



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Processo nº 35014.002603/2020-23

Interessado: DIRAT, DIRBEN

O INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL, com sede na SAUS, Quadra 2 - Bloco "O" - 5º andar, Sala 519, na cidade de Brasília no Distrito Federal, inscrito no CNPJ sob o Nº 29.979.036/0908-91, declara para os devidos fins que mantém, até a presente data, contrato nº 15/2020, de prestação de serviços com o **CONSÓRCIO COMUNIX-3CORP** firmado pelas empresas **COMUNIX TECNOLOGIA E SOLUCOES CORPORATIVAS LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nº 11.387.411/0001-06; e **3CORP TECHNOLOGY INFRAESTRUTURA DE TELECOM LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nº 04.238.297/0001-89, firmado em 21/09/2020 com vigência inicial de 12 meses, cujo escopo e características, incluem mas não se limitam à:

- Prestação dos serviços de atendimento eletrônico e de comutação e controle do atendimento humano das Centrais de Atendimento Remoto do INSS, mediante o fornecimento, instalação, operação e suporte técnico de solução de tecnologia da informação composta por uma PLATAFORMA DE COMUTAÇÃO E CONTROLE PARA CENTRAIS DE ATENDIMENTO (PCCCA), para operacionalização das Centrais de Atendimento Remoto do INSS - CARs localizadas nas cidades de Caruaru/PE, Recife/PE e Salvador/BA conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Edital PREGÃO ELETRÔNICO Nº 4/2020 (PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º 35014.002603/2020-23).
- A solução contratada é composta por conjunto de hardware, software e serviços adicionais que formam uma Plataforma de Comutação e Controle para Centrais de Atendimento (PCCCA) no conceito Omnichannel, ou seja, baseada na integração de todos os canais e pontos de atendimentos do INSS, possibilitando unificar as interações dos cidadãos, independentemente da forma de contato (voz, e-mail, sms, webchat, vídeo Chamada, chatbot e comunicadores instantâneos), fazendo uso das tecnologias text to speech (TTS) e automatic speech recognition (ASR), webchat disponibilizados na arquitetura de nuvem.
- A plataforma de Omnichannel e Frontend de atendimento disponibilizada processa mais de 4.000.000 (quatro milhões) de interações por mês, com mais de 4.200 (quatro mil e duzentos) usuários operacionais (Agentes de Atendimento), e o fornecimento da Solução com tecnologia de Call Center/Contact Center contempla o fornecimento, disponibilização de equipamentos, softwares e sistemas com a implantação, serviços de operação, monitoramento e manutenção da Solução.

Declaramos ainda, que o serviço especificado vem sendo prestado a inteiro contento, demonstrando a Contratada possuir Capacidade Técnica e Gerencial nos compromissos assumidos, nada havendo, até a presente data, que a desabone.

Brasília/DF, em 16 de fevereiro de 2023.

LARISSA ANDRADE MORA

Diretora de Orçamento, Finanças e Logística



Documento assinado eletronicamente por **LARISSA ANDRADE MORA, Diretor(a) de Orçamento, Finanças e Logística**, em 17/02/2023, às 13:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **10634330** e o código CRC **C3B9C9E0**.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística
Coordenação-Geral de Licitações e Contratos
Coordenação de Gestão de Contratações
Divisão de Controle de Contratos

OFÍCIO SEI Nº 46/2023/DCCONTR/COGC/CGLCO/DIROFL-INSS

Brasília, 23 de fevereiro de 2023.

Ao Senhor

RAPHAEL LEONARDO ESTANISLAU NEVES

Sócio - COMUNIX TECNOLOGIA E SOLUÇÕES CORPORATIVAS LTDA.
CNB 08, Lote 05/06, Salas 601 a 607 - Taguatinga/DF,
CEP: 72.115-035

Assunto: Contrato nº 15/2020

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 35014.002603/2020-23.

Senhor Sócio,

1. Trata-se de assunto correlato ao Contrato nº 15/2020, cujo objeto é a contratação de serviços de prestação dos serviços de atendimento eletrônico e de comutação e controle do atendimento humano das Centrais de Atendimento Remoto do INSS, composta por uma PLATAFORMA DE COMUTAÇÃO E CONTROLE PARA CENTRAIS DE ATENDIMENTO (PCCCA).
2. Tendo em vista a solicitação da contratada nos autos através do Ofício Nº 20230120-01, segue anexo a este ofício o Atestado de Capacidade Técnica, em papel timbrado do INSS, referente aos serviços atendimento eletrônico e de comutação e controle do atendimento humano das Centrais de Atendimento Remoto do INSS, mediante o fornecimento, instalação, operação e suporte técnico de solução de tecnologia da informação composta por uma PLATAFORMA DE COMUTAÇÃO E CONTROLE PARA CENTRAIS DE ATENDIMENTO (PCCCA).. objeto do contrato acima referenciado.

Sem mais para o momento, nos colocamos à disposição para eventuais esclarecimentos.

Atenciosamente,

GEOVAR DE ALMEIDA ALVES

Chefe da Divisão de Controle de Contratos

Anexos: I - Atestado de Capacidade Técnica (SEI nº 10634330).



Documento assinado eletronicamente por **GEOVAR DE ALMEIDA ALVES, Chefe de Divisão de Controle de Contratos**, em 23/02/2023, às 10:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site

[https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?](https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **10664707** e o código CRC **12715B78**.

DCCONTR – SAUS QUADRA 2 BLOCO 0 – Brasília – DF. CEP 70070946.

Telefone: (61) 3313-4509. E-mail: cglco@inss.gov.br

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 35014.002603/2020-23

SEI nº 10664707