

Brasília, 18 de outubro de 2018.

A
AGENCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA - ANVISA

REF.: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 19/2018
PROCESSO nº 25351.909098/2017-60

Senhor Pregoeiro,

A CLARO S/A, CNPJ: 40.432.544/0001-47, Rua Henri Dunant, nº 780 – Torres A e B Santo Amaro – Cep. 04.709-110 São Paulo, SP – Brasil, por intermédio de seu representante legal, Sr(a): Raquel Loschi de Freitas Cobuci, infra-assinado, portador(a) da Carteira de Identidade nº 6672024 SSP MG, e do CPF nº 054.766.486-90, para os fins de participação no Pregão Eletrônico nº 19/2018, vem apresentar a proposta de Contratação de empresa para prestação de serviço telefônico de Discagem Direta Gratuita - DDG, na modalidade 0800, no sistema de tarifação reversa, necessário à operação do "Disque-Intoxicação", com vigência de 20 (vinte) meses, conforme condições, quantidades estimadas e exigências estabelecidas em edital, termo de referência e seus anexos.

DADOS DA PROPONENTE:

RAZÃO SOCIAL:	Claro S/A		
ENDEREÇO SEDE:	Rua Henri Dunant, nº 780 – Torres A e B Santo Amaro – Cep. 04.709-110 São Paulo, SP		
CNPJ N.º	40.432.544/0001-47	BANCO:	Banco do Brasil (001)
INSCRIÇÃO ESTADUAL N.º	114.814.878.119	AGÊNCIA:	3070-8
INSCRIÇÃO MUNICIPAL N.º	2.498.616-0	CONTA-CORRENTE:	6014-3
Regime Tributário: Lucro Presumido () Lucro Real (X)			

DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL PARA ASSINATURA DO CONTRATO

Informamos abaixo os dados dos representantes legais autorizados a firmar o respectivo contrato junto a esse órgão, lembrando que os mesmos assinam em conjunto, conforme estabelecido no documento de outorga.



NOME:	Raquel Loschi de Freitas Cobuci				
C.I. N.º	6672024 SSP MG	CPF N.º	054.766.486-90		
NACIONALIDADE:	BRASILEIRO	CARGO:	Gerente Executivo de Contas		
ENDEREÇO:	SCS, QD. 05, BL. "E", ED. EMBRATEL, 3º ANDAR - BRASÍLIA/DF - CEP: 70328-900				
TELEFONE:	61 2106-7761	FAX:	(61) 2106-8567	E-MAIL:	rloschi@embratel.com.br
DOCUMENTO DE OUTORGA:			PROCURAÇÃO POR INSTRUMENTO PÚBLICO		

NOME:	Juliana Franco Jibran Hsieh				
C.I. N.º	1.434.652 SSP-DF	C.P.F N.º	780.528.581-00		
NACIONALIDADE:	BRASILEIRA	CARGO	Gerente Executivo de Vendas		
ENDEREÇO:	SCS, QD. 05, BL. "E", ED. EMBRATEL, 3º ANDAR - BRASÍLIA/DF - CEP: 70328-900				
TELEFONE:	61 2106-8423	FAX:	(61) 2106-8406	EMAIL	jfran@ embratel.com.br
DOCUMENTO DE OUTORGA:		PROCURAÇÃO POR INSTRUMENTO PÚBLICO			

* Caso esse órgão necessite se corresponder com a CLARO S/A solicitamos que utilize do endereço constante deste item, aos cuidados de um dos representantes legais acima indicados.

Após examinar todas as cláusulas e condições estipuladas no Edital em referência, apresentamos nossa proposta nos termos consignados no mencionado ato convocatório e seus anexos, com os quais concordamos plenamente.

Nossa proposta é válida por 90 (noventa) dias, contados da data prevista para sua entrega, sendo o preço ofertado firme e irrevogável durante o prazo de validade.

Informamos que estão inclusos nos preços ofertados todos os tributos, custos e despesas diretas ou indiretas, sendo de nossa inteira responsabilidade, ainda, os que porventura venham a ser omitidos na proposta ou incorretamente cotados.



Conforme planilha abaixo, o valor TOTAL de nossa proposta é: R\$ 534.992,70 (Quinhentos e trinta e quatro mil, novecentos e noventa dois reais e setenta centavos).

Grupo	Item	Descrição	Unidade	Tipo de Ligação	Valor por Unidade (R\$)	Quantidade Estimada 20 Meses (Unidade)	Valor por Item (R\$)
1	1	Assinatura 0800	mês	Não se aplica	R\$ 150,66	20	R\$ 3.013,20
	2	Tráfego de Chamadas Fixo-Fixo	minuto	Local	R\$ 0,1194	208.400	R\$ 24.882,96
	3	Tráfego de Chamadas Fixo-Fixo	minuto	LDN	R\$ 0,4791	93.072	R\$ 44.590,80
	4	Tráfego de Chamadas Móvel-Fixo	minuto	Local	R\$ 0,6642	303.408	R\$ 201.523,59
	5	Tráfego de Chamadas Móvel-Fixo	minuto	LDN	R\$ 1,0563	247.072	R\$ 260.982,15
	VALOR MÁXIMO TOTAL (R\$)						R\$ 534.992,70

DECLARAÇÃO

A **CLARO S/A**, por intermédio de seu representante legal abaixo assinado, **DECLARA**, sob as penas da lei, em atendimento às exigências do Edital, que:

a) prestará os serviços objeto desta licitação em total conformidade com as especificações do Edital e seus Anexos, cumprindo com os prazos ali estabelecidos. Declaramos expressamente que apresentação da proposta implica conhecimento e submissão a todas as condições estipuladas neste Edital do Pregão Eletrônico ANVISA DF 19/2018 e seus Anexos, sem prejuízo da estrita observância das normas contidas na legislação mencionada no preâmbulo do Edital.

b) a validade desta proposta é de 90 (noventa) dias corridos, a contar da data da sessão. Decorrido o prazo de validade desta proposta, sem convocação para contratação, a CLARO S/A fica liberada dos compromissos assumidos, sem prejuízo da eventual possibilidade de prorrogação do prazo de validade.

c) nos preços cotados estão incluídos todos os custos necessários para o atendimento do objeto desta licitação, bem como todos os materiais, equipamentos, impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros, deslocamentos de pessoal, transporte, garantia e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre o objeto licitado, constante



ICMS	PIS	COFINS
28%	0,65%	3%

d) as tarifas/preços utilizadas nesta proposta são autorizadas pela Anatel e de amplo conhecimento público;

Segue anexo as especificações Técnicas, bem como os valores apresentados conforme apêndice V do termo de referência do Edital.



Atenciosamente,

Raquel Loschi de Freitas Cobuci
Gerente de Contas
RG: 6672024 - SSP MG
CPF: 054.766.486-90



Anexo I

Especificação técnica:

Informamos que atenderemos a todos os requisitos técnicos constantes no edital, termo de referência e seus anexos.

1 - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1 Contratação do serviço telefônico DDG, prefixo 0800, no sistema de tarifação reversa no âmbito nacional - tráfego local e longa distância proveniente de telefones fixos e móveis, compreenderá:

1.1.1 prestação do serviço de Discagem Direta Gratuita - DDG, com prefixo 0800;

1.1.2 instalação, que engloba a instalação dos equipamentos e *softwares* que forem necessários e a configuração do número 0800 722 6001, já utilizado no "Disque-Intoxicação";

1.1.3 manutenção, que se refere à verificação constante da funcionalidade do sistema, com vista a atender as demandas do "Disque-Intoxicação".

2 - FORMA E REGIME DE EXECUÇÃO

2.1 O serviço será executado com abrangência nacional, de modo ininterrupto 24 (vinte quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, todos os dias do ano, e as chamadas poderão provir de qualquer terminal telefônico fixo ou móvel.

2.2 O serviço ocorrerá de forma comutada para qualquer um dos Centro de Informações e Assistência Toxicológica indicados no Quadro A II.3 , e eventuais atualizações (vide subitem 4.4, Apêndice II). O sinal é regenerado à 1ª opção de Centro selecionada, a depender da origem da chamada, podendo haver o redirecionamento para um 2º regenerado (mesmo Centro) e/ou um transbordo a um 3º Centro, em caso de congestionamento - CO ou linha ocupada - LO, conforme relação constante no Quadro A III - Mapa de Direcionamento de Chamadas. A viabilização e manutenção do número regenerado são de responsabilidade dos respectivos CIATs.

2.3 serão utilizados terminais telefônicos de linha direta, em quantidade descrita no Quadro A III - Mapa de Direcionamento de Chamadas.

3 - LOCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1- Por meio de número único para todo o Brasil, a ligação será encaminhada para o Centro de Informações e Assistência Toxicológica mais próximo que já participa ao 0800, listado conforme descrito do Termo de Referência do PE 19/2018

4 - REQUISITOS OBRIGATÓRIOS

4.1 Permissão que qualquer usuário, situado no território nacional, efetue chamadas gratuitas de telefones fixos e móveis para o número 0800 722 6001 "Disque-Intoxicação".



4.2 Assegurada a portabilidade do número 0800 escolhido pela Anvisa, conforme subitem 4.1, Apêndice II.

4.3 Fornecimento à Anvisa do serviço de telefonia com tarifação reversa - 0800 baseado em plataforma de rede inteligente.

4.4 Permissão que o local de origem da ligação seja qualquer município dos 26 estados e Distrito Federal, obedecendo a lógica de recebimento e reencaminhamento de chamadas conforme o Quadro A III - Mapa de Direcionamento de Chamadas, que poderá ser alterado/atualizado a qualquer tempo pela Anvisa.

4.5 A ANVISA efetuará o pagamento das ligações de acordo com a tarifa entre a localidade de origem e a de destino da chamada, separadamente para ligações locais, interurbanas, provenientes de telefones fixos e móveis, conforme estabelecido no orçamento estimativo.

4.6 A Fatura mensal será exclusiva do serviço e apresentada em meio digital, preferencialmente eletrônico, em formato a ser acordado com a fiscalização, discriminando as chamadas recebidas por cada Centro de Informações e Assistência Toxicológica - CIAT agrupadas por tipo de ligação (local ou interurbana proveniente de telefone móvel ou fixo), detalhando, no mínimo, para cada CIAT, por tipo de ligação, o total de minutos e valor total.

4.7 Disponibilização de dois tipos de relatórios mensais, em meio digital, em formato a ser acordado com a fiscalização: o primeiro sobre o desempenho do serviço, contendo a quantidade de chamadas completadas e não completadas e o tempo médio das chamadas completadas agrupadas por CIAT; e o segundo, sobre a medição de tráfego, discriminando as chamadas recebidas por cada Centro de Informações e Assistência Toxicológica - CIAT agrupadas por tipo de ligação (local ou interurbana proveniente de telefone móvel ou fixo), detalhando, no mínimo, seu destino (o CIAT que recebeu a chamada), sua origem (localidade/estado, código DDD e número telefônico), a data, a hora a duração e o valor de cada chamada.

4.8 O pagamento dos serviços fica condicionado à apresentação do detalhamento da Fatura descrito no subitem 4.6 e dos relatórios descritos no subitem 4.7, Apêndice II, possibilitando à Anvisa gerenciar o serviço.

4.9 Disponibilização à Anvisa de acesso a cópia de todas as Faturas e relatórios referente ao contrato via *web*, em site personalizado com acesso restrito e controlado por senhas com as seguintes restrições: senha para uso da Anvisa com acesso a todos os dados das ligações telefônicas, conforme disposto neste termo de referência.

4.10 Execução dos serviços STFC - sistema 0800, de acordo com os padrões de qualidade, regularidade e eficiência exigida pelas metas estabelecidas pela Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel.

5 - FACILIDADES DO SERVIÇO 0800

5.1 Permissão que a rede inteligente - RI contratada à Anvisa as seguintes características e facilidades básicas que poderão ser solicitadas a qualquer momento pela Anvisa durante a vigência contratual:

5.1.1 Distribuição de chamadas (cíclica, sequencial ou percentual): permite distribuir as chamadas entre os diversos pontos de atendimento do cliente, de acordo com sua especificação.



5.1.2 Envio de mensagem gravada personalizada: caso haja interesse, é enviada uma mensagem preparada pelo cliente, para determinado Centro de Informação e Assistência Toxicológica, de acordo com parâmetros definidos por este.

5.1.3 Reencaminhamento de chamadas em casos de congestionamento - CO ou linha ocupada - LO: permite que em caso de CO ou LO, as chamadas sejam direcionadas para outro ponto de atendimento, conforme indicado no Quadro A III - Mapa de Direcionamento de Chamadas.

5.1.4 Envio de número do assinante chamador: esta facilidade, em conjunto com um aparelho identificador de chamadas, permite aos clientes identificar o número chamador antes de atender a chamada.

5.1.5 Alteração das terminações: aplicável quando o cliente deseja alterar a terminação para onde são direcionadas as chamadas para o 0800.

5.1.6 Alteração de cliente (transferência de contrato) / Reprogramação de serviço: aplicável quando há mudança da razão social ou quando é realizada uma reprogramação do serviço a pedido do cliente.

5.1.7 Alteração de dados cadastrais: aplicável quando é solicitada alguma alteração de dados cadastrais como mudanças de endereço de cobrança, por exemplo.

5.1.8 Emissão de relatório de desempenho do serviço customizado: permite ao cliente conhecer o total de chamadas e a quantidade de chamadas completadas (OK), linha ocupada (LO), congestionamento (CO) e tempo médio de resposta (TMR).

5.1.9 Emissão de relatório de tráfego customizado: oferece número de troncos em serviço, ocupação da rota, distribuição de tráfego, disponibilidade (%), nível de perda (%), tráfego oferecido (erl).

6 - SUPORTE DO SERVIÇO

6.1 O tratamento e resolução de problemas técnicos serão disponibilizados por uma equipe ou Central de Assistência Técnica para casos de falhas ou não funcionamento do serviço em qualquer região do país, com atendimento gratuito nacional. Esta Central estará à disposição da Anvisa para recebimento de reclamações no período de 24 (vinte quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, todos os dias do ano.

6.2 Manutenção dos acessos: os serviços de assistência técnica serão realizados no horário de 00:00 às 24:00 horas, 7 (sete) dias por semana.

6.3 Em até 24 (vinte quatro) horas entraremos em contato com a Anvisa, contadas a partir da comunicação da falha de funcionamento em alguma localidade do país. Feito o contato, será informada a possível natureza da falha e informado o prazo para a resolução do problema. A comunicação entre nós e a ANVISA (Fiscal do Contrato na Anvisa), para comunicação e falhas, se dará preferencialmente por correio eletrônico (e-mail) e, em segundo caso, quando houver algum impeditivo por meio do correio eletrônico, por telefone. Disponibilizaremos ao menos um profissional técnico qualificado (e seu substituto) para o devido recebimento e resposta em tempo hábil às referidas comunicações feitas pela Contratante. Em caso de mudança deste profissional, a Anvisa deverá ser imediatamente comunicada.

7 - PERFIL DE TRÁFEGO

7.1 O perfil anual de tráfego das ligações para vigência do contrato servirá, tão somente, de subsídio para a formalização de propostas e não se constitui em qualquer compromisso futuro



para com a empresa contratada, ou obrigação de atingimento de metas de consumo, visto que apenas os serviços utilizados serão remunerados.

7.2 A minutagem apresentada no Quadro A I - Estimativa de Detalhamento de Tráfego por CIAT, Apêndice I, representa uma estimativa baseada no último ano de funcionamento do serviço.

Serviço de 0800 Inteligente

O Serviço 0800 Inteligente é a melhor solução para a sua empresa estabelecer um canal de comunicação gratuito com o mercado, aproximando-se ainda mais de seus clientes, fornecedores e funcionários.

O Serviço 0800 Inteligente é a melhor solução para a sua empresa estabelecer um canal de comunicação gratuito com o mercado, aproximando-se ainda mais de seus clientes, fornecedores e funcionários.

O 0800 Inteligente é um serviço que provê um número telefônico único ao cliente, com cobertura nacional, concentrando todas as chamadas originadas em qualquer parte do território nacional para um ou mais centros de atendimentos, com a tarifação FLAT no destino (os custos da ligação são do assinante chamado). Com o 0800 Comutado, as chamadas são encaminhadas ao centro de atendimento através da rede telefônica local.

Com o 0800 Dedicado, as chamadas são encaminhadas ao centro de atendimento através de uma conexão direta entre a Central CLARO e o centro do cliente. Possibilita uma ligação de melhor qualidade, pois possui maior disponibilidade e é encaminhada diretamente pela rede da CLARO. Este tipo de modalidade possui a necessidade de tráfego mínimo de 25.000 minutos. Se o 0800 for compartilhado com outro serviço dedicado da Claro, não existe essa necessidade de tráfego mínimo.

Vantagens

- ⇒ Agrega valor à imagem de marca junto ao mercado;
- ⇒ Agiliza a comunicação com seus clientes;
- ⇒ Favorece as vendas
- ⇒ Fideliza clientes.
- ⇒ Abrangência local ou nacional

Características do Serviço

Número único nacional: Identifica o cliente em todo o território nacional através de um único 0800, independentemente da localização de seus centros de atendimento.

Terminações telefônicas: Todas as terminações telefônicas necessárias deverão ser providas por V.S^a. Estas terminações estarão sujeitas às condições e critérios vigentes em cada concessionária, relativamente a terminações vinculadas ao serviço 0800.



Plano de numeração: O plano de numeração proposto baseia-se na estrutura 00800 70X MCDU, com a sintaxe "MCDU" a ser acordada com V.S.^a e normas estabelecidas pela ANATEL.

Facilidades

- ⇒ **Agendamento por Horário e Data:** As chamadas são encaminhadas para uma determinada Central de Atendimento ou Mensagem, em decorrência do dia da semana, data ou hora da mesma.
- ⇒ **Acesso Exclusivo por Senha:** Permite ao cliente conceder aos seus usuários até 99 senhas de acesso ao 0800, selecionando assim quem terá acesso aos seus serviços.
- ⇒ **Seleção de Origem:** As chamadas são encaminhadas para uma determinada Central de Atendimento, em decorrência da sua origem.
- ⇒ **Restrição de Área de Abrangência:** Bloqueio das chamadas originadas em uma região específica. O bloqueio pode ser numérico (celular), de telefone público ou geográfico (área geográfica, código regional ou prefixo da central local)
- ⇒ **Reencaminhamento em Casos de Ocupado ou por Congestionamento:** As chamadas que encontram linha ocupada, congestionamento ou não atendimento são encaminhadas para um centro de atendimento alternativo pré-definido.
- ⇒ **Limitação de Chamadas:** Permite definir o número máximo de chamadas para um determinado destino. Para as chamadas subsequentes, será colocado o tom de ocupado ou mensagens apropriadas aos originadores das mesmas.
- ⇒ **Distribuição Percentual de Chamadas:** As chamadas são distribuídas entre as Centrais de Atendimento/destinos de forma percentual.
- ⇒ **Mensagem de Navegação (Atendimento Orientado por Mensagens):** As chamadas são encaminhadas, em resposta à mensagem gravada, para o destino requerido, de acordo com a alternativa escolhida pelos usuários.
- ⇒ **Mensagem Personalizada:** Destina-se ao provimento de informações específicas de interesse do cliente.
- ⇒ **Mensagem Padronizada:** São mensagens definidas pela Claro com informações padronizadas sobre a não possibilidade de atendimento das chamadas, guardadas as características da facilidade contratada.

Anexo II

Planilha de Preços – de acordo com ANEXO III - Modelo de Proposta de Preços do EDITAL PE 19/2018

Grupo	Item	Descrição	Unidade	Tipo de Ligação	Valor por Unidade (R\$)	Quantidade Estimada 20 Meses (Unidade)	Valor por Item (R\$)
1	1	Assinatura 0800	mês	Não se aplica	R\$ 150,66	20	R\$ 3.013,20
	2	Tráfego de Chamadas Fixo-Fixo	minuto	Local	R\$ 0,1194	208.400	R\$ 24.882,96
	3	Tráfego de Chamadas Fixo-Fixo	minuto	LDN	R\$ 0,4791	93.072	R\$ 44.590,80
	4	Tráfego de Chamadas Móvel-Fixo	minuto	Local	R\$ 0,6642	303.408	R\$ 201.523,59
	5	Tráfego de Chamadas Móvel-Fixo	minuto	LDN	R\$ 1,0563	247.072	R\$ 260.982,15
	VALOR MÁXIMO TOTAL (R\$)						R\$ 534.992,70

Planilha de Preços – de acordo com Apêndice V- MODELO DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA do Termo de referência do EDITAL PE 19/2018

Descrição	Unidade	Valor Estimado por Unidade (R\$)	Quantidade Estimada 20 Meses (Unidade)	Valor Estimado (R\$)
Assinatura 0800 - Mensal	1	150,66	20	R\$ 3.013,20

Quadro V.II - PERFIL DE TRÁFEGO ESTIMADO

Descrição	Tipo de Ligação	Unidade	Valor Estimado por Minuto (R\$)	Quantidade Estimada 20 Meses (Minutos)	Valor Estimado (R\$)
Tráfego de Chamadas Fixo-Fixo	Local	Minutos	0,1194	208.400	R\$ 24.882,96
	LDN	Minutos	0,4791	93.072	R\$ 44.590,80
Total Fixo-Fixo				301.472	R\$ 69.473,76
Tráfego de Chamadas Móvel-Fixo	Local	Minutos	0,6642	303.408	R\$ 201.523,59
	LDN	Minutos	1,0563	247.072	R\$ 260.982,15
Total Móvel-Fixo				550.480	R\$ 462.505,74
Total Estimado (Fixo + Móvel)				851952	R\$ 531.979,50



Quadro V.III - CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO

Descrição	Quantidade Estimada 20 Meses	Valor Estimado (R\$)
Assinatura 0800 - Mensal	20 unidades	R\$ 3.013,20
Tráfego Estimado	851.952 minutos	R\$ 531.979,50
Total		R\$ 534.992,70

Conforme planilha, o valor TOTAL de nossa proposta é: R\$534.992,70 (Quinhentos e trinta e quatro mil, novecentos e noventa e dois reais e setenta centavos).

Atenciosamente,

Raquel Loschi de Freitas Cobuci
Gerente de Contas
RG: 6672024 SSP-MG
CPF: 054.766.486.90