/05/2018 - Término: 09/05/2019.

Informamos que os serviços foram executados em conformidade com as especificações e prazos de entrega, não havendo até o presente momento, manifestação que desabone a empresa e a qualidade dos serviços prestados.

Rio de Janeiro, 20 de maio de 2.019

  
João Paulo Gomes Silva

ID 4424787-7

Coordenadoria de Suporte aos Canais - CSC

Folha 2 de 2

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – Rioprevidência  
Sede Administrativa: Rua da Quitanda nº 106 – Centro – Rio de Janeiro – RJ – CEP 20091-005  
Telefone: 2332-5757





Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro  
Presidência

## ATESTADO DE REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

**O FUNDO ÚNICO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**, com sede na cidade do Rio de Janeiro, na Rua da Quitanda, 106 – Centro – RJ, CEP 20091-005, e inscrito no CNPJ/MF sob o nº 03.066.219/0001-81 SC, atesta para os devidos fins, que a empresa **IMPERATRIZ TELE SERVIÇOS LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nº 16.823.728/0001-04, estabelecida na rua Mansur Elias nº 50, Santo Amaro da Imperatriz – SC, executou os seguintes serviços abaixo relacionados:

**LICITAÇÃO:** Pregão Eletrônico nº 02/2015

**CONTRATO:** nº 025/2016

**OBJETO:** *CALL CENTER - Atendimento via telefone, e-mail, chat, correspondência; bem como a administração, monitoria, e dimensionamento, necessários ao desenvolvimento das atividades realizadas pelo SAC do RIOPREVIDÊNCIA.*

*Fornecimento de solução baseada em nuvem, de solução integrada multicanal, voltada a disponibilizar serviços de atendimento e prestação de serviço aos servidores públicos ativos, inativos, pensionistas e dependentes, com integração de informações, bem como, os demais serviços técnicos especializados, para atendimento às necessidades do RIOPREVIDENCIA.*

Para a prestação dos serviços do objeto do contrato acima, a **IMPERATRIZ TELE SERVIÇOS LTDA**, disponibiliza mão de obra especializadas, mobiliário adequado à NR17 do MTE, treinamento necessários à prestação dos serviços, Sistema Omnichannel tipo CRM, para o atendimento com módulos de Ativo, Receptivo, E-mail, Chat, URA, gravação digital, serviços de desenvolvimento e customização de sistema de integração (CTI – Computer Telephony Integration) entre plataforma de comunicação de voz da Central de Relacionamento e sistemas corporativos, implementação de sistemas de atendimento com base de conhecimento com interface para geração de relatórios e sistema de gestão de força de trabalho e Sistema de Monitoria em arquitetura Web.

Modalidade de teleatendimento receptivo, ativo, multi skill e multimeios, incluindo supervisão, planejamento, dimensionamento e monitoria de qualidade do atendimento.

### Quantidade de Atendimento Mês:

MESES	ATENDIMENTO RECEBIDO MÊS	MÉDIA/DIA	PESSOAS CONTRATADAS
mai/19	25625	1164	22
jun/19	17794	890	22

[https://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento\\_imprimir\\_web&acao\\_origem=arvore\\_visualizar&id\\_documento=6921636&infra...](https://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_imprimir_web&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=6921636&infra...) 1/3



jul/19	17323	753	22
ago/19	20476	931	22
set/19	15884	756	22
out/19	16248	706	22
nov/19	23974	1142	22
dez/19	14285	680	22
jan/20	22307	1115	22
fev/20	21489	1074	22
mar/20	27766	1262	22
abr/20	11107	505	22

PERÍODO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO: Início: 10/05/2019 – Término: 09/05/2020.

Informamos que os serviços foram executados em conformidade com as especificações e prazos de entrega, não havendo até o presente momento, manifestação que desabone a empresa e a qualidade dos serviços prestados.

Rio de Janeiro, 03 de julho de 2020

**João Paulo Gomes Silva**

**Coordenadoria de Suporte aos Canais**

**Coordenador**

**ID: 4424787-7**

[https://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento\\_imprimir\\_web&acao\\_origem=arvore\\_visualizar&id\\_documento=6921636&infra...](https://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_imprimir_web&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=6921636&infra...) 2/3

Confira os dados do ato em: <https://selodigital.tjpb.jus.br> ou Consulte o Documento em: <https://azevedobastos.not.br/documento/163731305218385761625>



**CARTÓRIO**  
Autenticação Digital Código: 163731305218385761625-2  
Data: 13/05/2021 10:46:24  
Valor Total do Ato: R\$ 4,66  
Selo Digital Tipo Normal C: ALM03025-ZAWM;



**Cartório Azevêdo Bastos**  
Av. Presidente Epitácio Pessoa - 1145  
Bairro dos Estado, João Pessoa - PB  
(83) 3244-5404 - [cartorio@azevedobastos.not.br](mailto:cartorio@azevedobastos.not.br)  
<https://azevedobastos.not.br>

Válber Azevêdo de M. Cavalcanti  
Titular

**TJPB**



O presente documento digital foi conferido com o original e assinado digitalmente por LADY DIANA REGIS DE OLIVEIRA, em quinta-feira, 13 de maio de 2021 10:53:27 GMT-03:00, CNS: 06.870-0 - 1º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS E TABELIONATO DE NOTAS/PB, nos termos da medida provisória N. 2.200-2 de 24 de agosto de 2001. Sua autenticidade deverá ser confirmada no endereço eletrônico [www.cenad.org.br/autenticidade](http://www.cenad.org.br/autenticidade). O presente documento digital pode ser convertido em papel por meio de autenticação no Tabelionato de Notas. Provimto nº 100/2020 CNJ - artigo 22.





Documento assinado eletronicamente por **Joao Paulo Gomes Silva, Coordenador**, em 03/07/2020, às 12:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **5895481** e o código CRC **C3823B7B**.

Referência: Processo nº SEI-040161/006388/2020

SEI nº 5895481

[https://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento\\_imprimir\\_web&acao\\_origem=arvore\\_visualizar&id\\_documento=6921636&infra...](https://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_imprimir_web&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=6921636&infra...) 3/3

Confira os dados do ato em: <https://selodigital.tjpb.jus.br> ou Consulte o Documento em: <https://azevedobastos.not.br/documento/163731305218385761625>



**CARTÓRIO**  
Autenticação Digital Código: 163731305218385761625-3  
Data: 13/05/2021 10:46:24  
Valor Total do Ato: R\$ 4,66  
Selo Digital Tipo Normal C: ALM03026-17WV;



**Cartório Azevêdo Bastos**  
Av. Presidente Epitácio Pessoa - 1145  
Bairro dos Estado, João Pessoa - PB  
(83) 3244-5404 - [cartorio@azevedobastos.not.br](mailto:cartorio@azevedobastos.not.br)  
<https://azevedobastos.not.br>

CNJ: 06.870-0

Válber Azevêdo de M. Cavalcanti  
Titular

TJPB



O presente documento digital foi conferido com o original e assinado digitalmente por LADY DIANA REGIS DE OLIVEIRA, em quinta-feira, 13 de maio de 2021 10:53:27 GMT-03:00, CNS: 06.870-0 - 1º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS E TABELIONATO DE NOTAS/PB, nos termos da medida provisória N. 2.200-2 de 24 de agosto de 2001. Sua autenticidade deverá ser confirmada no endereço eletrônico [www.cenad.org.br/autenticidade](http://www.cenad.org.br/autenticidade). O presente documento digital pode ser convertido em papel por meio de autenticação no Tabelionato de Notas. Provimto nº 100/2020 CNJ - artigo 22.



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

Presidência

## ATESTADO DE REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

**O FUNDO ÚNICO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**, com sede na cidade do Rio de Janeiro, na Rua da Quitanda, 106 – Centro – RJ, CEP 20091-005, e inscrito no CNPJ/MF sob o nº 03.066.219/0001-81 SC, atesta para os devidos fins, que a empresa **IMPERATRIZ TELE SERVIÇOS LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nº 16.823.728/0001-04, estabelecida na rua Mansur Elias nº 50, Santo Amaro da Imperatriz – SC, executou os seguintes serviços abaixo relacionados:

**LICITAÇÃO:** Pregão Eletrônico nº 02/2015

**CONTRATO:** nº 025/2016

**OBJETO:** *CALL CENTER - Atendimento via telefone, e-mail, chat, correspondência; bem como a administração, monitoria, e dimensionamento, necessários ao desenvolvimento das atividades realizadas pelo SAC do RIOPREVIDÊNCIA.*

*Fornecimento de solução baseada em nuvem, de solução integrada multicanal, voltada a disponibilizar serviços de atendimento e prestação de serviço aos servidores públicos ativos, inativos, pensionistas e dependentes, com integração de informações, bem como, os demais serviços técnicos especializados, para atendimento às necessidades do RIOPREVIDENCIA.*

Para a prestação dos serviços do objeto do contrato acima, a **IMPERATRIZ TELE SERVIÇOS LTDA**, disponibiliza mão de obra especializadas, mobiliário adequado à NR17 do MTE, treinamento necessários à prestação dos serviços, Sistema Omnichannel tipo CRM, para o atendimento com módulos de Ativo, Receptivo, E-mail, Chat, URA, gravação digital, serviços de desenvolvimento e customização de sistema de integração (CTI – Computer Telephony Integration) entre plataforma de comunicação de voz da Central de Relacionamento e sistemas corporativos, implementação de sistemas de atendimento com base de conhecimento com interface para geração de relatórios e sistema de gestão de força de trabalho e Sistema de Monitoria em arquitetura Web.

Modalidade de teleatendimento receptivo, ativo, multi skill e multimeios, incluindo supervisão, planejamento, dimensionamento e monitoria de qualidade do atendimento.

### Quantidade de Atendimento Mês:

MESES	ATENDIMENTO RECEBIDO	PESSOAS CONTRATADAS

	<b>MÊS</b>	
<b>mai/20</b>	<b>14046</b>	<b>22</b>
<b>jun/20</b>	<b>16829</b>	<b>22</b>
<b>jul/20</b>	<b>12774</b>	<b>22</b>
<b>ago/20</b>	<b>13601</b>	<b>22</b>
<b>set/20</b>	<b>13575</b>	<b>22</b>
<b>out/20</b>	<b>19288</b>	<b>22</b>
<b>nov/20</b>	<b>18943</b>	<b>22</b>
<b>dez/20</b>	<b>17105</b>	<b>22</b>
<b>jan/21</b>	<b>19099</b>	<b>22</b>
<b>fev/21</b>	<b>28639</b>	<b>22</b>
<b>mar/21</b>	<b>23873</b>	<b>22</b>
<b>abr/21</b>	<b>23124</b>	<b>22</b>
<b>TOTAIS</b>	<b>220896</b>	<b>22</b>

PERÍODO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO: Início: 10/05/2020 – Término: 09/05/2021.

Informamos que os serviços foram executados em conformidade com as especificações e prazos de entrega, não havendo até o presente momento, manifestação que desabone a empresa e a qualidade dos serviços prestados.



Rio de Janeiro, 28 de maio de 2021



Documento assinado eletronicamente por **Joao Paulo Gomes Silva, Coordenador**, em 28/05/2021, às 16:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **17636787** e o código CRC **3F460D83**.



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

Presidência

## ATESTADO DE REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

**O FUNDO ÚNICO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**, com sede na cidade do Rio de Janeiro, na Rua da Quitanda, 106 – Centro – RJ, CEP 20091-005, e inscrito no CNPJ/MF sob o nº 03.066.219/0001-81 SC, atesta para os devidos fins, que a empresa **ITS CUSTOMER SERVICE LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nº 16.823.728/0001-04, estabelecida na rua Mansur Elias nº 50, Santo Amaro da Imperatriz – SC, executou os seguintes serviços abaixo relacionados:

**LICITAÇÃO:** Pregão Eletrônico nº 02/2015

**CONTRATO:** nº 025/2016

**OBJETO:** CALL CENTER - Atendimento via telefone, e-mail, chat, correspondência; bem como a administração, monitoria, e dimensionamento, necessários ao desenvolvimento das atividades realizadas pelo SAC do RIOPREVIDÊNCIA.

Fornecimento de solução baseada em nuvem, de solução integrada multicanal, voltada a disponibilizar serviços de atendimento e prestação de serviço aos servidores públicos ativos, inativos, pensionistas e dependentes, com integração de informações, bem como, os demais serviços técnicos especializados, para atendimento às necessidades do RIOPREVIDENCIA.

Para a prestação dos serviços do objeto do contrato acima, a **ITS CUSTOMER SERVICE LTDA**, disponibiliza mão de obra especializadas, mobiliário adequado à NR17 do MTE, treinamento necessários à prestação dos serviços, Sistema Omnichannel tipo CRM, para o atendimento com módulos de Ativo, Receptivo, E-mail, Chat, URA, gravação digital, serviços de desenvolvimento e customização de sistema de integração (CTI – Computer Telephony Integration) entre plataforma de comunicação de voz da Central de Relacionamento e sistemas corporativos, implementação de sistemas de atendimento com base de conhecimento web, com interface para geração de relatórios e sistema de gestão de força de trabalho e Sistema de Monitoria em arquitetura Web.

Modalidade de teleatendimento receptivo, ativo, multi skill e multimeios, incluindo supervisão, planejamento, dimensionamento e monitoria de qualidade do atendimento.

### Quantidade de Atendimento Mês:

	Receptivo	Ativo	Chat	Fale Conosco	Total de atendimentos	Pessoas Contratadas
mai/21	17.779	325	5.355	29.019	29.016	22
jun/21	13.527	1.899	4.840	7.038	27.304	22
jul/21	9.187	2.701	10.398	6.122	28.408	22
ago/21	9.901	1.591	10.664	7.304	29.460	22
set/21	8.418	1.967	9.769	5.650	25.804	22
out/21	9.126	2.516	10.060	6.035	27.737	22
nov/21	7.768	1.006	8.641	5.008	22.423	22
dez/21	7.841	155	7.926	4.121	20.043	22

jan/22	10.877	353	8.216	3.762	23.208	22
fev/22	13.709	301	10.331	5.572	29.913	22
mar/22	16.234	691	13.238	7.114	37.277	22
abr/22	11.005	546	5.084	4.278	20.913	22
mai/22	5.023	421	3.908	1.160	10.512	22

PERÍODO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO: Início: 10/05/2021 – Término: 09/05/2022.

Informamos que os serviços foram executados em conformidade com as especificações e prazos de entrega, não havendo até o presente momento, manifestação que desabone a empresa e a qualidade dos serviços prestados.

Rio de Janeiro, 08 de junho de 2022

João Paulo Gomes Silva  
Coordenador de Conformidade e Padronização  
ID 4404787-7



Documento assinado eletronicamente por **João Paulo Gomes Silva, Coordenador**, em 08/06/2022, às 17:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **34171093** e o código CRC **2EAA36EF**.



## ATESTADO TÉCNICO PARCIAL

A COMPANHIA DE GÁS DE SANTA CATARINA - SCGÁS, com sede na Rua Antônio Luz, 55 em Florianópolis, Estado de Santa Catarina, inscrita CNPJ sob o nº 86.864.543/0001-72, atesta para os devidos fins, que a empresa IMPERATRIZ TELE SERVIÇOS LTDA, inscrita no CNPJ sob o nº 16.823.728/0001-04, estabelecida na rua Mansur Elias nº 50, Santo Amaro da Imperatriz - SC, executou os seguintes serviços abaixo relacionados:

**OBJETO:** Contratação de prestação de serviço em tele atendimento/telemarketing ativo e receptivo, incluindo infraestrutura de recursos humanos e tecnológicos necessárias para o perfeito funcionamento do serviço, de acordo com o Memorial Descritivo - Anexo Q4 da Minuta do CONTRATO (Anexo Q).

Para a prestação dos serviços do objeto do contrato acima, a CONTRATADA, disponibilizou equipe especializada, mobiliário adequado à NR17 do Ministério do Trabalho e Emprego, *head set*, treinamentos necessários à prestação dos serviços, implantação, operação e supervisão da Central de Relacionamento (*Call Center*) da SCGÁS, compreendendo instalações físicas, rede interna, ilhas telefônicas e de comunicação para voz e dados, sistema de telefonia e *software* CRM, incluindo os serviços de *Telemarketing* Receptivo, Ativo e *Multi-Skill*, bem como Faleconosco (*e-mail*).

### Horário de Funcionamento:

O horário de funcionamento da central Receptiva/Ativa foi 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano.

### Segurança da Informação:

A CONTRATADA proveu segurança, por meio de segmentação física e lógica de ambientes e de criptografia no gerenciamento do PABX/DAC, URA (unidade de resposta audível), *front-end* (CTI). Todas as ligações foram gravadas em arquivo eletrônico, com sistema de acesso ao CRM através de *login* e senha.

### Quantidade de atendimentos/Mês:

MESES	ATENDIMENTOS REALIZADOS NO MÊS	Nº DE PESSOAS NA EQUIPE
out/17	1.229	6
nov/17	1.500	6
dez/17	1.120	6
jan/18	1.287	6

Página 1 de 2



fev/18	1.232	6
mar/18	1.563	6
abr/18	1.374	6
mai/18	1.607	6
jun/18	2.008	6
jul/18	2.213	6
ago/18	1.585	6
set/18	1.234	6

PERÍODO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO: Início: 25/09/2017 - Término: 24/09/2018.

Informamos que os serviços foram executados em conformidade com as especificações e prazos estabelecidos no contrato, não havendo no período, registro que desabone a empresa ou a qualidade dos serviços prestados.

Florianópolis, 20 de ~~Dezembro~~ de 2018.



Cósme Polêse  
Diretor Presidente



Rafael Rodrigo Longo  
Diretor Técnico Comercial



Rafael Antonio Bettini Gomes  
Diretor de Administração e Finanças

Elaborado por: Janaina Dias de Oliveira

Verificado por: André Zim Zapelini




## ATESTADO TÉCNICO PARCIAL

A **COMPANHIA DE GÁS DE SANTA CATARINA - SCGÁS**, com sede na Rua Antônio Luz, 255 em Florianópolis, Estado de Santa Catarina, inscrita CNPJ sob o nº 86.864.543/0001-72, atesta para os devidos fins, que a empresa **IMPERATRIZ TELE SERVIÇOS LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nº 16.823.728/0001-04, estabelecida na rua Mansur Elias nº 50, Santo Amaro da Imperatriz - SC, executou os seguintes serviços abaixo relacionados:

**OBJETO:** Contratação de prestação de serviço em tele atendimento/telemarketing ativo e receptivo, incluindo infraestrutura de recursos humanos e tecnológicos necessárias para o perfeito funcionamento do serviço, de acordo com o Memorial Descritivo - Anexo Q4 da Minuta do CONTRATO (Anexo Q).

Para a prestação dos serviços do objeto do contrato acima, a **IMPERATRIZ TELE SERVIÇOS LTDA**, disponibiliza mão de obra especializada, mobiliário adequado à NR17 do MTE, head set, treinamentos necessários à prestação dos serviços, implantação, operação e gestão da Central de relacionamento da SCGÁS, incluindo os serviços de Telemarketing Receptivo, Ativo e Multi-Skill, Faleconosco (e-mail). Disponibilizaram os recursos tecnológicos, materiais humanos, específicos, compreendendo instalações físicas, incluindo mobiliário adequado à NR17 do TEM, rede interna, ilhas telefônicas e de comunicação para voz e dados, sistema de telefonia, mão de obra especializada e software CRM para a realização dos serviços.

### Horário de Funcionamento:

O horário de funcionamento da central Receptiva/Ativa foi de 24/hs por 07 dias da semana 365 dias por ano.

### Segurança da Informação:

A CONTRADADA proveu segurança, por meio de segmentação física e lógica de ambientes e de criptografia no gerenciamento do PABX/DAC, URA (unidade de resposta audível), front-end (CTI). Todas as ligações são gravadas em arquivo eletrônico, sistema de acesso ao CRM através de login e senha.

### Quantidade de Atendimento Mês:

Mês	Atendimento Realizado Mês	Pessoas Contratadas
out/18	1429	6
nov/18	1393	6
dez/18	1348	6
jan/19	1393	6
fev/19	1389	6





mar/19	1265	6
abri/19	1443	6
mai/19	1709	6
jun/19	1328	6
jul/19	2054	6
ago/19	2384	6
set/19	1378	6

PERÍODO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO: Início: 01/10/2018 - Término: 30/09/2019.

Informamos que os serviços foram executados em conformidade com as especificações e prazos de entrega, não havendo até o presente momento, manifestação que desabone a empresa e a qualidade dos serviços prestados.

Florianópolis, 03 de fevereiro de 2020.



**Gustavo Caldas dos Santos**  
Gerente de Mercado Urbano e Veicular



**Carlos Alberto Chaves Ferro**  
Diretor Técnico Comercial

Elaborado por: Fátima Knoll



## **ATESTADO TÉCNICO PARCIAL**

A **COMPANHIA DE GÁS DE SANTA CATARINA -SCGÁS**, com sede na Rua Antônio Luz, 255 em Florianópolis, Estado de Santa Catarina, inscrita CNPJ sob o nº 86.864.543/0001-72, atesta para os devidos fins, que a empresa **IMPERATRIZ TELE SERVIÇOS LTDA EPP**, inscrita no CNPJ sob o nº 16.823.728/0001-04, estabelecida na rua Mansur Elias nº 50, Santo Amaro da Imperatriz - SC, executou os seguintes serviços abaixo relacionados:

**OBJETO:** Contratação de prestação de serviço em tele atendimento/telemarketing ativo e receptivo, incluindo infraestrutura de recursos humanos e tecnológicos necessárias para o perfeito funcionamento do serviço, de acordo com o Memorial Descritivo - Anexo Q4 da Minuta do CONTRATO (Anexo Q).

Para a prestação dos serviços do objeto do contrato acima, a **IMPERATRIZ TELE SERVIÇOS LTDA EPP**, disponibiliza mão de obra especializada, mobiliário adequado à NR17 do MTE, head set, treinamento necessários à prestação dos serviços, implantação, operação e gestão da Central de relacionamento da SCGÁS, incluindo os serviços de Telemarketing Receptivo, Ativo e Multi-Skill, Faleconosco (e-mail). Disponibilizou os recursos tecnológicos, materiais humanos, específicos, compreendendo instalações físicas, incluindo mobiliário adequado à NR17 do TEM, rede interna, ilhas telefônicas e de comunicação para voz e dados, sistema de telefonia, mão de obra especializada e software CRM para a realização dos serviços.

### **Horário de Funcionamento:**

O horário de funcionamento da central Receptiva/Ativa foi de 24/hs por 7 dias da semana 365 dias por ano.

### **Segurança da Informação:**

A CONTRADA proveu segurança, por meio de segmentação física e lógica de ambientes e de criptografia no gerenciamento do PABX/DAC, URA (unidade de resposta audível), front-end (CTI). Todas as ligações são gravadas em arquivo eletrônico, Sistema de acesso ao CRM através de login e senha.

### **Quantidade de Atendimento Mês:**

MESES	ATENDIMENTO REALIZADO MÊS	PESSOAS CONTRATADAS
out/19	1634	6
nov/19	1449	6
dez/19	1133	6
jan/20	1545	6
fev/20	1106	6
mar/20	1280	6
abr/20	1574	6
mai/20	1527	6
jun/20	1403	6
jul/20	1489	6
ago/20	1327	6
set/20	1513	6

PERÍODO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO: Início: 25/09/2019 - Término: 24/09/2020.

Informamos que os serviços foram executados em conformidade com as especificações e prazos de entrega, não havendo até o presente momento, manifestação que desabone a empresa e a qualidade dos serviços prestados.

Florianópolis, 26 de janeiro de 2021.

Adriana da Silva  
Ramos

Assinado de forma digital por Adriana da Silva Ramos  
DN: dc=br, dc=corp, dc=scgas, ou=SCGÁS, ou=Usuarios,  
ou=Gerencias, ou=GEUM, ou=Concursados, cn=Adriana  
da Silva Ramos, email=adriana.silva@scgas.com.br  
Dados: 2021.01.27 16:45:54 -03'00'

Gerente Comercial Mercado Urbano

CARLOS ALBERTO  
CHAVES  
FERRO:00365098760

Assinado de forma digital por CARLOS ALBERTO  
CHAVES FERRO:00365098760  
DN: c=BR, o=ICP-Brasil, ou=Secretaria da Receita  
Federal do Brasil - RFB, ou=RFB e-CPF A3, ou=VALID,  
ou=AR INFORMBANK, ou=16696061000175,  
cn=CARLOS ALBERTO CHAVES FERRO:00365098760  
Dados: 2021.01.27 18:14:23 -03'00'

Diretor Técnico Comercial

Elaborado por: Fatima Knoll

Verificado por:



## **ATESTADO TÉCNICO PARCIAL**

A **COMPANHIA DE GÁS DE SANTA CATARINA -SCGÁS**, com sede na Rua Antônio Luz, 255 em Florianópolis, Estado de Santa Catarina, inscrita CNPJ sob o nº 86.864.543/0001-72, atesta para os devidos fins, que a empresa **ITS CUSTOMER SERVICE LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nº 16.853.728/0001-04, estabelecida na rua Mansur Elias nº 50, Santo Amaro da Imperatriz - SC, executou os seguintes serviços abaixo relacionados:

**OBJETO:** Contratação de prestação de serviço em tele atendimento/telemarketing ativo e receptivo, incluindo infraestrutura de recursos humanos e tecnológicos necessárias para o perfeito funcionamento do serviço, de acordo com o Memorial Descritivo - Anexo Q4 da Minuta do CONTRATO (Anexo Q).

Para a prestação dos serviços do objeto do contrato acima, a **ITS CUSTOMER SERVICE LTDA**, disponibiliza mão de obra especializada, mobiliário adequado à NR17 do MTE, head set, treinamento necessários à prestação dos serviços, implantação, operação e gestão da Central de relacionamento da SCGÁS, incluindo os serviços de Telemarketing Receptivo, Ativo e Multi-Skill, Faleconosco (e-mail). Disponibilizou os recursos tecnológicos, materiais humanos, específicos, compreendendo instalações físicas, incluindo mobiliário adequado à NR17 do TEM, rede interna, ilhas telefônicas e de comunicação para voz e dados, sistema de telefonia, mão de obra especializada e software CRM para a realização dos serviços.

**Horário de Funcionamento:**

O horário de funcionamento da central Receptiva/Ativa foi de 24/hs por 7 dias da semana 365 dias por ano.

**Segurança da Informação:**

A CONTRATADA proveu segurança, por meio de segmentação física e lógica de ambientes e de criptografia no gerenciamento do PABX/DAC, URA (unidade de resposta audível), front-end (CTI). Todas as ligações são gravadas em arquivo eletrônico, Sistema de acesso ao CRM através de login e senha.

**Quantidade de Atendimento Mês:**

MESES	ATENDIMENTO REALIZADO MÊS	PESSOAS CONTRATADAS
out/20	1055	6
nov/20	1296	6
dez/20	2019	6
jan/21	1709	6
fev/21	1593	6
mar/21	1680	6
abr/21	1418	6
mai/21	1391	6
jun/21	1338	6
jul/21	1382	6
ago/21	1455	6
set/21	1811	6

PERÍODO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO: Início: 01/10/2020 - Término: 30/09/2021.

Informamos que os serviços foram executados em conformidade com as especificações e prazos de entrega, não havendo até o presente momento, manifestação que desabone a empresa e a qualidade dos serviços prestados.

Florianópolis 20 de janeiro de 2022.

**Fatima  
Knoll**

Assinado de forma digital por  
Fatima Knoll  
DN: dc=br, dc=corp, dc=scgas,  
ou=SCGÁS, ou=Usuarios,  
ou=Gerências, ou=GEURB,  
ou=Concursados, cn=Fatima Knoll,  
email=fatima.knoll@scgas.com.br  
Dados: 2022.01.20 17:25:07 -03'00'

Fatima Knoll  
Fiscal do Contrato

**Adriana da  
Silva Ramos**

Assinado de forma digital por Adriana  
da Silva Ramos  
DN: dc=br, dc=corp, dc=scgas,  
ou=SCGÁS, ou=Usuarios, ou=Gerências,  
ou=GEURB, ou=Concursados,  
cn=Adriana da Silva Ramos,  
email=adriana.silva@scgas.com.br  
Dados: 2022.01.20 17:31:34 -03'00'

**Adriana da Silva Ramos**  
Gerente Comercial Mercado Urbano – em exercício

Elaborado por: Fatima Knoll

Verificado por: Adriana da Silva Ramos

**ESTADO DE ALAGOAS****GÁS DE ALAGOAS S.A.**

Licitações

Rua Artur Vital da Silva, 04, - Bairro Gruta de Lourdes, Maceió/AL, CEP 57052-790

Telefone: 3218-7700 - <http://algas.com.br/>

Certidão

**ATESTADO DE EXECUÇÃO DE SERVIÇOS**

Atestamos para devidos fins, que a empresa **IMPERATRIZ TELESERVIÇOS LTDA, CNPJ 16.853.728/0001-04**, sediada na Rua Mansur Elias, N°. 50, Centro, Santo Amaro da Imperatriz - SC, presta serviços à Gás de Alagoas S.A., conforme discriminado abaixo e dentro das condições contratadas:

- **CONTRATO:** N°: 005/2018

- **OBJETO:** Contratação de empresa para a prestação de Serviços de Teletendimento ao Cliente ALGÁS (SAC), mediante teletendimento receptivo e ativo, em conformidade com o ANEXO Q4 - “Memorial Descritivo” e demais anexos;

- **PERÍODO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO:** 14/04/2018 a 14/04/2021, contrato inicial vigente até 14/04/2019 aditado por mais 36 meses.
- **VALOR:** R\$ 1.366.520,68 (incluído contrato e seus três aditamentos)
- **CARACTERÍSTICAS:**
  - Numero de funcionários – 9 funcionários;
  - Quantidade de Ligações recebidas:
    - Abril de 2018 a abril de 2019 - 22.962 ligações;
    - Abril de 2019 a abril de 2020 - 21.781 ligações;

Maceió, 15 de maio de 2020.

**Bárbara Virgínia Figueredo da Silva**

**Eduardo Jose de Lucena Almeida**





Documento assinado eletronicamente por **Barbara Virginia Figueredo Da Silva, Gerente** em 20/05/2020, às 14:06, conforme horário oficial de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Eduardo Jose De Lucena Almeida, Gerente** em 20/05/2020, às 14:36, conforme horário oficial de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.al.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.al.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **3390687** e o código CRC **EEE541C**.

Processo nº E:25529.000000104/2020

Revisão 00 SEI ALAGOAS

SEI nº do Documento 3390687



### ATESTADO DE EXECUÇÃO DE SERVIÇOS

Atestamos para devidos fins, que a empresa **IMPERATRIZ TELESERVIÇOS LTDA, CNPJ 16.853.728/0001-04**, sediada na Rua Mansur Elias, N°. 50, Centro, Santo Amaro da Imperatriz - SC, presta serviços à Gás de Alagoas S.A., conforme discriminado abaixo e dentro das condições contratadas:

- **CONTRATO:** N°: 005/2018
- **OBJETO:** Contratação de empresa para a prestação de Serviços de Teletendimento ao Cliente ALGÁS (SAC), mediante teletendimento receptivo e ativo, em conformidade com o ANEXO Q4 - "Memorial Descritivo" e demais anexos;
- **PERÍODO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO:** 14/04/2018 a 14/04/2020, contrato inicial vigente até 14/04/2019 aditado por mais 12 meses.
- **VALOR:** R\$ 857.954,16 (incluído contrato e aditamento)
- **CARACTERÍSTICAS:**
  - Numero de funcionários – 9 funcionários;
  - Quantidade de Ligações recebidas - 22.962 ligações de abril de 2018 a abril de 2019.

Maceió, 14 de maio de 2019.

**Bárbara Virgínia Figueredo da Silva**  
Gerente de Administração e Suprimento

**Eduardo Jose de Lucena Almeida**  
Gerencia de Serviços ao Cliente



ESTADO DE ALAGOAS

GÁS DE ALAGOAS S.A.

Licitações

Rua Artur Vital da Silva, 04, - Bairro Gruta de Lourdes, Maceió/AL, CEP 57052-790

Telefone: 3218-7700 - <http://algas.com.br/>**Atestado**

<b>PROCESSO</b>	E:25529.0000000104/2020
<b>INTERESSADO</b>	<b>IMPERATRIZ TELESERVIÇOS LTDA</b>
<b>ASSUNTO</b>	Processos: Gestão Documental

**ATESTADO DE EXECUÇÃO DE SERVIÇOS**

Atestamos para devidos fins, que a empresa **IMPERATRIZ TELESERVIÇOS LTDA, CNPJ 16.853.728/0001-04**, sediada na Rua Mansur Elias, N°. 50, Centro, Santo Amaro da Imperatriz - SC, presta serviços à Gás de Alagoas S.A., conforme discriminado abaixo e dentro das condições contratadas:

- **CONTRATO:** Nº: 005/2018
- **OBJETO:** Contratação de empresa para a prestação de Serviços de Teleatendimento ao Cliente ALGÁS (SAC), mediante teleatendimento receptivo e ativo, em conformidade com o ANEXO Q4 - "Memorial Descritivo" e demais anexos;
  - **PERÍODO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO:** 14/04/2018 a 14/04/2022, contrato inicial vigente até 14/04/2019 aditado por mais 36 meses.
  - **VALOR:** R\$ 1.878.211,88 (incluído contrato e aditamentos)
  - **CARACTERÍSTICAS:**
  - Numero de funcionários – **09 funcionários;**
  - Quantidade de Ligações recebidas no período de abril de 2020 a março de 2021: **22.883 ligações**

Maceió, 30 de março de 2021.

**Eduardo Jose de Lucena Almeida**

Gerencia de Serviços ao Cliente

**Bruno Marques da Silva**

Gerente Administrativo e de Suprimento em exercício



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Marques da Silva, Diretor** em 07/04/2021, às 16:47, conforme horário oficial de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Eduardo Jose De Lucena Almeida, Gerente** em 12/04/2021, às 08:34, conforme horário oficial de Brasília.





A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.al.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.al.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **6592911** e o código CRC **FAA14594**.

---

Processo nº E:25529.0000000104/2020

Revisão 00 SEI ALAGOAS

SEI nº do Documento 6592911



## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

A **FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DE SANTA CATARINA – FIESC**, CNPJ nº 83.873.877/0001-14, o **SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – Departamento Regional de Santa Catarina – Sesi/DR/SC**, CNPJ nº 03.777.341/0001-66, o **SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL - Departamento Regional de Santa Catarina – SENAI/DR/SC**, CNPJ nº 03.774.688/0001-55 e o **INSTITUTO EUVALDO LODI DE SANTA CATARINA – IEL/SC**, CNPJ nº 83.843.912/0001-52, com sede na Rodovia Admar Gonzaga, nº 2.765, Itacorubi, Florianópolis – SC, atestam para os devidos fins, que a Empresa **IMPERATRIZ TELE SERVIÇOS LTDA**, sediada na Rua Mansur Elias nº 50, bairro Centro, cidade Santo Amaro da Imperatriz - SC, inscrita no CNPJ sob nº 16.853.728/0001-04, executou os serviços abaixo relacionados:

**LICITAÇÃO:** Pregão Presencial nº 008/2019;

**CONTRATO:** CT037/19;

**OBJETO:** Serviços de planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gestão de *Contact Center*, com formato multicanal, ativo e receptivo, para tratamento das demandas relacionadas aos serviços prestados pela FIESC, Sesi/SC, SENAI/SC e IEL/SC, conforme condições e exigências do Edital e seus anexos.

**PERÍODO DO CONTRATO:** Início: 25/03/2019 – Término: 25/03/2020;

### RESPONSÁVEL TÉCNICO:

**Nome:** Charles Januário Timóteo;

**CRA/SC nº** 22240.

### Descrição dos Serviços

Prestação do serviço contempla o planejamento, desenvolvimento, implantação e a gestão da operação, fornecimento de infraestrutura física e tecnológica, métodos e processos de trabalho, equipe especializada nas áreas que compreendam os serviços a serem executados, treinamento da mão de obra especializada em *Contact Center*, assim como a estrutura e demais equipamentos que se fizerem necessários à operação.

Prestar serviços de atendimento receptivo e vendas ativa, seguindo os Acordos de Nível de Serviço (ANS) previstos em contrato.

Implantação, operação e gestão de Central de relacionamento da FIESC, incluindo os serviços de Teleatendimento Receptivo, Ativo, *Multi-Skill* – Gestão Administrativa – Implantação do *Call Center*.

Disponibilização dos recursos tecnológicos, materiais humanos específicos, compreendendo instalações físicas, incluindo mobiliário adequado à NR17 do MTE, rede interna, linhas telefônicas de comunicação para voz (DDR), sistema de telefonia, URA integrada a solução, e *software* próprio de gestão e CRM *Omnichannel* para a realização dos serviços.

Para a prestação de serviços acima consta os seguintes recursos tecnológicos previstos no edital:

Agente Virtual, *Landing Page*, *WhatsApp*, *Click to call*, Envio de SMS, *Chat*, *Call back*, CTI integrado ao PABX e CRM, gravador, discador e *front-end* customizado.

### Segurança da Informação

A CONTRATADA proveu segurança, por meio de segmentação física e lógica de ambientes e de criptografia no gerenciamento do PABX/DAC, do *software* de atendimento (CRM) e nas URAs (unidade de resposta audível). Todas as ligações são gravadas em arquivo eletrônico. Sistema de acesso ao CRM através de login e senha.

### Grau de execução dos serviços:

Terceirização de tecnologia, infraestrutura, Recursos Humanos e Gestão, desenvolvimento de *software* de CRM (*Omnichannel*).

### Resumo de atendimentos

Mês	Total Ligações	WhatsApp	Click to Call	Pessoas Contratadas	Horário
abr/19	39.573	0	0	19	08h as 21h
mai/19	79.885	0	0	19	08h as 21h
jun/19	73.207	0	0	19	08h as 21h
jul/19	46.691	0	0	19	08h as 21h
ago/19	48.114	2.485	0	19	08h as 21h
set/19	42.058	2.888	0	19	08h as 21h
out/19	27.865	4.384	0	19	08h as 21h
nov/19	28.523	5.375	0	19	08h as 21h
dez/19	18.503	3.157	0	19	08h as 21h
jan/20	26.511	10.204	0	21	08h as 21h
fev/20	26.601	9.084	470	23	08h as 21h
mar/20	13.059	4.840	611	2108h as 21h	08 as 21

Atestamos ainda, que os serviços foram executados em conformidade com as especificações e prazos de entrega, não havendo até o presente momento, manifestação que desabone a empresa e a qualidade dos serviços prestados.

Florianópolis, 31 de Março de 2020.

Assinatura Eletrônica  
06/04/2020 17:03 UTC




70759995915  
Adriano Pires

**FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DE SANTA CATARINA**  
**FIESC**



**ACT Imperatriz Tele Serviços**

CHAVE: 1E3C0AE651E51C1179E85FBBFEFC6F698ED772E09D899BF9E7C8756BB5140789

 Carimbo do Tempo homologado pela ICP-Brasil

## Assinaturas

**Adriano Pires**

adriano.pires@fiesc.com.br

Assinado em: 06/04/2020 17:03:43 (UTC)

IP: 179.216.172.125

Geolocalização: -27.6339164, -48.6508855

Assinatura Eletrônica  
06/04/2020 17:03 UTC

 *Adriano Pires*70759995915  
Adriano Pires

## Eventos da coleta

Criação	06/04/2020 15:01:33 (UTC)
Conclusão	06/04/2020 17:03:43 (UTC)



## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

A **FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DE SANTA CATARINA – FIESC**, CNPJ nº 83.873.877/0001-14, o **SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – SESI/DR/SC**, CNPJ nº 03.777.341/0001-66, o **SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL – SENAI/DR/SC**, CNPJ nº 03.774.688/0001-55 e o **INSTITUTO EUVALDO LODI DE SANTA CATARINA – IEL/SC**, CNPJ nº 83.843.912/0001-52, neste ato representados pelo **Coordenador da Administração Geral e de Contratos, ATESTAM** para os devidos fins, que a empresa **ITS CUSTOMER SERVICE LTDA** (atual denominação da empresa **IMPERATRIZ TELE SERVIÇOS LTDA EPP**), pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 16.853.728/0001-04, sediada na Rua Mansur Elias, nº 50, Centro, Santo Amaro da Imperatriz/SC, CEP 88140-000, mantém com a FIESC e suas Entidades, contrato de prestação de serviços conforme descrito a seguir:

**Contrato:** CT037/19

**Processo licitatório:** PP008/2019

**Contratantes:** FIESC, SESI, SENAI e IEL

**Início da Vigência:** 25/03/2019 – **Renovação:** até 25/12/2021

**Objeto do contrato:** Contratação de empresa especializada em serviços de planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gestão de *Contact Center*, com formato multicanal e *omnichannel, blended* (ativo e receptivo), para tratamento das demandas relacionadas aos serviços prestados pela FIESC, SESI/SC, SENAI/SC e IEL/SC, conforme condições e exigências do Edital de Licitação.

**Responsável técnico:** Charles Januário Timóteo – **CRA/SC nº 22240**

### Descrição dos Serviços

Prestação do serviço contempla o planejamento, desenvolvimento, implantação e a gestão da operação, fornecimento de infraestrutura física e tecnológica, métodos e processos de trabalho, equipe especializada nas áreas que compreendam os serviços a serem executados, treinamento da mão de obra especializada em *Contact Center*, assim como a estrutura e demais equipamentos que se fizerem necessários à operação.

Prestar serviços de atendimento receptivo e vendas ativa, seguindo os Acordos de Nível de Serviço (ANS) previstos em contrato.

Implantação, operação e gestão de Central de relacionamento da FIESC, incluindo os serviços de Teleadendimento Receptivo, Ativo, *Multi-Skill* – Gestão Administrativa – Implantação do *CallCenter*.

Disponibilização dos recursos tecnológicos, materiais humanos específicos, compreendendo instalações físicas, incluindo mobiliário adequado à NR17 do MTE, rede interna, linha telefônicas de comunicação para voz (DDR), sistema de telefonia, URA integrada a solução, e *software* próprio de gestão e CRM *Omnichannel* para a realização dos serviços.

Para a prestação de serviços acima consta os seguintes recursos tecnológicos previstos no edital:

Agente Virtual, *Landing Page*, *WhatsApp*, *Click to call*, Envio de SMS, *Chat*, *Call back*, CTI integrado ao PABX e CRM, gravador, discador e *front-end* customizado.

### Segurança da Informação

A CONTRATADA proveu segurança, por meio de segmentação física e lógica de ambientes e de criptografia no gerenciamento do PABX/DAC, do *software* de atendimento (CRM) e nas URA's (unidade de resposta audível). Todas as ligações são gravadas em arquivo eletrônico. Sistema de acesso ao CRM através de login e senha.

### Grau de execução dos serviços:

Terceirização de tecnologia, infraestrutura, Recursos Humanos e Gestão, desenvolvimento de *software* de CRM (*Omnichannel*).

### Resumo de atendimentos

MÊS	TOTAL DE INTERAÇÕES	LIGAÇÕES RECEBIDAS	WHATSAPP	LIGAÇÕES ATIVAS	CLICK TO CALL	PESSOAS CONTRATADAS
mar/20	8538	1906	4840	1181	611	16
abr/20	2387	1439	0	879	69	16
mai/20	4723	892	2553	846	432	16
jun/20	8252	1296	5569	717	670	16
jul/20	9671	1446	6204	1365	656	16
ago/20	8388	615	5890	1287	596	16
set/20	9244	1059	5967	944	1274	16
out/20	8223	1527	5176	824	696	16
nov/20	7307	1512	4306	814	675	16
dez/20	6435	1121	4088	832	394	16
jan/21	12363	3553	8014	519	277	16
fev/21	15678	1344	14099	0	235	16
<b>TOTAIS</b>	<b>101.209</b>	<b>17.710</b>	<b>66.706</b>	<b>10.208</b>	<b>6.585</b>	<b>16</b>

Atestamos, ainda, que a empresa contratada atende satisfatoriamente as condições estabelecidas, cumprindo com as obrigações previstas em Contrato, demonstrando competência técnica, conduta ética e comercial na execução destes serviços, não havendo nada que a desabone até o presente momento.

Florianópolis, 19 de outubro de 2021.

Assinatura Eletrônica  
21/10/2021 12:57 UTC

BRy Adriano Pires


70759995915  
Adriano Pires

**FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DE SANTA CATARINA**  
**FIESC**



**ACT Imperatriz Teleservicos - Fiesc**

CHAVE: 3D0A15865CA7777D92B03AB9D5A0EF067A98292D2A32D1DA4FB91FB9633C7139

 Carimbo do Tempo homologado pela ICP-Brasil

## Assinaturas

**Adriano Pires**

adriano.pires@fiesc.com.br

Assinado em: 21/10/2021 09:58:01 (BRT)

IP: 177.221.50.1

Geolocalização: -27.5973972, -48.4894351

Assinatura Eletrônica  
21/10/2021 12:57 UTC

 *Adriano Pires*  
7075995915  
Adriano Pires

## Eventos da coleta

Criação	19/10/2021 11:40:35 (BRT)
Conclusão	21/10/2021 09:58:01 (BRT)



## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

A **FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DE SANTA CATARINA – FIESC**, CNPJ nº 83.873.877/0001-14, o **SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – Departamento Regional de Santa Catarina – SESI/DR/SC**, CNPJ nº 03.777.341/0001-66, o **SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL - Departamento Regional de Santa Catarina – SENAI/DR/SC**, CNPJ nº 03.774.688/0001-55 e o **INSTITUTO EUVALDO LODI DE SANTA CATARINA – IEL/SC**, CNPJ nº 83.843.912/0001-52, com sede na Rodovia Admar Gonzaga, nº 2.765, Itacorubi, Florianópolis – SC, neste ato representados por seu **Coordenador de Suprimentos e Licitações, ATESTAM** para os devidos fins, que a Empresa **ITS CUSTOMER SERVICE LTDA**, sediada na Rua Mansur Elias nº 50, bairro Centro, cidade Santo Amaro da Imperatriz - SC, inscrita no CNPJ sob nº 16.853.728/0001-04, executou os serviços abaixo relacionados:

**PROCESSO LICITATÓRIO:** Pregão Presencial nº 008/2019;

**CONTRATO:** CT037/19;

**OBJETO:** Serviços de planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gestão de *Contact Center*, com formato multicanal, ativo e receptivo, para tratamento das demandas relacionadas aos serviços prestados pela FIESC, SESI/SC, SENAI/SC e IEL/SC, conforme condições e exigências do Edital e seus anexos.

**PERÍODO DO CONTRATO:** Início: 25/03/2019 – Término: 25/10/2021;

**RESPONSÁVEL TÉCNICO:**

**NOME:** Charles Januário Timóteo;

**CRA/SC nº** 22240.

Atestamos, ainda, que a empresa atendeu satisfatoriamente as condições estabelecidas, cumprindo com as obrigações previstas, demonstrando até o momento competência técnica e conduta ética e comercial no fornecimento acima, não havendo nada que a desabone.

Florianópolis, 05 de outubro de 2022.

Assinatura Eletrônica  
05/10/2022 17:10 UTC

 *Alexandre Teotônio da Silva*

743 \*\*\* \*\*\*-91  
Alexandre Teotônio da Silva

**FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
FIESC**



## ANEXO – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

### Descrição dos Serviços

Prestação do serviço contempla o planejamento, desenvolvimento, implantação e a gestão da operação, fornecimento de infraestrutura física e tecnológica, métodos e processos de trabalho, equipe especializada nas áreas que compreendam os serviços a serem executados, treinamento da mão de obra especializada em *Contact Center*, assim como a estrutura e demais equipamentos que se fizerem necessários à operação.

Prestar serviços de atendimento receptivo e vendas ativa, seguindo os Acordos de Nível de Serviço (ANS) previstos em contrato.

Implantação, operação e gestão de Central de relacionamento da FIESC, incluindo os serviços de Teleatendimento Receptivo, Ativo, *Multi-Skill* – Gestão Administrativa – Implantação do *Call Center*.

Disponibilização dos recursos tecnológicos, materiais humanos específicos, compreendendo instalações físicas, incluindo mobiliário adequado à NR17 do MTE, rede interna, linhas telefônicas de comunicação para voz (DDR), sistema de telefonia, URA integrada a solução, e *software* próprio de gestão e CRM *Omnichannel* para a realização dos serviços.

Para a prestação de serviços acima consta os seguintes recursos tecnológicos previstos no edital:

Agente Virtual, *Landing Page*, *WhatsApp*, *Click to call*, Envio de SMS, *Chat*, *Call back*, CTI integrado ao PABX e CRM, gravador, discador e *front-end* customizado.

### Segurança da Informação

A CONTRATADA proveu segurança, por meio de segmentação física e lógica de ambientes e de criptografia no gerenciamento do PABX/DAC, do *software* de atendimento (CRM) e nas URA`s (unidade de resposta audível). Todas as ligações são gravadas em arquivo eletrônico. Sistema de acesso ao CRM através de login e senha.

### Grau de execução dos serviços:

Terceirização de tecnologia, infraestrutura, Recursos Humanos e Gestão, desenvolvimento de *software* de CRM (*Omnichannel*).





## Resumo de atendimentos

01/03/2021 a 25/10/2021						
Mês	Total interações	Ligações Recebidas	WhatsApp	Ligações Ativas	Click to Call	Pessoas Contratadas
Março	18453	1454	16063	570	349	17
Abril	18471	1221	16398	722	113	17
Maiο	16290	1001	14161	1015	86	27
Junho	9033	1307	3712	3778	207	29
Julho	11883	3014	5969	2169	700	31
Agosto	13746	4186	6634	2233	645	48
Setembro	18118	3905	5864	7689	610	50
Outubro	15321	3192	4521	7300	265	43
<b>Total</b>	<b>121315</b>	<b>19280</b>	<b>73322</b>	<b>25476</b>	<b>2975</b>	<b>262</b>



## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

A **FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DE SANTA CATARINA – FIESC**, CNPJ nº 83.873.877/0001-14, o **SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – Departamento Regional de Santa Catarina – SESI/DR/SC**, CNPJ nº 03.777.341/0001-66, o **SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL - Departamento Regional de Santa Catarina – SENAI/DR/SC**, CNPJ nº 03.774.688/0001-55 e o **INSTITUTO EUVALDO LODI DE SANTA CATARINA – IEL/SC**, CNPJ nº 83.843.912/0001-52, com sede na Rodovia Admar Gonzaga, nº 2.765, Itacorubi, Florianópolis – SC, neste ato representados por seu **Coordenador de Suprimentos e Licitações, ATESTAM** para os devidos fins, que a Empresa **ITS CUSTOMER SERVICE LTDA**, sediada na Rua Mansur Elias nº 50, bairro Centro, cidade Santo Amaro da Imperatriz - SC, inscrita no CNPJ sob nº 16.853.728/0001-04, executou os serviços abaixo relacionados:

**PROCESSO LICITATÓRIO:** Pregão Presencial nº 008/2019;

**CONTRATO:** CT037/19;

**OBJETO:** Serviços de planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gestão de *Contact Center*, com formato multicanal, ativo e receptivo, para tratamento das demandas relacionadas aos serviços prestados pela FIESC, SESI/SC, SENAI/SC e IEL/SC, conforme condições e exigências do Edital e seus anexos.

**PERÍODO DO CONTRATO:** Início: 26/10/2021 – Término: 26/10/2022;

**RESPONSÁVEL TÉCNICO:**

**NOME:** Charles Januário Timóteo;

**CRA/SC nº** 22240.

Atestamos, ainda, que a empresa atendeu satisfatoriamente as condições estabelecidas, cumprindo com as obrigações previstas, demonstrando até o momento competência técnica e conduta ética e comercial no fornecimento acima, não havendo nada que a desabone.

Florianópolis, 04 de novembro de 2022.

Assinatura Eletrônica  
07/11/2022 11:11 UTC  
  
743.\*\*\*.\*\*\*.91  
Alexandre Teotônio da Silva

**FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
FIESC**



## ANEXO – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Prestação do serviço contempla o planejamento, desenvolvimento, implantação e a gestão da operação, fornecimento de infraestrutura física e tecnológica, métodos e processos de trabalho, equipe especializada nas áreas que compreendam os serviços a serem executados, treinamento da mão de obra especializada em *Contact Center*, assim como a estrutura e demais equipamentos que se fizerem necessários à operação.

Prestar serviços de atendimento receptivo e vendas ativa, seguindo os Acordos de Nível de Serviço (ANS) previstos em contrato.

Implantação, operação e gestão de Central de relacionamento da FIESC, incluindo os serviços de Teleatendimento Receptivo, Ativo, *Multi-Skill* – Gestão Administrativa – Implantação do *Call Center*.

Disponibilização dos recursos tecnológicos, materiais humanos específicos, compreendendo instalações físicas, incluindo mobiliário adequado à NR17 do MTE, treinamento necessários à prestação dos serviços, serviço de Contact Center/Central de Relacionamento abrangendo todos os recursos necessários a sua gestão e operacionalização, nos serviços a serem contratados, arquitetura de rede, Discador, PABX/URA/DAC/CTI, WFM, SMS, utilizando recursos de desenvolvimento e customização de sistema e integração s plataforma de comunicação de voz do Contact Center, implementação de sistemas de atendimento com base de conhecimento com interface para geração de relatórios e sistema de gestão de força de trabalho e Sistema de Monitoria em arquitetura Web.

Para a prestação dos serviços acima consta os seguintes recursos tecnológicos previstos no edital:

Agente Virtual, *Landing Page*, *WhatsApp*, *Click to call*, Envio de SMS, *Chat*, *Call back*, CTI integrado ao PABX e CRM, gravador, discador e *front-end* customizado.

### **Segurança da Informação**

A CONTRATADA proveu segurança, por meio de segmentação física e lógica de ambientes e de criptografia no gerenciamento do PABX/DAC, do *software* de atendimento (CRM) e nas URA`s (unidade de resposta audível). Todas as ligações são gravadas em arquivo eletrônico. Sistema de acesso ao CRM através de login e senha.





## Resumo de atendimentos

Mês	TOTAL DE INTERAÇÕES	LIGAÇÕES RECEBIDAS	WHATSAPP	LIGAÇÕES ATIVAS	CLICK TO CALL	SMS	PESSOAS CONTRATADAS
out/21	2.386	790	849	670	77	0	48
nov/21	14.367	3.591	5.100	5.037	639	0	48
dez/21	11.122	2.365	3.658	4.726	373	0	48
jan/22	15.341	5.546	7.527	2.024	244	0	48
fev/22	19.761	5.217	8.524	5.511	509	0	48
mar/22	16.158	4.242	7.814	3.593	509	0	48*
abr/22	12.565	2.408	6.237	3.616	304	0	28
mai/22	23.801	3.218	7.082	13.075	426	0	28
jun/22	12.739	3.678	6.035	2.739	287	0	14
jul/22	9.810	3.777	5.740	0	293	0	18
ago/22	11.694	4.171	7.044	0	479	0	18
set/22	36.009	2.949	5.576	0	344	34.297	18
out/22	91.235	2.080	4.416	0	252	84.487	18
<b>TOTAIS</b>	<b>276.988</b>	<b>44.032</b>	<b>75.602</b>	<b>40.991</b>	<b>4736</b>	<b>111.627</b>	

\* A partir de 10/03/2022, ocorreu uma redução de 20 pessoas

# Protocolo de assinaturas

Para verificar a(s) assinatura(s) deste documento, realize o scan do código QR abaixo ou acesse

<https://cloud.bry.com.br/scad/protocolos/assinaturas>, preencha o código de verificação e clique em "Verificar".



Código de verificação:

710e704b-88c4-40e8-8826-9bc2cf2edd9d

CHAVE:

5BD182A81169F7A7711EFE97BF52A5A8B529E789E41C124FB0991B14581CCAE7

Atenção! Este documento é uma versão para impressão e não contém as assinaturas digitais e/ou eletrônicas.

Se você está lendo esse documento em uma versão digital, utilizar essa versão para realizar manualmente a verificação das assinaturas não funcionará. Para obter a versão digital deste documento com as assinaturas, siga as instruções acima para realizar a verificação, e clique em "Baixar documento assinado".

## Sobre o documento assinado

Detalhes e situação do documento assinado na data 07/11/2022 11:16 (UTC).

**Nome do documento:** ACTITS\_FIESC.pdf

**Algoritmo:** SHA256

**Hash:** 640D7EBDAD6368A56D5D48E02330910D913D3D6F7B5F043F2AA9CDEFC907B015

**Situação geral:** Todas as assinaturas deste documento estão válidas.

- ✓ O documento é autêntico e não foi adulterado.
- ✓ Todos os certificados dos assinantes são válidos.
- ✓ As identidades dos assinantes foram reconhecidas.
- ✓ A assinatura está aderente às recomendações da política de assinatura
- ✓ As datas das assinaturas são confiáveis

## Sobre os assinantes





Detalhes e situações dos assinantes deste documento na data 07/11/2022 11:16 (UTC).

**Alexandre Teotônio da Silva**

- **Data da assinatura:** 07/11/2022 11:11 (UTC).
- **Tipo:** Assinatura Eletrônica
- **Evidências:**
  - **IP:** 187.94.97.162
  - **Email:** alexandre@fiesc.com.br
  - **Geolocalização:** -27.5974055, -48.4887321

**SERVIDOR DE CARIMBO DO TEMPO ACT BRy 50110**

- **Data da assinatura:** 07/11/2022 11:11 (UTC).
- **Certificado:**
  - **Tipo do certificado:** T3
  - **Emitido por:** SERVIDOR DE CARIMBO DO TEMPO ACT BRy 50110
  - **Validade:** 24/10/2019 08:59 (UTC) - 22/10/2024 08:59 (UTC)
- **Situação:**
  - ✓ Assinatura íntegra
  - ✓ Certificado válido

-  Identidade reconhecida
-  Assinatura Eletrônica Qualificada
-  A assinatura esta de acordo com a sua política
-  Carimbo válido





ESTADO DE GOIÁS  
INSTITUTO DE ASSISTENCIA DOS SERVIDORES PUBLICOS DO ESTADO DE GOIAS  
DIVISÃO GERENCIAL DA GERÊNCIA DE GESTÃO DE PESSOAS

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA Nº: 1/2023 - IPASGO/DG-GGP-11226

GOIANIA, 17 de março de 2023.

Atestamos para os devidos fins, que a empresa ITS CUSTOMER SERVICE LTDA, inscrita no CNPJ sob nº 16.853.728/0001-04, estabelecida Rua Mansur Elias, 50, Centro, Santo Amaro da Imperatriz-SC, manteve com o Instituto de Assistência dos Servidores Públicos do Estado de Goiás, localizado na Avenida Primeira Radial, nº 586, Setor Pedro Ludovico - CEP.: 74.820-300, Goiânia, Goiás, via Contrato nº 015/2021, assinado em 17/06/2021, encerrado em 17 de junho de 2022, serviço técnico operacional com fornecimento de mão de obra na função de **Tele Operador de Call Center** executados conforme especificações abaixo:

### 1. Descrição dos Serviços

Os serviços executados contemplam o gerenciamento de 60 (sessenta) vagas para o Operador de Call Center, com abrangência na sede administrativa do IPASGO, na Capital do Estado, compreendendo as seguintes atividades:

Tele Operador de Call Center - CBO nº 4223-10

#### I.I - Qualificação Mínima:

Ensino médio completo; conhecimento intermediário do ambiente Windows, nas ferramentas Word, Excel e Power Point e nos correspondentes do BR Office, habilidades em atendimento ao público e excelente comunicação verbal.

#### I.II - Atribuições:

a) Atender com presteza os usuários, prestadores de serviços, fornecedores, colaboradores e servidores, internos e externos;

b) Realizar busca de regulação de vagas em leitos de UTI junto aos prestadores de serviços, quando solicitada pelos usuários;

c) Solicitar autorização da Diretoria de Assistência para realizar a transferência do usuário paciente, após autorizada, informar ao prestador de serviços solicitante a vaga encontrada e acionar o transporte através da Líder UTI;

d) Consultar e excluir solicitações de procedimentos de Auditoria, quando solicitadas pelo usuário e prestador de serviços, junto ao apoio técnico;

e) Registrar, protocolar as reclamações, sugestões, elogios e denúncias feitas pelos usuários e prestadores de serviços, e encaminhar a Ouvidoria para providências;

f) Efetuar execução de internação e seu cancelamento, bem como efetuar alta de internação ou cancelamento, quando solicitada pelo prestador de serviço ou usuário;

g) Simular valores de procedimentos, quando requeridos pelos usuários ou prestadores de serviços;

h) Fornecer informações sobre leis, portarias e ordens de serviços que dizem respeito ao Instituto, de forma a sanar dúvidas dos usuários, prestadores de serviços, colaboradores e servidores, internos e externos;

i) Realizar bloqueio e desbloqueio do cartão ou do usuário, autorização de débito, emissão de declarações e termos de responsabilidade quando solicitado pelos usuários e prestadores de serviços, através do sistema Sigvidas, junto ao apoio técnico;

j) Consultar e atualizar, sempre que preciso, os dados cadastrais dos usuários, além de verificar a forma de ingresso, categoria e origem do usuário;

k) Fornecer informações sobre a rede conveniada através de banco de dados e outras informações solicitadas pelos usuários;

l) Tomar nota de consultas, procedimentos, e registrar informações e consultas de dados nos sistemas utilizados pelo IPASGO;

m) Seguir rigorosamente as normas estabelecidas pelo Instituto, conservar e manter os equipamentos telefônicos e de informática, zelar pela manutenção de um ambiente de trabalho tranquilo e livre de conflitos, de forma a preservar a imagem do IPASGO e a qualidade dos serviços;

n) Conhecer e aplicar os procedimentos, instruções de trabalho e rotinas de sua unidade administrativa e do Instituto, quando aplicável;

o) Fornecer informações sobre o andamento de processos e demais assuntos de interesse do usuário, prestador de serviço e fornecedor, dentro do âmbito de competência de sua unidade administrativa e, quando aplicável, do Instituto;

p) Operar os aplicativos e sistemas do IPASGO necessários à execução das atividades de sua unidade administrativa e dos serviços de Call Center, mantendo-os atualizados;

q) Desempenhar outras atividades compatíveis com a função e as determinadas pelo superior imediato, observadas as normas legais e regulamentadoras.

## 2. Equipe Alocada na Execução dos Serviços

Lote	Item	Categoria	Jornada Diária	Qtd. Alocada
1	1	Tele Operador de Call Center Matutino	6h	25
	2	Tele Operador de Call Center Vespertino	6h	25
	3	Tele Operador de Call Center Noturno	6h	5
	4	Tele Operador de Call Center Madrugada	6h	5
<b>TOTAL</b>				<b>60</b>

Quaisquer esclarecimentos adicionais com relação a este atestado, poderão ser obtidos junto à Gerência de Gestão de Pessoas - GGP, no endereço eletrônico [ggp@ipasgo.go.gov.br](mailto:ggp@ipasgo.go.gov.br) ou no telefone (62) 3238-2636.

Declaramos ainda que a referida empresa executou suas obrigações a contento, inexistindo em nossos registros, até a presente data, fatos que desabonem sua conduta e responsabilidade com as obrigações assumidas.

Walquíria Cardeal Santos  
Gestora de Contrato  
[walquiria.soliveira@ipasgo.gov.br](mailto:walquiria.soliveira@ipasgo.gov.br)  
(62) 3238-2635



Documento assinado eletronicamente por **WALQUIRIA CARDEAL SANTOS, Gestor (a) de Contrato**, em 21/03/2023, às 15:46, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site  
[http://sei.go.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador 45812766 e o código CRC 2BBC8B06.

DIVISÃO GERENCIAL DA GERÊNCIA DE GESTÃO DE PESSOAS  
AVENIDA PRIMEIRA RADIAL Qd.F, N° 586 ç BLOCO 4, 3º ANDAR - Bairro SETOR PEDRO  
LUDOVICO - GOIANIA - GO - CEP 74820-300 - (62)3238-2400.



Referência: Processo nº 202300022019343



SEI 45812766





## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Nº 003/2023

Atestamos, para os devidos fins, que a empresa **ITS CUSTOMER SERVICE LTDA** inscrita no CNPJ sob o nº 16.853.728/0001-04, sito à Rua Mansur Elias, nº 50, bairro Centro, Santo Amaro da Imperatriz/SC, CEP: 88.140-000, fornece, desde 10/01/2022, à **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**, inscrita no CNPJ sob o nº 74.704.636/0001-50, com sede na Rua Sete de Setembro, n.º 666, Bairro: Centro Histórico, Porto Alegre/RS, CEP: 90.010-190, os bens e/ou serviços abaixo especificados:

<b>Processo de aquisição</b>	21/3000-0001200-2
<b>Processo de gestão</b>	22/3000-0000728-4
<b>Procedimento de contratação</b>	Pregão Eletrônico nº 47/2021
<b>Contrato</b>	51/2021
<b>Fiscais</b>	Eduardo Fontes Schreiber (Fiscal Administrativo) João Salim Ramaciote (Fiscal Técnico)
<b>Descrição dos bens e/ou serviços</b>	Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de implantação, operacionalização e gerenciamento de Call Center, com fornecimento de mão de obra, mobiliário e materiais, a ser prestado nas dependências da Defensoria Pública do Estado, conforme cronograma de implantação estabelecido no Termo de Referência.
<b>Qtd entregue</b>	40 operadores de telemarketing 2 Supervisores de Atendimento 1 Supervisor Coordenador
<b>Data/ Vigência</b>	Início em 10/01/2022, vigente até 10/01/2024.

<b>Mês</b>	<b>Ligações Receptivo Atendidas</b>	<b>Ligações Ativas Realizadas</b>	<b>Ligações Ativas Atendidas</b>
Fev/22	14384	634	333
Mar/22	17157	656	384
Abr/22	11461	1598	804
Mai/22	11574	1600	747
Jun/22	9792	1373	611
Jul/22	9521	1533	732
Ago/22	10888	1324	686
Set/22	9819	862	392
Out/22	9704	558	298
Nov/22	11645	516	103
Dez/22	10449	1239	616
Jan/23	12713	1000	498





DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Informações adicionais acerca de procedimentos licitatórios podem ser obtidas nos portais públicos do Estado do Rio Grande do Sul, tais como Instrumento Convocatório e Termo de Referência.

Nestes termos, subscrevemo-nos.

**Sérgio Guimarães**

**Diretor-Geral**


**(Assinado com certificado digital reconhecido pela ICP-Brasil)**





Nome do arquivo: 003-2023 - ATESTADO DE CAPACIDADE TECNICA NOVO - ITS Customer Service

Autenticidade: Documento íntegro

DOCUMENTO ASSINADO POR	DATA	CPF/CNPJ	VERIFICADOR	TIPO ASSINATURA
Sergio de Oliveira Guimaraes	15/05/2023 12:34:34 GMT-03:00	00953500047	Assinatura válida	

Conforme MP nº 2.200-2/2001 de 24/08/2001, o documento eletrônico assinado digitalmente tem comprovação pela cadeia da ICP-Brasil com a assinatura qualificada ou com a assinatura avançada pela cadeia gov.br regulada pela Lei nº 14.063 de 23/09/2020.





PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS  
SECRETARIA DE SAÚDE  
DIVISÃO DE APOIO ADMINISTRATIVO

## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

A Prefeitura Municipal de São José dos Campos, de acordo com o requerido pela empresa: **ITS CUSTOMER SERVICE LTDA**, estabelecida na cidade de Santo Amaro da Imperatriz - SC, sito à Rua Mansur Elias nº 50, Centro, inscrita no CNPJ: 16.823.728/0001-04, conforme Processo Interno nº 120937/2022, atesta para fins de apresentação em Órgãos Públicos e em Concorrências Públicas, que a requerente prestou para esta municipalidade os serviços abaixo, conforme Autorizações de fornecimento (AF) 9089/2021, dentro das especificações.

**OBJETO: Prestação de Serviço Especializado de Teleatendimento, Implantação e operação de Call-Center, Agendamento de Consultas e Exames de acordo com as especificações e quantitativas previstos, nas condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital do Pregão Presencial nº 011/SS/2021 processo nº 70.340/2021.**

### Descrição dos Serviços:

Para a prestação dos serviços do objeto do contrato acima, a **ITS CUSTOMER SERVICE**, disponibilizou mão de obra especializadas, mobiliário adequado à NR17 do MTE, treinamento necessários à prestação dos serviços, serviço de *Contact Center*/Central de Relacionamento abrangendo todos os recursos necessários a sua gestão e operacionalização, nos serviços a serem contratados, inclusive instalações físicas, infraestrutura, arquitetura de rede, servidores, Discador, PABX/URA/DAC/CTI/Gravação digital de voz, WFM, SMS, utilizando recursos de desenvolvimento e customização de sistema de integração (CTI - *Computer Telephony Integration*) entre plataforma de comunicação de voz do *Contact Center*, implementação de sistemas de atendimento com base de conhecimento com interface para geração de relatórios e sistema de gestão de força de trabalho e Sistema de Monitoria em arquitetura Web.

Implementação, suporte técnico, manutenção corretiva e sustentação de plataforma para gerenciamento completo das prioridades de agendamentos, com integração do banco de dados da Secretaria de Saúde.

Envio de SMS para confirmação da consulta/procedimento aos munícipes, conforme parâmetros definidos pela Secretaria de Saúde.



Modalidade de teleatendimento, incluindo supervisão, planejamento, dimensionamento e monitoria de qualidade do atendimento.

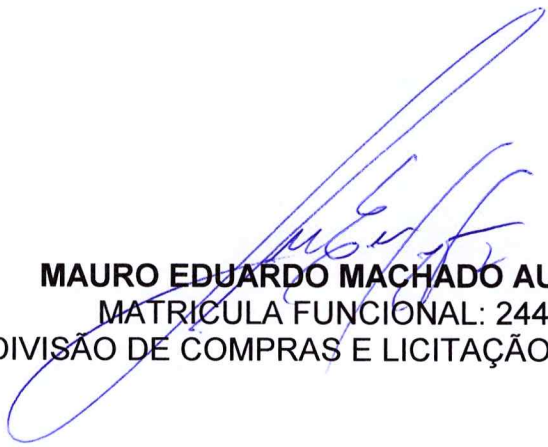
**Quantidade de Ligações Mês:**

MESES	Ligações efetuadas	Agendamentos	SMS confirmação
out/21	121.243	32.884	30.145
nov/21	149.101	38.484	35.278
dez/21	376.757	67.997	62.333
jan/22	953.643	59.796	54.815
fev/22	867.707	57.546	52.752
mar/22	775.816	74.183	66.372
abr/22	604.816	67.227	60.148
mai/22	516.442	71.252	63.749
jun/22	349.482	62.324	55.761
jul/22	462.645	76.040	68.033
ago/22	506.794	82.404	73.727
set/22	315.446	92.375	82.648

**PERÍODO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:** Início: 30/09/2021 – Término: 30/09/2022.

Informamos que os serviços foram executados de forma satisfatória, não havendo até o presente momento manifestação que desabone a empresa e os serviços prestados.

São José dos Campos, SP, 19 de Outubro de 2022.

  
**MAURO EDUARDO MACHADO AUGUSTO**  
MATRÍCULA FUNCIONAL: 24421-9  
DIVISÃO DE COMPRAS E LICITAÇÃO DA SAÚDE

**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**



COMPANHIA DO METROPOLITANO DO DISTRITO FEDERAL

Gerência de Oficina

Núcleo de Informação da Manutenção

Atestado de Capacidade Técnica n.º 2/2023 - METRO-  
DF/DOM/SMT/OGOFI/ONIMA

Brasília-DF, 22 de março de  
2023.

**ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA**

Atestamos a quem possa interessar que a empresa **ITS CUSTOMER SERVICE LTDA**, inscrita no CNPJ: **16.853.728/0001-04**, com sede na Rua Mansur Elias, n.º 50, Centro, Santo Amaro da Imperatriz – SC, CEP 88.140-000, executou nas condições contratuais os serviços abaixo descritos para a **Companhia do Metropolitano do Distrito Federal - Metrô-DF**:

**Contrato n.º: 054/2021 - METRÔ-DF.**

**Objeto: Serviços de Apoio Administrativo do Núcleo de Informação da Manutenção - ONIMA.**

Período de execução: 09/11/2021 a 09/11/2022.

Valor: R\$ 897.827,22 (oitocentos e noventa e sete mil oitocentos e vinte e sete reais e vinte e dois centavos).

Período	Valor Contratual (A)	Repactuação (B)
09/11/2021 a 09/11/2022	R\$ 830.898,60	R\$ 66.928,62
<b>Total (A+B)</b>	<b>R\$ 897.827,22</b>	

Local: Brasília – Distrito Federal;

Processo de Gestão: 00097-00015457/2021-39

Processo Licitatório: 00097-00007548/2020-10

Pregão Eletrônico: n.º. 054/2021

**Discriminação dos serviços executados e/ou fornecimento realizado:**

Prestação de serviço de apoio administrativo do Centro de Informação da Manutenção, compreendendo ao atendimento telefônico receptivo e ativo, registro de dados (digitação), abertura de ordens de serviços, direcionamento e encerramento de falhas do sistema metroferroviário.

Horário de trabalho de domingo a domingo 24 hs ininterruptos.

**Descrição do posto de serviço e quantidade de colaboradores atendidos neste contrato.**

ITEM	POSTOS DE SERVIÇO	QUANTIDADE
01	Atendente CIM – 30h semanais	12
02	Atendente CIM – 40h semanais	01



03	Supervisor CIM – 12 x 36 Diurno	02
04	Supervisor CIM – 12 x 36 Noturno	02
<b>TOTAL DE PROFISSIONAIS</b>		<b>17</b>

**Responsável pela Contratada:**

Jackson Dalfovo

RG 2.436.206-9 SSP/SC

CPF nº. 014.672.949-85

**Gestor do Contrato**

Hugo Santilo Almeida

Matrícula: 580-0

Período: 22/11/2021 até a data atual (Instrução de Serviço SEI-GDF n.º 36/2021 - METRO-DF/DOM/OGE).

**Gestor Substituto**

Eusaneth da Costa Bezerra

Matrícula: 1491-5

Período: 22/11/2021 até a data atual (Instrução de Serviço SEI-GDF n.º 36/2021 - METRO-DF/DOM/OGE).

**Fiscal**

Rivanaldo Bezerra Maia

Matrícula: 172-4

Período: 22/11/2021 até a data atual (Instrução de Serviço SEI-GDF n.º 36/2021 - METRO-DF/DOM/OGE).

**Fiscal Substituto**

Patrícia Teles Ramos

Matrícula: 2211-X

Período: 22/11/2021 até a data atual (Instrução de Serviço SEI-GDF n.º 36/2021 - METRO-DF/DOM/OGE).

**Diretores de operação e Manutenção:**

Flávio Murilo G. Prates de Oliveira

Matrícula: 3205-0

CREA-GO: 7422/D-GO

Visto DF 28335/V

Período: 09/11/2021 até 17/03/2022

Márcio Guimarães de Aquino

Matrícula: 3329-4

Período: 18/03/2022 até a data atual.

**Ordenadores de Despesa:**

Flávio Murilo G. Prates de Oliveira

Matrícula: 3205-0

CREA-GO: 7422/D-GO

Visto DF 28335/V

Período: 24/06/2019 até 17/03/2022

Márcio Guimarães de Aquino

Matrícula: 3329-4

Período: 18/03/2022 até a data atual.

**Diretor Presidente:**

Handerson Cabral Ribeiro

Matrícula: 3195-X

Período: 09/01/2019 até a data atual.

Declaramos que os referidos serviços foram executados de acordo com os padrões e exigências desta empresa, não constando nada que a desabone quanto aos serviços prestados.

**Hugo Santilo Almeida**

Gestor do Contrato - nº. 054/2021

**Edmilson Alves Rocha**

Gerente

Gerência de Oficinas - OGOFI

De acordo,

**Márcio Guimarães de Aquino**

Diretor de Operação e Manutenção - METRÔ-DF



Documento assinado eletronicamente por **HUGO SANTILO ALMEIDA - Matr.0000580-0**, **Gestor(a) do Contrato**, em 29/03/2023, às 16:06, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **EDMILSON ALVES ROCHA - Matr.0000378-6**, **Gerente de Oficina**, em 29/03/2023, às 16:15, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **MARCIO GUIMARÃES DE AQUINO - Matr.0003329-4**, **Diretor(a) de Operação e Manutenção**, em 29/03/2023, às 18:34, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:  
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&verificador=108881584)  
verificador= **108881584** código CRC= **7A5C515A**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

Avenida Jequitibá 155 - Complexo Administrativo e Operacional do Metrô-DF - Bairro Águas Claras - CEP 71929-540 - DF



São Paulo, 29 de maio de 2023

## Declaração do Fabricante

A **COMM SOLUTIONS EMPREENDIMENTOS E PARTICIPAÇÕES LTDA.**, estabelecida na Av. dos Bandeirantes, 5826 – Planalto Paulista – São Paulo – SP, CEP: 04071-001, inscrita no CNPJ nº 57.753.980/0001-10, neste ato devidamente representada pelo seu representante legal, declara, sob as penas da lei, que a empresa **ITS CUSTOMER SERVICE LTDA.**, estabelecida na Rua Mansur Elias, 50 – Centro - Santo Amaro da Imperatriz – SC – CEP 88140-000, inscrita no CNPJ: 16.853.728/0001-04, é credenciada para comercializar, prestar serviços de treinamento, instalação, assistência técnica, manutenção, etc., aos seguintes produtos e serviços de nossa marca e linha de fabricação:

- ARCHPELAGO CLOUD OMINCHANNEL

Essa declaração tem validade de 90 dias.



---

Jorge Tena




Comm Solutions

## Página de assinaturas



**Jorge Tena**  
818.366.948-49  
Signatário

### HISTÓRICO

- |                         |   |  |
|-------------------------|---|--|
| 31 mai 2023<br>09:40:03 |    | <b>Comm Solutions</b> criou este documento. (Empresa: Comm Solutions, CNPJ: 57.753.980/0001-10, E-mail: administrativo@commsl.com.br)  |
| 31 mai 2023<br>09:44:30 |  | <b>Jorge Tena</b> (E-mail: <i>jtena@comm.tec.br</i> , CPF: 818.366.948-49) visualizou este documento por meio do IP 186.230.38.99 localizado em São Paulo - Sao Paulo - Brazil |
| 31 mai 2023<br>10:48:25 |  | <b>Jorge Tena</b> (E-mail: <i>jtena@comm.tec.br</i> , CPF: 818.366.948-49) assinou este documento por meio do IP 177.140.249.136 localizado em São Paulo - Sao Paulo - Brazil  |



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02/2023**  
**ANEXO 3 - DECLARAÇÃO DE FATO SUPERVENIENTE IMPEDITIVO DE**  
**HABILITAÇÃO**

ITS CUSTOMER SERVICE LTDA, CNPJ nº 16.853.728/0001-04, sediada na Rua Mansur Elias nº 50, Centro – Santo Amaro da Imperatriz/SC CEP: 88.140-000, declara, sob as penas da Lei, que até a presente data inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no presente processo ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

Santo Amaro da Imperatriz, SC, 01 de Junho de 2023.

JACKSON DALFOVO:01467294985

Assinado de forma digital por JACKSON  
DALFOVO:01467294985  
Dados: 2023.06.01 09:08:47 -03'00'

ITS CUSTOMER SERVICE  
CNPJ: 16.853.728/0001-04  
Jackson Dalfovo  
CPF: 014.672.949-85  
RG: 2436206

CUSTOMER SERVICE



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02/2023**  
**ANEXO 4 – DECLARAÇÃO QUANTO AO CUMPRIMENTO ÀS NORMAS**  
**RELATIVAS AO TRABALHO DO MENOR**

ITS CUSTOMER SERVICE LTDA, CNPJ nº 16.853.728/0001-04, sediada na Rua Mansur Elias nº 50, Centro – Santo Amaro da Imperatriz/SC CEP: 88.140-000.

Declaro que não possuímos, em nosso Quadro de Pessoal, empregados menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e em qualquer trabalho, menores de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, em observância ao artigo 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal.

(X) Com exceção de menores de 14 anos como aprendizes.

Santo Amaro da Imperatriz, SC, 01 de Junho de 2023.

JACKSON DALFOVO:01467294985 Assinado de forma digital por JACKSON DALFOVO:01467294985  
Dados: 2023.06.01 09:09:56 -03'00'

ITS CUSTOMER SERVICE  
CNPJ: 16.853.728/0001-04  
Jackson Dalfovo  
CPF: 014.672.949-85  
RG: 2436206