



**NOSSO NEGÓCIO  
É CRIAR SOLUÇÕES  
PARA OS DESAFIOS  
DA SUA EMPRESA.**

**Algar** ▶  
Tecnologia

**CGU – Pregão Eletrônico  
Nº 006/2011**

**PROPOSTA DE PREÇOS**

Proposta de Serviços de TI - AAYA-9NREMY

Brasília/DF, 20 de maio de 2011.



*[Handwritten signature]*  
05

Ao

**CGU – Controladoria Geral da União**  
**A/C.: Wallace Sousa Circuncisão**  
**Pregoeiro**

**REF: Pregão Eletrônico 006/2011**

Prezados (as) Senhores (as),

É com prazer que apresentamos nossa Proposta de Preços a CGU, visando prestação de Serviços de TI de acordo com edital e seus anexos

Acreditamos no grande potencial da relação comercial entre a Algar Tecnologia e a CGU. Esta parceria se tornará referência no relacionamento com clientes e parceiros por tratar-se de um projeto pelo qual contribuiremos na melhoria contínua dos negócios por meio de todo o nosso portfólio de serviços de ITO, BPO, Consultoria.

No presente documento, apresentamos nossa solução para resultados conforme as especificações recebidas.

Aguardando parecer de V.Sa., desde já colocamos toda nossa equipe à disposição para eventuais dúvidas, em especial o Sr. Camila Novais Botelho – (61) 9312-3449, para maiores esclarecimentos, detalhamentos e/ou adequações que se façam necessárias.

Atenciosamente,



**Algar Tecnologia e Consultoria S/A**  
**CNPJ: 21.246.699/0001-44**  
**Camila Novais Botelho**  
**Gerente de Negócios**  
**RG: 1344 163 SSP/DF**  
**CPF: 634.716.471-04**

# Sumário

---

1. Objeto da proposta
2. Proposta de preços
3. Prazo de Validade
4. Declaração
5. Termo de encerramento



# 1

## Objeto

Prestação de serviços técnicos especializados de Tecnologia da Informação - TI para execução de tarefas operacionais, visando o atendimento das necessidades da Controladoria-Geral da União - CGU em Brasília e nos estados.

Item	Descrição do Item
1	Prestação de serviços técnicos especializados de informática, compreendendo planejamento, implantação, operação e gestão de Central de Atendimento aos Usuários, envolvendo serviços de telessuporte (1º nível) e atendimento técnico local (2º nível), com disponibilização de infraestrutura tecnológica, instalações físicas, métodos, processos de trabalho, e pessoal técnico necessário para suporte aos usuários da CONTRATANTE em Brasília e nas demais Unidades da Federação;

E demais especificações constantes no edital, anexos e esclarecimentos



# 2

## Proposta de Preços

### MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

Item	Descrição do serviço	Quantidade Estimada	Preço Mensal/Unitário R\$	Preço Anual/Total R\$
1	Prestação de serviços técnicos especializados de informática, compreendendo planejamento, implantação, operação e gestão de Central de Atendimento aos Usuários, envolvendo serviços de telessuporte (1º nível) e atendimento técnico local (2º nível), com disponibilização de infraestrutura tecnológica, instalações físicas, métodos, processos de trabalho, e pessoal técnico necessário para suporte aos usuários da CONTRATANTE em Brasília e nas demais Unidades da Federação;	12 meses	129.583,25	1.554.999,00

Preço Mensal/Unitário por extenso (lote 1): R\$ 129.583,25 (cento e vinte e nove mil, quinhentos e oitenta e três reais e vinte cinco centavos).



**Preço Total por extenso: R\$ 1.554.999,00 (um milhão, quinhentos e cinquenta e quatro mil, novecentos e noventa e nove reais).**

**Prazo de validade: 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data de sua apresentação.**

**Sindicato: SINDPD – CCT 2010/2011.**

**Composição dos preços:** Nos preços propostos acima estão incluídos todas as despesas, frete, tributos e demais encargos de qualquer natureza incidentes sobre o objeto deste Pregão.

Esta empresa declara estar ciente de que a apresentação da presente proposta implica na plena aceitação das condições estabelecidas no Edital e seus Anexos.

Atenciosamente,



**CNPJ: 21.246.699/0001-44**  
**Camila Novais Botelho**  
**Gerente de Negócios**  
**RG: 1 344 163 SSP/DF**  
**CPF: 634.716.471-04**

**3**

---

## Termo de encerramento

A presente **Proposta de Preços** é constituída de 034 páginas incluindo o termo de encerramento.

Brasília/DF, 20 de maio de 2011.

Atenciosamente,



**CNPJ: 21.246.699/0001-44**  
**Camila Novais Botelho**  
**Gerente de Negócios**  
**RG: 1 344 163 SSP/DF**  
**CPF: 634.716.471-04**

## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

O Sr. José de Ribamar Belfort Franco Neto, CPF: 810.447.041-87, cargo, Analista Administrativo na Agência Nacional de Vigilância Sanitária - ANVISA, CNPJ: 03.112.386/0001-11, endereço: SIA Tr. 05 AE 57, lote 200, Bl.D – Brasília/DF, atesta, sob as penas da LEI, que a empresa **ALGAR TECNOLOGIA E CONSULTORIA S.A.**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 21.246.699/0001-44 estabelecida na Avenida Floriano Peixoto, nº 6500, bairro Granja Marileuza, na cidade de Uberlândia/MG, mantém com esta instituição contrato de prestação de serviços técnicos especializados em Tecnologia da Informação envolvendo serviços de gestão de Central de Atendimento ao Usuários de TI – serviços de suporte remoto (telessuporte) e presencial a usuários, tendo prestado os referidos serviços de forma satisfatória, em um único contrato no período de 29/07/2009 a 20/07/2011.

- 1 **Contrato:** 48/2009.
- 2 **Vigência:** 12 meses a partir de 29/07/2009, prorrogável nos termos da Lei por mais 48 meses.
- 3 **Local da prestação dos serviços:** Sede da ANVISA em Brasília e 26 (vinte e seis) Unidades da Federação mais o Distrito Federal.
- 4 **Serviços:** Suporte local e remoto (1º e 2º nível) a usuários de tecnologia da informação (Service Desk).
- 5 **Detalhamento dos serviços:**

### 5.1 Atendimento de 1º nível de Suporte Técnico

O suporte técnico de 1º Nível é a modalidade de atendimento à distância, a ser realizado por profissionais da contratada qualificados e com perfil para este serviço, que farão uso de base de conhecimento informatizada, a ser elaborada e mantida pela Contratada, contendo os scripts de atendimento e os

José de Ribamar Belfort Franco Neto  
CPF: 810.447.041-87  
29/07/09



procedimentos para resolução de problemas e falhas em equipamentos e sistemas.

Este nível de atendimento tem por objetivo resolver e responder a maioria das dúvidas e problemas reportados pelos usuários, através de interação telefônica, e-mail ou Internet, inclusive realizando acesso remoto às estações de trabalho quando necessário e autorizado pelo usuário.

Ainda em 1º nível, quando identificada a necessidade, o suporte técnico realiza o encaminhamento do chamado para um grupo de especialistas em PR - Posição de Retaguarda, que deverão realizar a análise, o diagnóstico e tentarão resolver remotamente o problema reportado pelo usuário.

O serviço de suporte da Posição de Retaguarda no 1º Nível corresponde ao apoio de retaguarda às Atendentes Telefônicas. Eles tratam de serviços que demandam mais tempo para a sua solução ou para os quais os atendentes não têm conhecimento técnico suficiente, e que ainda não estejam caracterizados para o atendimento presencial (2º Nível).

5.1.1 Principais serviços receptivos de atendimento de suporte técnico de 1º nível:

5.1.1.1 Esclarece dúvidas e fornecer orientação e suporte remoto sobre ambiente Windows 2000 ou superior, Ferramentas MS Office/Project/Viso, Anti-Virus, Sistemas SIAF e SICAF, Clientes de Correio Eletrônico, SW BrOffice, navegadores WEB, Bancos de Dados e Redes.

5.1.1.2 Esclarece dúvidas e fornecer orientação e suporte remoto quanto ao uso de aplicativos e sistemas corporativos.

5.1.1.3 Esclarece dúvidas e fornecer orientação e suporte remoto quanto ao uso de equipamentos e serviços de informática.

5.1.1.4 Esclarece dúvidas e orientar quanto ao uso de navegador WEB, gerenciador de e-mail, Internet e Intranet.

5.1.1.5 Informa, sugere e orienta quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e serviços de informática.

- 5.1.1.6 Esclarece dúvidas e fornece orientação e suporte remoto sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática.
- 5.1.1.7 Esclarece e informa aos profissionais de suporte técnico local de 2º nível quanto às Ordens de Serviços, resoluções de problemas e falhas, a partir de consulta à base de conhecimentos, histórico do atendimento e de registro de chamadas.
- 5.1.1.8 Acessa remotamente as estações de trabalho dos usuários, buscando a resolução dos incidentes no 1º contato, em todas unidades da federação, com um parque computacional de 2.500 estações de trabalho.
- 5.1.1.9 Abre, registra e encaminha ordens de serviços para atendimento de 2.º Nível quando da não resolução em 1º Nível.
- 5.1.1.10 Recebe, registra e encaminha solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos sistemas aplicativos.
- 5.1.1.11 Registra todos os chamados e contatos com usuários em um banco de dados com os atributos necessários à geração dos relatórios/consultas gerenciais e operacionais especificados sobre os tipos de atendimentos, falhas e suas causas, perfis e principais necessidades por usuários.
- 5.1.1.12 Executa outras tarefas de mesma natureza e complexidade, de acordo com as necessidades do serviço.
- 5.1.1.13 Utiliza de ferramentas de controle de incidentes e ferramentas customizáveis de gerenciamento de atendimento e demandas, com realização de pesquisa de satisfação dos usuários quanto aos serviços oferecidos
- 5.1.1.14 Atendimento nas modalidades *on site*, tendo como canais de relacionamento telefone, sistema *web* e correio eletrônico
- 5.1.2 Principais serviços ativos de atendimento de suporte técnico de 1º nível:
- 5.1.2.1 Retorna chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações, relativas ao ambiente de T.I. da ANVISA.

- 5.1.2.2 Verifica junto aos usuários o pleno atendimento de suas demandas quando do fechamento dos chamados.
- 5.1.2.3 Aciona as equipes de 2º Nível quando necessário o repasse de informações adicionais.
- 5.1.2.4 Notifica as equipes de 2º Nível quando da ocorrência ou iminência de estouros nos indicadores de níveis de serviço.
- 5.1.2.5 Realiza pesquisa mensal junto aos usuários de informática para aferir o índice de satisfação em relação aos serviços.

Atendimento de Suporte Técnico Especializado de 2º Nível:

5.1.1 Principais Serviços relacionados ao Suporte Técnico Especializado de 2º Nível:

- 5.1.1.1 Registra no Sistema de Gestão de Help-Desk os atendimentos, obedecendo aos procedimentos pré-estabelecidos.
- 5.1.1.2 Realiza suporte técnico presencial ao usuário em todas as unidades da federação.
- 5.1.1.3 Atualiza banco de soluções e scripts baseado nos procedimentos adotados para solução dos problemas.
- 5.1.1.4 Mantém atualizado os cadastros necessários ao funcionamento dos aplicativos de apoio.
- 5.1.1.5 Dá apoio logístico para a operacionalização da Central de Help-Desk.
- 5.1.1.6 Repassa orientações para as equipes de atendimento e supervisão.
- 5.1.1.7 Registra as ações, consultas ou respostas para os atendimentos tratados.
- 5.1.1.8 Esclarece dúvidas quanto ao uso de aplicativos e sistemas de informação.
- 5.1.1.9 Encaminha e gerencia os chamados que requerem ações específicas das áreas especialistas da ANVISA.

João de Vilhener B. Franco Neto



- 5.1.1.10 Manutenção especializada em hardware
- 5.1.1.11 Instalação, configuração, gerencia e suporte técnico em servidores Microsoft;
- 5.1.1.12 Instalação, configuração e gerência de ambientes e servidores de virtualização;
- 5.1.1.13 Instalação, configuração e gerência de redes LAN e WAN;
- 5.1.1.14 Instalação, configuração e gerência de ativos de rede, incluindo switches e roteadores;
- 5.1.1.15 Instalação, configuração e gerência de ferramenta de gerenciamento de backup;
- 5.1.1.16 Atendimento presencial em todos os estados da federação com um parque computacional de 2.500 estações de trabalho.

## **5.2 Serviços de Gestão da Operação de Help-Desk**

### 5.2.1 Serviço de Gestão da Qualidade:

- 5.2.1.1 A contratada se responsabiliza pela gestão da qualidade de todos os serviços da Central de Help-Desk, onde desempenhará as seguintes atividades:
  - 5.2.1.1.1 Elabora, implanta e mantém de forma continuada os fluxos de informações, via Web, entre a Central de Help-Desk e as diversas unidades atendidas pela Central.
  - 5.2.1.1.2 Elabora e atualiza continuamente a base de conhecimento, orientando e padronizando os procedimentos de fornecimento de informações e de resolução de problemas aos usuários.
  - 5.2.1.1.3 Elabora e executa planos de treinamento contínuo de operadores, supervisores e técnicos de 2º nível.
  - 5.2.1.1.4 Acompanha e gerencia o desempenho e capacitação dos atendentes de suporte técnico de 1º nível e dos analistas de 2º Nível nas suas respectivas áreas de atuação.

João da Silva  
B. Francisco Neto

- 5.2.1.1.5 Participa de reuniões gerenciais e de avaliação dos serviços, junto aos responsáveis da ANVISA.
- 5.2.1.1.6 Planeja, acompanha e controla a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação aos serviços prestados nos 1.º e 2º níveis de atendimento, a partir das Ordens de Serviço concluídas e do sistema de Gestão de Help-Desk.
- 5.2.1.1.7 Analisa e monitora todo o processo de atendimento, identificando tendências e implementando medidas corretivas em caso de desvios.
- 5.2.1.1.8 Elabora e apresenta planos de melhoria contínua dos serviços com base nas informações extraídas de relatórios e do acompanhamento diário dos serviços.
- 5.2.1.1.9 Elabora e apresenta relatórios gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço (SLA) e grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pela Central de Help-Desk.
- 5.2.1.1.10 Elabora e apresenta relatórios gerenciais mensais sobre os serviços executados pela Central de Help-Desk.

### **5.3 Serviços de Gestão de Incidentes, Problemas, Mudanças e Nível de Serviço**

- 5.3.1 Gestão de incidentes, problemas e mudanças de todos os serviços da Central de Help-desk, onde desempenhará as seguintes atividades:
- 5.3.1.1 Acompanha a resolução de problemas em todas as plataformas de software e hardware abrangidas pelo contrato.
- 5.3.1.2 Acompanha e controla o encaminhamento e recebimento de equipamentos às empresas prestadoras de serviço de manutenção.
- 5.3.1.3 Supervisiona todos os processos de atendimento, garantindo a qualidade dos serviços prestados e o cumprimento dos Níveis de Serviços definidos neste Termo de Referência.

Assinatura  
17/08/2010

- 5.3.1.4 Notifica não conformidades contratuais por parte de outros prestadores de serviços que fazem parte da cadeia de atendimento de problemas e recuperação de falhas.
- 5.3.1.5 Analisa ocorrências registradas nas Ordens de Serviço, propondo ações corretivas e preventivas visando a não reincidência.
- 5.3.1.6 Planeja e gerencia mudanças, abrangendo os serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos e pontos de rede.
- 5.3.1.7 Administração de ativos e servidores de rede.
- 5.3.1.8 Gerencia os contatos e providências junto aos outros prestadores de serviço envolvidos no processo de gestão de mudanças.
- 5.3.1.9 Gerencia o cumprimento de prazos e prioridades de atendimento e execução de serviços.
- 5.3.1.10 Elabora e fornece relatórios gerenciais sobre os serviços executados nas modalidades de 2º nível.
- 5.3.1.11 Acompanha e gerencia projetos de mudança que afetam as configurações, desempenho e disponibilidade dos sistemas e equipamentos da rede.
- 5.3.1.12 Registra e valida todos os serviços que envolvam mudanças de sistemas, configurações, equipamentos, etc.
- 5.3.1.13 Garante o cumprimento de todas as normas administrativas e técnicas, objetivando manter o nível de qualidade em um padrão elevado.
- 5.3.1.14 Coordena o processo de atendimento presencial, alinhando esforços dos técnicos de 1º Nível.
- 5.3.1.15 Documenta e relata eventuais falhas e dificuldades administrativas ou técnicas.
- 5.3.1.16 Identifica e propõem novas rotinas, processos e fluxos de trabalho, visando maior eficácia.

- 5.3.1.17 Identifica necessidades de treinamentos.
- 5.3.1.18 Participa de reuniões gerenciais.
- 5.3.1.19 Serviços de planejamento e suporte à infra-estrutura de TI utilizando profissionais certificados ITIL, inclusive com fornecimento de programa de formação e capacitação, de integração e de educação.

**Disciplinas ITIL utilizadas:** Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças e Gerenciamento de Configuração e Ativos.

**Profissionais:** utilização de melhores práticas ITIL e HDI, inclusive com profissionais certificados dentre os alocados na prestação do serviço.

**Equipamentos e quantidades:**

Estações de Trabalho: 2.500 (dois mil e quinhentos)

Notebooks: 120 (cento e vinte)

Impressoras: 250 (duzentas e cinquenta), sendo mais de 150 (cento e cinquenta) do tipo laser.

**Quantidades de Chamados mês:** superior a 2.000 (dois mil)

**Pontos de Rede ativos:** superior a 2.500 pontos.

**Postos de Atendimento (Profissionais):** superior a 150 Profissionais

**Quantidade de usuários e caixas postais:** superior a 2.500 usuários.

Atestamos, ainda, que os serviços acima descritos, estão sendo executados satisfatoriamente com qualidade e dentro dos prazos acordados, não havendo em nossos registros fatos desabonadores à sua conduta operacional, administrativa ou capacidade técnica.

Brasília/DF, 27 de abril de 2011.

  
José de Ribamar B. Franco Neto  
Siape 1509978

\_\_\_\_\_  
José de Ribamar Belfort Franco Neto  
Cargo: Analista Administrativo

e-mail: [ribamar.belfort@anvisa.gov.br](mailto:ribamar.belfort@anvisa.gov.br)

Telefone: (61)3462-6519