



Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF

Relatório Nível V - Qualificação Técnica

Dados do Fornecedor

CNPJ: 11.306.137/0001-95 DUNS®: 914671235
Razão Social: INSTITUTO TERÓ
Nome Fantasia: TERÓ
Situação do Fornecedor: Credenciado

Dados do Nível

Situação do Nível: Cadastrado

Entidades de Classe

Entidade e UF	Nº Registro	Data de Validade
PREFEITURA DE SÃO JOSE DOS CAMPOS - SECRETARIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANÇAS - DPTO. DE RECURSOS MATERIAIS / SP	130445/2021	-
PREFEITURA DE SÃO JOSE DOS CAMPOS - SECRETARIA DE SAÚDE - DIVISÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES DA SAÚDE / SP	79745/2020	-
PREFEITURA DE SÃO JOSE DOS CAMPOS - SECRETARIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANÇAS - DPTO. DE RECURSOS MATERIAIS / SP	79751/2020	-
Banco do Brasil S/A	10/2021	-
L&J REDES DE TELECOMUNICAÇÕES E INFORMÁTICA LTDA	12/2021	-
Banco do Brasil S/A	20/2021	-
SICOOB - CRESSEM / SP	29/20	-



PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
SECRETARIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANÇAS
DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIAIS

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

A Prefeitura de São José dos Campos – CNPJ 46.643.466/0001-06, de acordo com o requerido pela Organização Parceira IPPLAN – INSTITUTO DE PESQUISA E PLANEJAMENTO, inscrita no CNPJ sob o nº 11.306.137/0001-95, com sede nacional estabelecida na Avenida Doutor Altino Bondesan, nº 500, Distrito Eugênio de Melo, Parque Tecnológico, nesta cidade de São José dos Campos, Estado de São Paulo, conforme Processo nº 79751/2020, atesta para fins de apresentação em Órgãos Públicos e em licitações públicas e a quem mais possa interessar que a requerente **DESENVOLVEU** para este Município as atividades relacionadas, conforme segue:

DADOS DO CONTRATO DE PARCERIA

OBJETO: CONTRATO DE PARCERIA PARA REALIZAR O SERVIÇO DE INTERAÇÃO DAS DEMANDAS ORIUNDAS DO TRI-DÍGITO 153.

CONTRATO N°: 410/2016

PROCESSO INTERNO nº: 24846/2016

REQUISITANTE: GABINETE DO PREFEITO / ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO.

DADOS DO PROJETO

Objeto: Realizar interação com os municípios e resolubilidade de demandas – Atendimento das demandas oriundas do tri-dígito 153.

Escopo dos Serviços:

- Atendimento emergencial ao munícipe a partir do tri dígito 153, de segunda à sábado, das 6h00 às 22h00, e aos domingos das 8h00 às 20h00 (exceto aos feriados);
- 99,62% de disponibilidade do atendimento, no período de 17/10/18 a 17/10/19 e 99,79% de disponibilidade do atendimento, no período de 18/10/19 a 15/01/2020;
- Registro e encaminhamento das demandas a GCM (Guarda Civil Municipal) e demais Departamentos integrados ao Serviço;

Paço Municipal

Rua José de Alencar, 123 - Vila Santa Luzia - São José dos Campos - SP CEP: 12209-904.
Telefone: (012) 3947-8250 e-mail: drmcd@sjc.sp.gov.br





PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
SECRETARIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANÇAS
DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIAIS

- Índice de no mínimo 95% de satisfação da população com o atendimento disponibilizado;
- Capacitação e requalificação da equipe de teleatendimento nas demandas relacionadas ao atendimento do tri dígito 153, para garantir maior resolutividade e agilidade no atendimento prestado;
- Capacitação e requalificação dos RSO's (Responsáveis pelo Serviço no Órgão), agentes indicados pela GCM para acompanhar as demandas dos municípios;
- Disponibilização de plataforma de gestão das ocorrências, com avaliação contínua para implementação de melhorias identificadas para ergonomia e facilidade de uso percebidas pelos técnicos responsáveis ou a partir de sugestões dos usuários;
- Apoio na resolubilidade das demandas geradas e encaminhadas, com monitoramento e controle das ocorrências registradas para notificação dos agentes responsáveis em caso de não visualização da demanda;
- Contato via telefone com os municípios após resposta do Departamento Responsável.

Período de execução dos Serviços:

Registrarmos que a organização desenvolveu os serviços descritos acima no período de 17 de outubro de 2018 a 15 de janeiro de 2020, por meio do Contrato Nº 410/16 e aditamentos.

DECLARAÇÃO DE SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE DOS SERVIÇOS.

A PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS atesta, para todos os fins que os serviços prestados pela Organização Parceira IPPPLAN – INSTITUTO DE PESQUISA E PLANEJAMENTO demonstrou bom desempenho operacional, tendo cumprido fielmente com suas obrigações e objetivos estabelecidos, não havendo dessa forma, qualquer fato que desabone sua capacidade técnica e comercial como prestadora.

São José dos Campos, 16 de dezembro de 2020.

Este atestado de capacidade técnica foi impresso em 02 (duas) laudas, somente no anverso.


Deise Montes
Chefe
Departamento de Gestão Estratégica


José Cláudio Marcondes Paiva
Diretor
Departamento de Recursos Materiais

Paço Municipal
Rua José de Alencar, 123 - Vila Santa Luzia - São José dos Campos - SP CEP: 12209-904.
Telefone: (012) 3947-8250 e-mail: drmcd@sjc.sp.gov.br





PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
SECRETARIA DE SAÚDE
DIVISÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES DA SAÚDE

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA



A Prefeitura Municipal de São José dos Campos, de acordo com o requerido pelo IPPLAN – INSTITUTO DE PESQUISA E PLANEJAMENTO, estabelecida na cidade de São José dos Campos - SP, sítio à Avenida Doutor Altino Bondesan, 500, Distrito Eugênio de Melo, Parque Tecnológico inscrita no CNPJ sob o nº 11.306.137/0001-95, conforme Processo Interno nº 79745/2020, atesta para fins de apresentação em Órgãos Públicos e em Concorrências Públicas, que a requerente prestou para esta municipalidade os serviços abaixo descritos, conforme Autorizações de Fornecimento dentro das especificações. Atesta ainda que os serviços foram efetuados com eficácia comprovando sua capacidade técnica, não havendo qualquer fato, até a presente data, que desabone sua conduta como prestadora.

AF	DESCRÍÇÃO	UNID.	QUANT.
792/2016	ADMINISTRACAO E GERENCIAMENTO NA AREA DE SAUDE EM GERAL	SV	1
1067/2018	ADMINISTRACAO E GERENCIAMENTO NA AREA DE SAUDE EM GERAL	SV	1
1204/2019	ADMINISTRACAO E GERENCIAMENTO NA AREA DE SAUDE EM GERAL	SV	1
1499/2020	ADMINISTRACAO E GERENCIAMENTO NA AREA DE SAUDE EM GERAL	SV	1
2937/2020	ADMINISTRACAO E GERENCIAMENTO NA AREA DE SAUDE EM GERAL	SV	1

Atesta ainda que, até a presente data, os serviços foram realizados conforme descrito abaixo.

- Utilização de Plataforma de Agendamento, desenvolvida pelo IPPLAN em .Net, WFC, como WebService, para a realização das operações e gerenciamento do agendamento, permitindo o monitoramento das vagas e da fila de pacientes, identificação do número de vagas por tipo de procedimento e por data, bem como o número de pacientes por fila de atendimento;
- Utilização de Plataforma de Priorização de Agendamentos, desenvolvida pelo IPPLAN em .Net, Entity framework, para a gestão das solicitações de priorização de agendamento, a partir de motivos pré-determinados pela Secretaria de Saúde. Estão integradas a plataforma as 40 (quarenta) Unidades Básicas de Saúde do município de São José dos Campos, além do DRC FAMME - Unidade Central de Saúde, da UES - Unidade de Especialidades de Saúde, do DAB (Departamento de Regulação e Controle), do DAS (Departamento de Atenção Secundária), do DAB (Departamento de Atenção Básica) e do CTP (Centro de Tratamento e Prevenção em Tisiologia, Dermatologia Sanitária e Lesões);
- Utilização de Plataforma de Consulta de Vagas, desenvolvida pelo IPPLAN em .Net, Entity framework, para acompanhamento das vagas disponíveis no Sistema de Atendimento Municipal de Saúde (SAMS), com filtros por unidade de atendimento, procedimento médico, tipo de vaga, profissional, status da vaga (liberada e não liberada) e data das vagas;

SECRETARIA DE SAÚDE – Rua Óbidos, 140 - Parque Industrial.

- Gerenciamento de todas as operações da Central de agendamento, em conformidade com as regras e fluxos existente na contratante;
- Disponibilização de infraestrutura adequada para realização das operações, tais como espaço físico, pessoal e equipamentos;
- Disponibilização de equipe treinada, qualificada e alinhada com os objetivos da contratante;
- Prestação de serviços de segunda a sábado das 08:00h às 20:00h, com realização de até 40.000 (quarenta mil) agendamentos/mês;
- Realização de 1.692.250 agendamentos e 4.419.697 tentativas de contato telefônico;
- Gravação dos agendamentos no sistema SAMS;
- Facilitação do contato e a administração das intercorrências entre as áreas (setor competente x contratada), permitindo o gerenciamento e o relacionamento com os pacientes;
- Aperfeiçoamento da sistemática de gestão do agendamento;
- Utilização de tecnologia avançada em prol de atendimento dos processos, conforme modelos de gestão da contratante;
- Informe ao setor competente da contratante no prazo de 05 (cinco) dias contados da data do recebimento das solicitações de agendamentos manuais, quais vagas foram utilizadas e quais são passíveis de reutilização;
- Realização de até 4 contatos para aviso dos agendamentos referente ao atendimento;
- Contatos realizados em dias e períodos alternados (manhã, tarde e noite), para os casos de insucesso as vagas poderem ser utilizadas por outros pacientes;
- Realização de marcação de consultas, exames e procedimentos atendendo às necessidades dos pacientes, conforme as regras e fluxos da contratante;
- Realização de agendamentos das primeiras consultas e/ou consultas de retornos de especialidades e exames ambulatoriais referentes aos atendimentos, em conformidade com o preconizado pela contratante;
- Operacionalização conforme a demanda, e disponibilização do serviço e necessidade da contratante, dos seguintes itens:

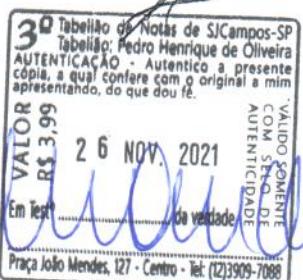
Para demanda de urgência: verificação constante das vagas liberadas e cumprimento dos critérios de avaliação para liberação das urgências;

Para demanda de retorno: verificação via sistema da demanda existente para retorno em períodos pré-determinados e utilização das vagas cedidas, independente da proximidade da data de execução;

Para demanda de exames: otimização de agendamento de exames e observação do agrupamento quando da liberação de exames diferentes para o mesmo paciente;

SECRETARIA DE SAÚDE – Rua Óbidos, 140 - Parque Industrial.

TERCEIRO TABELIÃO DE NOTAS
Márcio Adriano Miranha
Escrivente Habilitado



Disponibilização dos resultados dos contatos on-line, no sistema SAMS, permitindo, com segurança e rapidez, o acompanhamento dos agendamentos;

Emissão de relatórios gerenciais/gráficos mensais da produção realizada, contendo o número de contatos e número de agendamentos realizados separados por tipo: consultas, exames e procedimentos cirúrgicos.

São José dos Campos, 16 de dezembro de 2020.


MAURO EDUARDO MACHADO AUGUSTO
CHEFE DE DIVISÃO



SECRETARIA DE SAÚDE – Rua Óbidos, 140 - Parque Industrial.



PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
SECRETARIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANÇAS
DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIAIS

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

A Prefeitura de São José dos Campos – CNPJ 46.643.466/0001-06, de acordo com o requerido pela Organização Parceira IPPLAN – INSTITUTO DE PESQUISA E PLANEJAMENTO, inscrita no CNPJ sob o nº 11.306.137/0001-95, com sede nacional estabelecida na Avenida Doutor Altino Bondesan, nº 500, Distrito Eugênio de Melo, Parque Tecnológico, nesta cidade de São José dos Campos, Estado de São Paulo, conforme Processo nº 130445/2021, atesta para fins de apresentação em Órgãos Públicos e em licitações públicas e a quem mais possa interessar que a requerente **EXECUTOU** para este Município as atividades relacionadas, conforme segue:

DADOS DO CONTRATO DE GESTÃO

OBJETO: CONTRATO DE GESTÃO PARA O FOMENTO DAS ATIVIDADES RELACIONADAS À PESQUISA CIENTÍFICA OU DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO, PLANEJAMENTO, GERENCIAMENTO OU GESTÃO, APLICAVEIS À ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E PLANEJAMENTO URBANO, POR MEIO DA REALIZAÇÃO DE ESTUDOS E GERAÇÃO DE SUBSÍDIOS PARA A GESTÃO DE PROGRAMAS E PROJETOS ESTRATÉGICOS, FORMULAÇÃO DE POLÍTICAS, ESTRATEGIAS GOVERNAMENTAIS E APOIO A SUA IMPLEMENTAÇÃO, BEM COMO A GESTÃO DE ATENDIMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS NO ESPAÇO PÚBLICO PERMISSIONADO.

CONTRATO Nº: 013/2020

PROCESSO INTERNO nº: 101770/2019

REQUISITANTE: SECRETARIA DE GOVERNANÇA.

DADOS DO PROJETO

Objeto: Gestão do Atendimento ao Município.

Gestão das demandas recebidas dos municípios através do tri dígito 156, aplicativo para celular, atendimento online (através do chat e Messenger) e atendimento de ligações que são direcionadas ao tronco do Paço Municipal (12 39478000), recebimento, análise, busca por solução dentro de banco de dados próprio, direcionamento ao departamento responsável, acompanhamento da solução através

Paço Municipal
Rua José de Alencar, 123 - Vila Santa Luzia - São José dos Campos - SP CEP: 12209-904.
Telefone: (012) 3947-8250 e-mail: drmcd@sjc.sp.gov.br



1
Márcio Adriano
Escrevente Habilitado



PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
SECRETARIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANÇAS
DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIAIS

de modernização administrativa integrando os departamentos da Prefeitura e capacitação dos recursos humanos envolvidos, com retorno ao município e encerramento da demanda. Padronização do atendimento e a resolução da demanda; enriquecimento do banco de dados estatísticos; manutenção do histórico de demandas dos municípios atualizado e segregado por assunto; redução das demandas dentro da administração pública; disponibilização de meios para interação entre os municípios e a Prefeitura; consultas, registros e medição da satisfação do município com o meio de comunicação disponibilizado pela Prefeitura para atendimento das demandas e o índice de satisfação com a própria resolução da demanda. O sistema de gestão e controle das demandas dos municípios teve seu desenvolvimento pelo IPPLAN em linguagem C# MVC para web, utilizando Banco de Dados MSSQL Server 2014, Biblioteca de JavaScript, jQuery, e HTML/Bootstrap. O aplicativo mobile teve seu desenvolvimento pelo IPPLAN por meio de Frameworks híbridos Ionic, tanto para o sistema operacional Android quanto para o IOS.

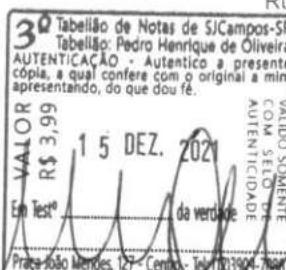
Escopo dos Serviços Realizados:

1. IDENTIFICAÇÃO DE REQUISITOS, com as seguintes ações: a. Levantamento dos requisitos, processos e procedimentos dos serviços disponibilizados pela Prefeitura aos municípios; b. Documentação dos processos e procedimentos atuais em forma de fluxograma e/ou atas de reunião.
2. MAPEAMENTO DOS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS PELA PREFEITURA AOS CIDADÃOS, com as seguintes ações:
 - a. Identificação e indicação das customizações cabíveis aos processos e procedimentos relacionados aos serviços; b. Documentação dos processos e procedimentos redesenhados em forma de fluxograma e/ou atas de reunião;
 - c. Monitoramento das Secretarias, Órgãos e Fundações integradas com o Serviço de Atendimento da Prefeitura para identificação de novos departamentos e/ou serviços que poderiam estar integrados aos canais de atendimento ao município;
 - d. Monitoramento dos serviços mapeados e disponíveis nas Secretarias, Órgãos e Fundações integradas com o Serviço de Atendimento da Prefeitura que possuíam registros pendentes de atendimento, a partir das demandas geradas pelo município;
 - e. Monitoramento dos ramais dos departamentos da Prefeitura e serviços disponibilizados a partir do tronco do Paço Municipal (12 39478000), para identificação de novos departamentos e/ou serviços que poderiam estar integrados ao canal de atendimento ao município, permitindo a padronização no repasse das informações públicas, telefones e transferências das chamadas, visando a resolutividade da demanda durante o contato;
 - f. Moderação dos registros disponíveis na

Paço Municipal

Rua José de Alencar, 123 - Vila Santa Luzia - São José dos Campos - SP CEP: 12209-904
Telefone: (012) 3947-8250 e-mail: drmcd@sjc.sp.gov.br

2





PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
SECRETARIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANÇAS
DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIAIS

plataforma com necessidade de trâmites em algum momento para controle de qualidade e atualização dos serviços mapeados.

3. DISPONIBILIZAÇÃO DE PLATAFORMA DE GESTÃO E CONTROLE DAS DEMANDAS DOS MUNÍCIPES, com as seguintes ações: a. Sustentação, 24 horas, 7 dias por semana, de disponibilidade de plataforma de gestão e controle das demandas dos municípios gerados a partir dos canais de atendimento telefônico (tri dígito 156), disponibilização de aplicativo para celular, atendimento online através do chat disponível no site oficial da Prefeitura e Messenger do Facebook oficial da Prefeitura, atendimento das ligações direcionadas ao tronco do Paço Municipal (12 39478000); b. Realização de atualizações na plataforma de gestão das demandas; c. Realização de customizações para ergonomia e facilidade de uso, sugeridas por técnicos responsáveis ou a partir de sugestões dos usuários; d. Realização de manutenções e configurações nos servidores que hospedam a plataforma de gestão; e. Execução de planos de contingência para fornecimento de energia na ausência do serviço previsto pela concessionária de energia local; f. Monitoramento e controle da rede de dados interna e externa, para acesso à Internet e à rede da Prefeitura de São José dos Campos, via conexão dedicada, para garantia da disponibilidade de acessos à plataforma de gestão sem interferência do nível de serviço prestado, previsão de redundância para mitigação de falhas eventuais da comunicação com a rede da Prefeitura.

4. DISPONIBILIZAÇÃO DE PLATAFORMA DE GESTÃO DE AGENDAMENTOS PARA ATENDIMENTO PRESENCIAL DA PREFEITURA, com as seguintes ações: a. Sustentação, de segunda à sábado, das 6h00 às 22h00, e aos domingos das 8h00 às 20h00, exceto aos feriados, de disponibilidade de plataforma de gestão de agendamentos para atendimento ao município pela Prefeitura, permitindo o agendamento prévio do horário de atendimento a partir do tri dígito 156; b. Realização de atualizações necessárias para o constante funcionamento da plataforma de agendamento, permitindo o controle sobre os comparecimentos nos diversos departamentos e orientação ao município no momento do agendamento; c. Realização de customizações identificadas para ergonomia e facilidade de uso sugeridas por técnicos responsáveis ou a partir de sugestões dos usuários; d. Realização de manutenções e configurações dos servidores que hospedavam a plataforma; e. Execução de planos de contingência para fornecimento de energia na ausência do serviço previsto pela concessionária de energia local; f. Monitoramento e controle da rede de dados interna e externa, para acesso à Internet e à rede da Prefeitura de São José dos Campos, via conexão

Paço Municipal

Rua José de Alencar, 123 - Vila Santa Luzia - São José dos Campos - SP CEP: 12209-904
Telefone: (012) 3947-8250 e-mail: drmcd@sjc.sp.gov.br

3

30 Tabelião de Notas de SJCampos-SP
Tabelião: Pedro Henrique de Oliveira
AUTENTICAÇÃO - Autentico a presente
cópia, a qual confere com o original a mim
apresentando, do que dou fé.

VÁTOR R\$ 3,99
15 DEZ. 2021
da verdade
Praça João Mendes, 127 - Centro - Tel: (12) 3909-7088

CÓDIGO AUTENTICO
VALIDO SOMENTE
COM SELO DE
AUTENTICAÇÃO
126326
AUTENTICAÇÃO
AU1005AD0636772

PRO TABELÃO DE NOTAS
Adriano Miranda
Discrevente Habilitado



PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
SECRETARIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANÇAS
DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIAIS

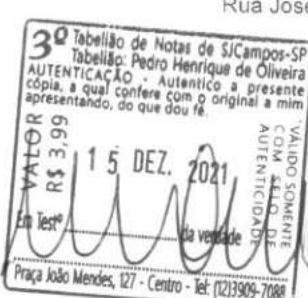
dedicada, para garantia da disponibilidade de acessos a plataforma sem interferência do nível de serviço prestado, com redundância para mitigação de falhas eventuais da comunicação com a rede da Prefeitura; g. Manutenção da estrutura predial apta, segura e disponível para apoio à operação e gestão dos serviços.

5. DISPONIBILIZAÇÃO DE ATENDIMENTO ONLINE, com as seguintes ações:
 - a. Sustentação, de segunda à sábado, das 6h00 às 22h00, e aos domingos das 8h00 às 20h00, exceto os feriados, de disponibilidade de atendimento online (via chat) ao município, com integração ao site e Messenger do Facebook da Prefeitura;
 - b. Realização de atualizações para a plataforma de atendimento, permitindo ao município sanar suas dúvidas sobre as demandas públicas **municipais ou de utilidade pública**, de maneira ágil e simples, obtendo a informação desejada sem que demandasse contatos telefônicos, seja para o tri dígito 156 ou para os departamentos das Secretarias, Órgãos e Fundações integradas com o serviço de atendimento da Prefeitura;
 - c. Realização de customizações para ergonomia e facilidade de uso sugeridas por técnicos responsáveis ou a partir de sugestões dos usuários;
 - d. Monitoramento do uso da plataforma para avaliar os níveis de acesso e consumo da tecnologia;
 - e. Realização de manutenções e configurações dos servidores que hospedavam a plataforma;
 - f. Execução de planos de contingência para fornecimento de energia na ausência do serviço previsto pela concessionária de energia local;
 - g. Monitoramento e controle da rede de dados interna e externa, permitindo acesso à Internet e à rede da Prefeitura de São José dos Campos, via conexão dedicada, para garantir a disponibilidade de acessos a plataforma, sem interferência do nível de serviço prestado, prevendo redundância para mitigar falhas eventuais da comunicação com a rede da Prefeitura;
 - h. Manutenção da estrutura predial apta, segura e disponível para dar apoio à operação e gestão dos serviços.
6. CAPACITAÇÃO DA EQUIPE DE ATENDIMENTO, com as seguintes ações:
 - a. Qualificação dos recursos humanos nos sistemas disponíveis na Central Integrada de Relacionamento que apoiavam no atendimento ao município;
 - b. Capacitação dos recursos humanos quanto aos serviços mapeados nos diversos Órgãos integrados e que eram disponibilizados ao município para registro de demandas e oferta de informações;
 - c. Realização de treinamentos e reciclagens periódicas da equipe de atendimento, quanto às demandas em evidência no período, informações e serviços públicos municipais ou de utilidade pública;
 - d. Capacitação dos recursos humanos quanto às Diretrizes de Ética e de Convivência Profissional;
 - e. Suporte da equipe de atendimento para que no desempenho de suas atividades pudessem cumprir com o

Paço Municipal

Rua José de Alencar, 123 - Vila Santa Luzia - São José dos Campos - SP CEP: 12209-904
Telefone: (012) 3947-8250 e-mail: drmc@sjc.sp.gov.br

4



TABELÃO DE NOTAS
Adriano Miranda
Revcente Habilidado



PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
SECRETARIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANÇAS
DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIAIS

objetivo de resolver o maior número possível de demandas do município sem a necessidade de direcioná-lo aos departamentos ou gerar quaisquer tipos de demandas para as Secretarias, Órgãos e Fundações integradas com o Serviço de Atendimento da Prefeitura. f. Monitoramento da qualidade dos atendimentos realizados, a partir da escuta e revisão dos registros gerados, de forma amostral e sistemática, para avaliação do nível de serviço prestado e avaliação dos recursos humanos.

7. CAPACITAÇÃO DOS RESPONSÁVEIS PELO SERVIÇO NO ÓRGÃO (RSO), com as seguintes ações: a. Realização de capacitação e reciclagem dos responsáveis por responder a demanda do município na Prefeitura; b. Realização de turmas de capacitação mensal, sob demanda, para manter os departamentos integrados à plataforma e atualizados, com usuários qualificados e disponíveis para a resolubilidade da demanda.
8. REALIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AOS MUNÍCIPES, com as seguintes ações: a. Disponibilização dos recursos humanos necessários para a realização do atendimento ao município, de segunda à sábado, das 6h00 às 22h00, e aos domingos das 8h00 às 20h00, exceto os feriados; b. Coleta das informações dos municípios por meio de atendimento por telefone (tri dígito 156), aplicativo para celular 156 SJC, atendimento online através do chat disponível no site oficial da Prefeitura e Messenger do Facebook oficial da Prefeitura, e ligações direcionadas ao tronco do Paço Municipal (12 39478000); c. Registro das demandas dos municípios na plataforma de gestão das demandas; d. Realização de transferência das ligações direcionadas ao tronco do Paço Municipal (12 39478000), às Secretarias, Órgãos e as Fundações integradas com o Serviço de Atendimento da Prefeitura, quando solicitado pelo município; e. Realização de contato telefônico ativo com os municípios, após resposta dos departamentos responsáveis pertencentes às Secretarias, Órgãos ou Fundações integradas com o Serviço de Atendimento da Prefeitura, para informar a resposta dos protocolos, prestando todo e qualquer tipo de informação e orientação aos municípios em relação aos serviços públicos; f. Realização do registro das informações relativas aos contatos realizados com o município na plataforma de gestão e controle das demandas; g. Gravação e armazenamento do áudio de todos os atendimentos telefônicos realizados a partir do tri dígito 156 ou das ligações direcionadas ao tronco do Paço Municipal (12 39478000) pelo período de 1 (um) ano.

Paço Municipal

Rua José de Alencar, 123 - Vila Santa Luzia - São José dos Campos - SP CEP: 12209-904
Telefone: (012) 3947-8250 e-mail: drmcd@sjc.sp.gov.br

5





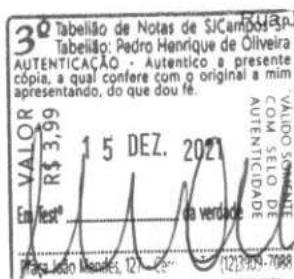
PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
SECRETARIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANÇAS
DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIAIS

9. REALIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AOS MUNÍCIPES, dados quantitativos e disponibilidade de PA (Posição de Atendimento): realização de 1.043.577 atendimentos, no período de 16 de Janeiro de 2020 a 31 de Dezembro de 2020, sendo: a. Atendimento de 977.987 ligações/chamadas, recebidas por meio do tri dígito 156 e do tronco municipal (12 39478000); b. Atendimento de 65.690 chats (atendimento online), por meio do chat disponível no site oficial da Prefeitura e do Messenger do Facebook oficial da Prefeitura; c. Central de Atendimento composta de 90 PA'S (posições físicas de atendimento) simultâneas. Desde abril/2020 foi estabelecida capacidade de manter 120 PA'S home office, com disponibilidade de ser ampliado para 240 PA's home office.
10. ATUALIZAÇÃO DA BASE DE INFORMAÇÕES, com as seguintes ações: a. Realização de reunião de alinhamento com os RSO's (Responsáveis pelo Serviço nos Órgãos) visando manter a base de informações relacionadas aos serviços disponibilizados pela Prefeitura aos municípios, constantemente atualizada; b. Monitoramento sistêmico das mídias sociais oficiais da Prefeitura, a partir do acompanhamento das publicações realizadas, para manter o serviço atualizado e capacitado para atendimento ao munícipe; c. Monitoramento sistêmico das entrevistas concedidas pelo Prefeito às rádios para acompanhamento das notícias, a fim de manter o serviço e a Prefeitura em constante estado de atualização frente as demandas públicas para aumentar a eficiência aos comportamentos sociais que estão em constante transformação; d. Realização de atualização contínua da base de informações relacionadas a Prefeitura e de utilidade pública, visando a resolubilidade do atendimento pelo tele atendente.
11. MONITORAMENTO E APOIO NA RESOLUÇÃO DOS PROTOCOLOS ENCAMINHADOS À PREFEITURA, com as seguintes ações: a. Envio de relatório mensal às Secretarias, Órgãos e Fundações integradas com o Serviço de Atendimento da Prefeitura, com compilado e situação das demandas geradas a partir do atendimento aos municípios; b. Monitoramento sistêmico da resolução dos protocolos encaminhados à Prefeitura referente as demandas coletadas; c. Realização do monitoramento dos usuários pertencentes às Secretarias, Órgãos e Fundações integradas com o serviço de atendimento da Prefeitura quanto aos acessos, para garantia do acompanhamento das demandas encaminhadas a partir dos canais de atendimento ao município; d. Envio de notificações mensais e sistemáticas a todas as Secretarias, Órgãos e Fundações integradas com o serviço de atendimento da Prefeitura integrados à plataforma de gestão e controle das demandas dos municípios quanto as demandas pendentes e seus status de atendimento, para fomento da resolubilidade dos registros pendentes; e. Apoio, sob demanda, na geração de relatórios personalizados por serviço, nos

Paço Municipal

São José de Alencar, 123 - Vila Santa Luzia - São José dos Campos - SP CEP: 12209-904.
Telefone: (012) 3947-8250 e-mail: drmc@sjc.sp.gov.br

6





PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
SECRETARIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANÇAS
DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIAIS

diversos departamentos das Secretarias, Órgãos e Fundações integradas com o Serviço de Atendimento da Prefeitura para auxílio dos usuários da plataforma na compreensão das demandas dos municípios, promovendo a resolubilidade; f. Realização de suporte, sob demanda às Secretarias, Órgãos e Fundações integradas com o serviço de atendimento da Prefeitura, para apoio presencial ou remoto na melhoria de processos que impactam na resolubilidade das demandas.

12. DISPONIBILIZAÇÃO DO APLICATIVO 156 SJC, com as seguintes ações: a. Sustentação, 24 horas por dia, de disponibilidade do aplicativo 156 SJC para o município nas bibliotecas da Play Store (Google) e App Store (Apple); b. Realização de atualizações no aplicativo; c. Realização de customizações para ergonomia e facilidade de uso sugeridas por técnicos responsáveis ou a partir de sugestões dos usuários; d. Monitoramento do uso do aplicativo para avaliação dos níveis de acesso e consumo da tecnologia; e. Realização de manutenções e configurações dos servidores que hospedam o aplicativo; f. Execução de planos de contingência para fornecimento de energia na ausência do serviço previsto pela concessionária de energia local; g. Monitoramento e controle da rede de dados interna e externa, para acesso à Internet e à rede da Prefeitura de São José dos Campos, via conexão dedicada, para garantir a disponibilidade de acessos a plataforma sem interferência do nível de serviço prestado, prevendo redundância para mitigar falhas eventuais da comunicação com a rede da Prefeitura; h. Manutenção da estrutura predial apta e disponível para apoio à operação e gestão dos serviços.
13. HOMOLOGAÇÃO DAS ATUALIZAÇÕES E CUSTOMIZAÇÕES, com as seguintes ações: a. Realização da homologação das atualizações e customizações implementadas.
14. MONITORAMENTO DA OPINIÃO PÚBLICA NAS BIBLIOTECAS DIGITAIS DE CONSUMO DO APLICATIVO, com as seguintes ações: a. Realização do acompanhamento e resposta aos comentários dos usuários nas bibliotecas da Play Store (Google) e da App Store (Apple) gerados a partir do uso do aplicativo; b. Realização da avaliação contínua da plataforma para possíveis customizações, quanto a ergonomia e facilidade de uso sugeridas por técnicos responsáveis ou a partir dos comentários dos municípios usuários do aplicativo.

Paço Municipal

Rua José de Alencar, 123 - Vila Santa Luzia - São José dos Campos - SP CEP: 12209-904.
Telefone: (012) 3947-8250 e-mail: drmcd@sjc.sp.gov.br

7



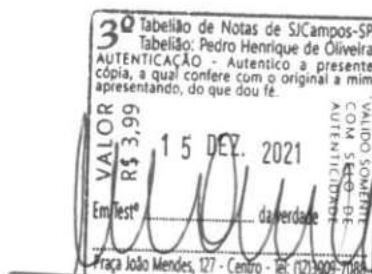


PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
SECRETARIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANÇAS
DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIAIS

15. SUPORTE AOS USUÁRIOS, com as seguintes ações: a. Disponibilização e realização de suporte técnico aos usuários do sistema, por meio de atendimento telefônico ou e-mail, a fim de sanar dúvidas operacionais e eventuais problemas que a plataforma de atendimento possa apresentar, de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 17h30min, com intervalos entre 12h00 e 13h00, exceto os feriados; b. Disponibilização de suporte telefônico e por e-mail aos usuários que se relacionavam de alguma forma com os canais de atendimento ao município quanto aos sistemas aplicativos necessários a prestação do serviço detalhado neste projeto e suas respectivas metas, para apoio na identificação de pontos de melhoria que pudessem impactar positivamente, seja na resolubilidade direta pelo tele atendente ou pelas Secretarias, Órgãos e Fundações integradas com o serviço de atendimento da Prefeitura.
16. GERAÇÃO DE INDICADORES ESTATÍSTICOS, com as seguintes ações: a. Geração de indicadores estatísticos a partir do atendimento aos municípios; b. Disponibilização de dados estatísticos em Portal de Indicadores (plataforma eletrônica).

Período de execução dos Serviços:

Registrarmos que a organização desenvolveu os serviços descritos acima no período de 15 de Janeiro de 2020 a 31 de Dezembro de 2020.



TERCEIRO TABELIÃO DE NOTAS
Márcio Adriano Miranda
Escrivente Habilitado

8



PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
SECRETARIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANÇAS
DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIAIS

DECLARAÇÃO DE SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE DOS SERVIÇOS.

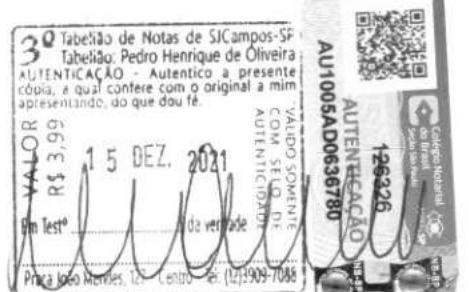
A PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS atesta, para todos os fins que os serviços prestados pela Organização Parceira IPPLAN – INSTITUTO DE PESQUISA E PLANEJAMENTO demonstrou bom desempenho operacional, tendo cumprido fielmente com suas obrigações e objetivos estabelecidos, não havendo dessa forma, qualquer fato que desabone sua capacidade técnica e comercial como prestadora.

São José dos Campos, 14 de Dezembro de 2021.

Este atestado de capacidade técnica foi impresso em 09 (nove) laudas, somente no anverso.

RESPONSÁVEL TÉCNICO PELA CONTRATANTE – PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS – SP./ SECRETARIA DE GOVERNANÇA

Gunar Monteiro de Andrade Junior
Chefe de Contratos
Secretaria de Governança



RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO E EMISSÃO DESTE ATESTADO – DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIAIS / SECRETARIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANÇAS.

José Cláudio Marcondes Paiva
Diretor
Departamento de Recursos Materiais

Ricardo Simão
Chefe
Departamento de Recursos Materiais



ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos, para fins de comprovação de realização de serviço técnico, que o IPPLAN - INSTITUTO DE PESQUISA E PLANEJAMENTO, associação civil de direito privado, sem fins lucrativos, qualificado como Organização Social, inscrito no CNPJ sob o nº 11.306.137/0001-95, com sede nacional estabelecida na Avenida Doutor Altino Bondesan, nº 500, Distrito Eugênio de Melo, Parque Tecnológico, na cidade de São José dos Campos, Estado de São Paulo, desenvolveu para a COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS SERVIDORES MUNICIPAIS DA REGIÃO METROPOLITANA DO VALE DO PARAÍBA E LITORAL NORTE – SICOOB CRESSEM, CNPJ nº 54.190.525/0001-66, com sede estabelecida na Rua Henrique Dias, nº 1000, Bairro Vila Progresso, São José dos Campos/SP, o serviço de Gestão do Atendimento de Call Center e Desenvolvimento de Plataforma WEB de Gestão de Atendimento e Ocorrências.

Objeto: Execução do Serviço de Gestão do Atendimento de Call Center e Desenvolvimento de Plataforma WEB de Gestão de Atendimento e Ocorrências.

Escopo dos Serviços:

A – LEVANTAMENTO DE REQUISITOS E MAPEAMENTO

- Realização de reunião in loco para levantamento dos requisitos que envolviam os processos e procedimentos dos serviços disponibilizados pela Cooperativa;
 - Documentação dos processos e procedimentos atuais em forma de fluxograma e/ou atas de reunião;
 - Identificação e indicação das melhorias cabíveis aos processos e procedimentos relacionados aos serviços.

B – DESENVOLVIMENTO E IMPLANTACÃO DA PLATAFORMA WEB DE GESTÃO DE ATENDIMENTO

- Adequação da apresentação da plataforma aos padrões utilizados pelo SICOOB CRESSEM;
 - Implementação de projeto em ambiente de homologação;
 - Implantação de plataforma eletrônica de gestão de atendimento conforme levantamento de requisitos realizado, com as seguintes funcionalidades principais:
 - Disponibiliza um formulário para registro de informação, de solicitação de serviços, reclamações, elogios, sugestões e denúncias;
 - Conta com campo que permite anexar até quatro arquivos nos formatos gif, jpeg, png, pdf de até 50mb por arquivo;
 - Dispõe os perfis de administrador, moderador, supervisor, atendente, cadastrador e responsável pela resposta a execução do serviço;
 - Disponibiliza a solicitação de parecer entre responsáveis por meio do sistema, da impressão da demanda e por e-mail;
 - Encaminha as demandas aos departamentos e os usuários têm à mão os protocolos em tempo real, aumentando os níveis de respostas aos clientes com agilidade e qualidade, garantindo resolubilidade da demanda;
 - Gera relatórios gerenciais das demandas, possibilitando uma visão geral para tomada de decisão;

sicoobcressem.com.br
Rua Henrique Dias, 1000 - Vila Progresso
12.215-260 - São José dos Campos - SP
Tel.: (12) 3904-9555

Página 1 de 3

- Gera relatórios operacionais dos atendimentos, para avaliação da produtividade dos atendentes;
- Permite o mapeamento ilimitado de serviços para o registro dos atendimentos, com definição de anonimato, urgência e sigilo, quando necessário;
- Permite que os registros sejam realizados para pessoa física e pessoa jurídica;
- Viabiliza a gestão de dados cadastrais dos clientes;
- Possibilita a capacitação na utilização e processos da ferramenta;
- Possibilita ao administrador do sistema realizar a gestão os usuários e das permissões por perfil e por grupo de trabalho;
- Propicia a gestão da responsabilidade das demandas;
- Propicia aos responsáveis pelas demandas realizarem a tratativa do que é relatado no protocolo, e após esse procedimento, responder o registro.

C - CAPACITAÇÃO DA EQUIPE DE ATENDIMENTO

- Qualificação dos recursos humanos para utilização da plataforma;
- Capacitação de 20 recursos humanos quanto aos serviços mapeados;
- Realização de treinamentos e reciclagens periódicas da equipe de atendimento, quanto às demandas em evidência no período;
- Capacitação dos recursos humanos quanto às Diretrizes de Ética e de Convivência Profissional;
- Monitoramento da qualidade dos atendimentos realizados, de forma amostral e sistemática, para avaliação do nível de serviço prestado e avaliação dos recursos humanos.

D - REALIZAÇÃO DO ATENDIMENTO

- Disponibilização de 03 recursos humanos para a realização 60 atendimentos telefônicos por dia, de segunda à sexta, das 8h30 às 17h00, exceto aos feriados, na sede do IPPLAN, localizada na Estrada Doutor Altino Bondesan nº 500 – Eugênio de Melo, em São José dos Campos/SP. Totalizando 38.216 atendimentos realizados ao longo do período de 1 ano.
- Coleta das informações das ligações telefônicas;
- Registro das demandas coletadas e das informações relativas aos contatos realizados na plataforma de gestão do atendimento e ocorrências;
- Gravação e armazenamento do áudio de todos os atendimentos telefônicos realizados pelo período de 90 (noventa) dias.

E - SUPORTE E MANUTENÇÃO

- Disponibilização e realização de suporte técnico aos usuários da plataforma (20 usuários), por meio de atendimento telefônico ou e-mail, a fim de sanar dúvidas operacionais e eventuais problemas que a plataforma de gestão do

sicoobcressem.com.br
 Rua Henrique Dias, 1000 - Vila Progresso
 12.215-260 - São José dos Campos - SP

J.H.K
 Página 2 de 3

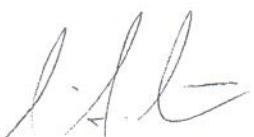


atendimento pudesse apresentar, de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 17h00, com intervalos entre 12h00 e 13h00, exceto aos feriados;

- Registro de ocorrências durante a utilização da plataforma;
- A plataforma foi mantida operacional 24 horas por dia, 7 dias por semana;
- Realização de atualizações da plataforma para seu permanente funcionamento de forma eficaz e eficiente;
- Realização de melhorias para maior facilidade de interação e uso da plataforma a partir da percepção dos técnicos responsáveis ou dos usuários;
- Disponibilização de servidor operando ininterruptamente para hospedagem da plataforma.

Registrarmos que a organização desenvolveu os serviços descritos acima no período de 08 de maio de 2020 a 08 de maio de 2021, por meio do Contrato Nº 29/20, no qual demonstrou bom desempenho operacional, tendo cumprido fielmente com suas obrigações e objetivos estabelecidos, não havendo dessa forma, qualquer fato que desabone sua capacidade técnica e comercial como prestadora.

São José dos Campos, 23 de novembro de 2021.



Tiago Ferreira Teixeira

CPF n.º 288.152.648-92

Diretor Presidente – SICOOB CRESSEM



sicoobcressem.com.br
Rua Henrique Dias, 1000 - Vila Progresso
12.215-260 - São José dos Campos - SP
Tel.: (12) 3904-9555

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos, para fins de comprovação de realização de serviço técnico, que o IPPLAN -INSTITUTO DE PESQUISA E PLANEJAMENTO, associação civil de direito privado, sem fins lucrativos, inscrito no CNPJ sob o nº 11.306.137/0001-95, com sede nacional estabelecida na Avenida Doutor Altino Bondesan, nº 500, Distrito Eugênio de Melo, Parque Tecnológico, na cidade de São José dos Campos, Estado de São Paulo, desenvolveu para O Banco do Brasil S/A, inscrito no CNPJ nº 00.000.000/001-91 sediado à Rua Álvares Penteado, nº 131, Centro, São Paulo – SP – CEP:01.012-001, o serviço de Consultoria na área de Recursos Humanos, especificamente em treinamentos e desenvolvimento de colaboradores.

Objeto:

Realizar atividades de Consultoria na área de Recursos Humanos, especificamente em treinamentos e desenvolvimento na capacitação.

Escopo dos Serviços:

As atividades contratadas foram desenvolvidas nas dependências do IPPLAN

Carga horária: 6 (seis) horas;

Modalidade: online;

Número de treinados: 11(onze);

Conteúdo:

Tema- "Entender para atender"



Assunto abordado: Atendimento de sucesso, que está atrelado a um entendimento real do atendente sobre processos, pessoas e sobre si mesmo.

Esse treinamento foi personalizado para os profissionais, com a finalidade de trabalhar as competências que são primordiais para um atendimento de impacto. Desenvolvendo um contexto de atendimento seguindo a metodologia 4Brain: Mente de campo, Mente do Corpo, Mente das Emoções e Mente do Comportamento.

O profissional responsável por ministrar o treinamento: Lucas Daniel Rocha da Silva; gerente técnico, com mais de 10 anos de experiência em empresas de médio e grande porte, multinacionais, e do terceiro setor, tendo atuado como HR-Business Partner e exercendo funções estratégicas na área de Recursos Humanos e na manutenção dos seus subsistemas. Na área de Treinamentos, desenvolveu programas de formação para líderes, empreendedores e profissionais em geral, nas áreas de desenvolvimento comportamental, profissional e gestão.

Registrarmos que a organização desenvolveu os serviços descritos acima no período de Dezembro de 2021, por meio do Contrato Nº 020/2021, no qual demonstrou bom desempenho operacional, tendo cumprido fielmente com suas

obrigações e objetivos estabelecidos, não havendo, dessa forma, qualquer fato que desabone sua capacidade técnica e comercial como prestadora.

São Paulo, 20 de Abril de 2022.

Marisa Vincoletto Fabricio

Gerente de Grupo

(Banco do Brasil S/A)

Marisa Vincoletto Fabricio- F 6998674

Gerente de Grupo CR

CPF: 307.287.478- 63



ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos, para fins de comprovação de realização de serviço técnico, que o IPPLAN -INSTITUTO DE PESQUISA E PLANEJAMENTO, associação civil de direito privado, sem fins lucrativos, qualificado como Organização Social, inscrito no CNPJ sob o nº 11.306.137/0001-95, com sede nacional estabelecida na Avenida Doutor Altino Bondesan, nº 500, Distrito Eugênio de Melo, Parque Tecnológico, na cidade de São José dos Campos, Estado de São Paulo, desenvolveu para O Banco do Brasil S/A, inscrito no CNPJ nº00.000.000/001-91 sediado à Rua Álvares Penteado, n° 131, Centro, São Paulo -SP -CEP: 01.012-001, o serviço de Consultoria na área de Recursos Humanos, especificamente em treinamentos e desenvolvimento de colaboradores.

Objeto: Realizar atividades na área de Recursos Humanos, especificamente em treinamentos e desenvolvimento na capacitação.

Escopo dos Serviços:

As atividades contratadas foram desenvolvidas na Plataforma Teams (ONLINE).

Carga horária: 6 (seis) horas;

Modalidade: online;

Número de treinados: 20 (vinte); Conteúdo:

Tema - "Entender para atender"



Assunto abordado: Atendimento de sucesso, que está atrelado a um entendimento real do atendente sobre processos, pessoas e sobre si mesmo.

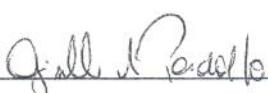
Esse treinamento foi personalizado para os profissionais, com a finalidade de trabalhar as competências que são primordiais para um atendimento de impacto, Desenvolvendo um contexto de atendimento seguindo a metodologia 4Brain: Mente de campo, Mente do Corpo, Mente das Emoções e Mente do Comportamento.

O profissional responsável por ministrar o treinamento: Lucas Daniel Rocha; Psicólogo especialista em Desenvolvimento Organizacional, com mais de 10 anos de experiência em empresas de médio e grande porte, multinacionais, e do terceiro setor, tendo atuado como HRBusiness Partner e exercendo funções estratégicas na área de Recursos Humanos e na manutenção dos seus subsistemas.

Na área de Treinamentos, desenvolveu programas de formação para líderes, empreendedores e profissionais em geral, nas áreas de desenvolvimento comportamental, profissional e gestão.

Registramos que a organização desenvolveu os serviços descritos acima no período de abril de 2022, por meio do Contrato Nº 010/2022, no qual demonstrou bom desempenho operacional, tendo cumprido fielmente com suas obrigações e objetivos estabelecidos, não havendo, dessa forma, qualquer fato que desabone sua capacidade técnica e comercial como prestadora.

São Paulo, 07 de Julho de 2022.



Banco do Brasil S/A

Giselle Maibashi Pandolfo

Matrícula: F3800789

Gerente de setor

CPF: 307287478 63





ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos, para fins de comprovação de realização de serviço técnico, que o IPPLAN - INSTITUTO DE PESQUISA E PLANEJAMENTO, associação civil de direito privado, sem fins lucrativos, inscrito no CNPJ sob o nº 11.306.137/0001-95, com sede nacional estabelecida na Avenida Doutor Altino Bondesan, nº 500, Distrito Eugênio de Melo, Parque Tecnológico, na cidade de São José dos Campos, Estado de São Paulo, desenvolveu para L&J Redes de Telecomunicações e Informática LTDA, inscrito no CNPJ nº12.193.909/0001-92 sediada na Avenida Dr. José Artur Nova, nº 1867, Parque Paulistano, São Paulo – SP – CEP:08.090-000, o serviço de Consultoria na área de Recursos Humanos, especificamente em treinamentos e desenvolvimento de colaboradores.

Objeto: Realização de atividades de consultoria na área de recursos humanos, especificamente em treinamentos e desenvolvimento na capacitação de 40 colaboradores.

Escopo dos Serviços:

As atividades contratadas foram desenvolvidas nas dependências da empresa - L&J Redes de Telecomunicações e Informática LTDA.

Carga horária: 40 (quarenta) horas;

Modalidade: Presencial;

Número de treinados: 40 (quarenta);

Conteúdo:

- Tema 1 - "Entender para atender"

Assunto abordado:

Atendimento de sucesso, que está atrelado a um entendimento real do atendente sobre processos, pessoas e sobre si mesmo.

Esse treinamento foi personalizado para os profissionais, com a finalidade de trabalhar as competências que são primordiais para um atendimento de impacto.

Desenvolvendo um contexto de atendimento seguindo a metodologia 4Brain: Mente de campo, Mente do Corpo, Mente das Emoções e Mente do Comportamento.

- Tema 2 - "Liderança servidora"

Assuntos abordados:

Desenhado especialmente para líderes e gestores, este treinamento apresentou formas para se encontrar o equilíbrio entre líder e liderado, abordando ferramentas de comunicação, feedbacks assertivos, alinhamento de discursos e táticas de persuasão.

Andrea Santos Gi
Tabelião de Notas de São Paulo
Mogi das Cruzes - SP



José Artur Nova, 1.867 – Parque Paulistano – São Paulo – SP – 08090-000

Tel. 11 2303 3695 – Website: www.cybernetprovedor.com

RECEIRO TABELIÃO DE NOTAS

Lucia Ribeiro de Souza

Escrevente Habilitada





Competências trabalhadas:

- O papel da liderança na gestão de pessoas;
- Como motivar e engajar equipes;
- A importância da comunicação na gestão de resultados;
- Liderança por exemplo;
- People/Service e Profit;
- Feedback e Feedforward;
- Como identificar e gerenciar talentos;
- A Importância da qualidade e da empatia no atendimento;
- Senso de pertencimento/dono – Ownership;
- A humanização no atendimento ao cliente;
- Paixão em Servir – Excelência em atender;
- Qual imagem queremos passar?
- Técnicas de escuta ativa;
- A importância do cliente e por que não podemos perdê-lo;
- Behavior Analyst: Entendendo comportamentos nas mídias sociais.

O profissional responsável por ministrar o treinamento: Lucas Daniel Rocha da Silva; gerente técnico, com mais de 10 anos de experiência em empresas de médio e grande porte, multinacionais, e do terceiro setor, tendo atuado como HR-Business Partner e exercendo funções estratégicas na área de Recursos Humanos e na manutenção dos seus subsistemas. Na área de Treinamentos, desenvolveu programas de formação para líderes, empreendedores e profissionais em geral, nas áreas de desenvolvimento comportamental, profissional e gestão.

Registramos que a organização desenvolveu os serviços descritos acima no período de junho de 2021, por meio do Contrato Nº 012/2021, no qual demonstrou bom desempenho operacional, tendo cumprido fielmente com suas obrigações e objetivos estabelecidos, não havendo, dessa forma, qualquer fato que desabone sua capacidade técnica e comercial como prestadora.

São Paulo, 19 de Abril de 2022.



Jackson Oliveira Gomes
L&J Redes de Telecomunicações e Informática LTDA
Jackson Oliveira Gomes
CEO

296.088.388-86



TERCEIRO TABELIÃO DE NOTAS
Neusa Lucia Ribeiro de S.
Escrevente: Hélio Henrique de Oliveira
Tabelião de Notas de SJ/Campos-SP
126326

AUTENTICAÇÃO
AU1005AD0658339



Av. Doutor José Artur Nova, 1.867 – Parte Paulistano – São Paulo – SP – 08090-000
Tel. 11 2303 3695 – Website: www.cybernetprovedor.com