



AMOG - Associação dos Municípios da Microrregião da Baixa Mogiana

Fundada em 08.01.1976

Rua Joaquim Augusto Ferreira, nº 12 – Parque das Orquídeas – CEP 37.800-000.

Telefax: 35.3551.5664 –GUAXUPÉ – MINAS GERAIS

EDITAL DE RETIFICAÇÃO Nº 02/2014.

A ASSOCIAÇÃO DOS MUNICÍPIOS DA MICRORREGIÃO DA BAIXA MOGIANA - AMOG, por meio de seu Pregoeiro, no uso de suas atribuições, informa que devido à necessidades de adequação e correção das disposições editalícias, fica retificado o Edital do Pregão Presencial nº 01/2014, referente a contratação de serviços técnicos especializados para a manutenção corretiva e preventiva, de natureza contínua, do sistema de iluminação pública dos Municípios associados que compõem a AMOG, incluindo o fornecimento de materiais, equipamentos e mão de obra, bem como a locação de software para gestão, fiscalização, despacho e recepção de serviços de manutenção do Sistema de Iluminação Pública e de prestação de serviços Call Center, na forma que se segue:

ALTERAÇÕES NO EDITAL:

Onde se lia, no preâmbulo:

DATA DA SESSÃO PÚBLICA: 19 de dezembro de 2014.

HORÁRIO: 14h30min.

Leia-se:

DATA DA SESSÃO PÚBLICA: 09 de janeiro de 2015.

HORÁRIO: 14h00min.

Onde se lia:

1.1.1 O presente objeto será parcelado em dois itens específicos, a saber:

ITEM	DESCRIÇÃO
01	Contratação de serviços técnicos especializados para a manutenção corretiva e preventiva, de natureza contínua, do sistema de iluminação pública dos Municípios associados que compõem a AMOG, incluindo o fornecimento de materiais, equipamentos e mão de obra.



AMOG - Associação dos Municípios da Microrregião da Baixa Mogiana

Fundada em 08.01.1976

Rua Joaquim Augusto Ferreira, nº 12 – Parque das Orquídeas – CEP 37.800-000.

Telefax: 35.3551.5664 –GUAXUPÉ – MINAS GERAIS

02	Locação de <i>software</i> para gestão, fiscalização, despacho e recepção de serviços de manutenção do Sistema de Iluminação Pública e para atendimento aos Municípios associados que compõem a AMOG.
----	---

Leia-se:

1.1.1 O presente objeto será parcelado em três itens específicos, a saber:

ITEM	DESCRIÇÃO
01	Contratação de serviços técnicos especializados para a manutenção corretiva e preventiva, de natureza contínua, do sistema de iluminação pública dos Municípios associados que compõem a AMOG, incluindo o fornecimento de materiais, equipamentos e mão de obra.
02	Locação de <i>software</i> para gestão, fiscalização, despacho e recepção de serviços de manutenção do Sistema de Iluminação Pública
03	Prestação de serviços de <i>Call Center</i> para atendimento aos Municípios associados que compõem a AMOG.

Onde se lia:

6.1.1 O licitante que desejar concorrer aos dois itens deverá apresentar, no envelope de proposta de preços, ambos os valores de forma devidamente discriminados, segundo a numeração contida no subitem 1.1.1 deste Edital. Da mesma forma, deverá discriminar o licitante que houver interesse em participar de apenas um item, indicando-o.

Leia-se:

6.1.1 O licitante que desejar concorrer aos três itens deverá apresentar, no envelope de proposta de preços, ambos os valores de forma devidamente discriminados, segundo a numeração contida no subitem 1.1.1 deste Edital. Da mesma forma, deverá discriminar o licitante que houver interesse em participar de apenas um item, indicando-o.

Onde se lia:



7.3 O preço total constante na proposta referente ao Item 01 deverá ser o resultado do valor unitário oferecido pela licitante multiplicado pelo número de pontos de iluminação pública existentes e indicados no Termo de Referência deste Edital. E o preço total constante na proposta referente ao Item 02 deverá ser o resultado do valor unitário oferecido pela licitante multiplicado pelos números de pontos de iluminação pública, considerando a prestação dos serviços de atendimento a todos os Municípios associados.

Leia-se:

7.3 O preço total constante na proposta referente ao Item 01 deverá ser o resultado do valor unitário oferecido pela licitante multiplicado pelo número de pontos de iluminação pública existentes e indicados no Termo de Referência deste Edital. E o preço total constante na proposta referente ao **Item 02 e Item 03** deverá ser o resultado do valor unitário oferecido pela licitante multiplicado pelos números de pontos de iluminação pública, considerando a prestação dos serviços de atendimento a todos os Municípios associados.

Onde se lia:

8.5.4.1 Quanto à capacitação técnico-profissional: comprovação da qualificação técnica do profissional habilitado para responder tecnicamente pelos serviços previstos no item 01 deste Edital, mediante apresentação de atestado(s) ou certidão(ões) fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, Registrados no CREA, ou por certidão(ões) de Acervo Técnico expedida pelo CREA, demonstrando a capacidade de execução de manutenção em sistema de Iluminação Pública. Imprescindível o Registro dos Atestados e Certidões junto ao CREA.

Leia-se:

8.5.4.1 Quanto à capacitação técnico-profissional: comprovação da qualificação técnica do profissional habilitado para responder tecnicamente pelos serviços previstos nos **itens 01, 02, e/ou 03** deste Edital, mediante apresentação de atestado(s) ou certidão(ões) fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, registrados na entidade profissional competente, ou por certidão(ões) de Acervo Técnico expedida pela entidade profissional competente, demonstrando a capacidade de execução dos seguintes serviços:

a) manutenção em Sistema de Iluminação Pública, para o item 01, sendo imprescindível o registro dos Atestados e Certidões junto ao CREA;



b) locação de *software* para gestão, fiscalização, despacho e recepção de serviços de manutenção do Sistema de Iluminação Pública, para o item 02;

c) prestação de serviços de *Call Center* receptivo, utilizando-se de recursos CTI, gravação digital dos atendimentos e solução de gestão de atendimentos em arquitetura web, com interface para geração de relatórios, para o item 03.

Onde se lia:

8.5.4.3 Quanto à capacitação técnico-operacional: apresentação de certidão(ões) ou atestado(s) fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, ou por certidão(s) de acervo técnico expedido pelo CREA, demonstrando que a empresa executou diretamente serviços de características semelhantes ao objeto licitado, que comprovem a execução de manutenção em Sistema de Iluminação Pública, para o item 01, e da prestação de serviços de *Call Center*, para o item 02.

Leia-se:

8.5.4.3 Quanto à capacitação técnico-operacional: apresentação de certidão(ões) ou atestado(s) fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, ou por certidão(ões) de acervo técnico expedida pela entidade profissional competente, demonstrando que a empresa executou diretamente serviços de características, quantidades e prazos semelhantes ao objeto licitado, que comprovem a execução dos seguintes serviços:

a) manutenção em Sistema de Iluminação Pública, para o item 01, sendo imprescindível o registro dos Atestados e Certidões junto ao CREA;

b) locação de *software* para gestão, fiscalização, despacho e recepção de serviços de manutenção do Sistema de Iluminação Pública, para o atendimento do quantitativo de, no mínimo, 7.700 (sete mil e setecentos) pontos de iluminação pública, para o item 02;

c) prestação de serviços de *Call Center* receptivo, no quantitativo mínimo de 200 (duzentos) atendimentos mensais gerenciados por meio de acordos de níveis de serviço, utilizando-se de recursos CTI, gravação digital dos atendimentos e solução de gestão de atendimentos em arquitetura web, com interface para geração de relatórios, para o item 03.

8.5.4.3.1 Para fins de comprovação dos quantitativos mínimos exigidos nos itens anteriores, será considerado o somatório de todos os documentos apresentados, desde que o período da prestação de serviços neles referidos seja comum e concomitante, de modo que se comprove a



volumetria mínima informada acima.

Onde se lia:

18 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

18.1 Incumbe à Contratada:

(...)

18.1.18 Manter acesso telefônico gratuito, do tipo 0800, para registro das solicitações relativas à gestão do Parque de Iluminação Pública do Município.

18.1.19 Apresentar no ato da assinatura do contrato, Licença de uso de software para controle de serviços, com integração a *Call Center*, possibilidade de emissão de relatórios e cadastro de unidades de iluminação pública.

18.1.20 Manter, durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

Leia-se:

18 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

18.1 Incumbe à licitante vencedora dos serviços de manutenção do Sistema de Iluminação Pública (item 01):

(...)

18.1.18 Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

18.2 Incumbe à licitante vencedora da locação de software para gestão, fiscalização, despacho e recepção de serviços de Manutenção do Sistema de Iluminação Pública (item 02):

18.2.1 Entregar os produtos/serviços, por sua exclusiva conta e responsabilidade, em perfeitas condições, de acordo com as orientações da secretaria requisitante e com as condições estabelecidas no Edital.

18.2.2 Substituir os equipamentos/componentes que estiverem danificados, quando do fornecimento ou quando for utilizado e a AMOG constatar defeitos de funcionamento.

18.2.3 Atender a todas as especificações técnicas contidas no Anexo I – Termo de Referência,



notadamente no que se refere à divisão do *software* no módulo de cadastro e módulo de serviços e treinamento dos profissionais do *Call Center* indicado pela AMOG;

18.2.4 Disponibilizar treinamento, de forma presencial, para, no mínimo, 2 (dois) funcionários da AMOG, durante o período de 30 (trinta) dias, contados da data da assinatura do contrato, sem qualquer tipo de ônus ou encargos para a AMOG;

18.2.4.1 O treinamento acontecerá na sede da AMOG, de segunda a sexta-feira, com carga horária mínima de 6 (seis) horas diárias, conforme agendamento prévio da AMOG;

18.2.5 Disponibilizar, durante toda a vigência do contrato, atendimento remoto via telefone e via e-mail para atendimento das demandas da AMOG;

18.2.6 Respeitar as normas estabelecidas pela distribuidora e Órgãos Municipais;

18.2.7 Arcar com todos os tributos que incidirem sobre o contrato ou atividades que constituem seu objeto, que deverão ser pagos regularmente e exclusivamente pela contratada;

18.2.8 Desenvolver seu trabalho em regime de colaboração com a AMOG, acatando as orientações e decisões da Fiscalização, bem como dos Profissionais da AMOG;

18.2.9 Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

18.3 Incumbe à licitante vencedora da prestação de serviços de Call Center (item 03):

18.3.1 Implantar, manter e operar:

18.3.1.1 Um serviço telefônico tipo Call Center, com período de funcionamento mínimo de 24 (vinte e quatro) horas diárias, em 02 (dois) turnos de trabalho por equipe, de segunda a domingo, incluindo feriados, com o fornecimento de pessoal, material, equipamentos e demais itens necessários e indispensáveis à plena consecução do objeto.

18.3.1.2 Deverá estar apto a receber ligações de aparelhos móveis ou fixos, em linha 0800, sem custo para o munícipe reclamante. O gerenciamento de pedidos e reclamações, do andamento dos processos de atendimento e do retorno desses pedidos deverá ser realizado através de meio informatizado. Este sistema deverá estar em pleno funcionamento em até 30 (trinta) dias a partir da assinatura do Contrato. O número de acesso ao serviço deverá ser de fácil memorização por parte dos contribuintes;

18.3.1.3 Um serviço de torpedo, formado por 5 (cinco) números;

18.3.1.4 Um serviço de internet;

18.3.1.5 Um serviço telefônico tipo *Call Center*, formado por 3 números com cobrança igual a



de uma ligação local.

18.3.2 Respeitar as normas estabelecidas pela distribuidora e Órgãos Municipais;

18.3.3 Arcar com todos os tributos que incidirem sobre o contrato ou atividades que constituem seu objeto, que deverão ser pagos regularmente e exclusivamente pela contratada;

18.3.4 Desenvolver seu trabalho em regime de colaboração com a AMOG, acatando as orientações e decisões da Fiscalização, bem como dos Profissionais da AMOG;

18.3.5 Manter, durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

Onde se lia:

21.1 O valor de referência para a execução dos serviços objeto desta licitação é no montante de R\$ 259.855,40 (duzentos e cinquenta e nove mil oitocentos e cinquenta e cinco reais e quarenta centavos), para o Item 01, que representa o valor médio do custo do ponto mantido multiplicado pelo total de pontos de iluminação pública dos municípios que compõe a AMOG; e R\$ 35.980,15 (trinta e cinco mil novecentos e oitenta reais e quinze centavos), para o Item 02.

Leia-se:

21.1 O valor de referência para a execução dos serviços objeto desta licitação é no montante de R\$ 259.855,40 (duzentos e cinquenta e nove mil oitocentos e cinquenta e cinco reais e quarenta centavos), para o Item 01, que representa o valor médio do custo do ponto mantido multiplicado pelo total de pontos de iluminação pública dos municípios que compõe a AMOG; R\$ 11.893,30 (onze mil, oitocentos e noventa e três reais e trinta centavos), para o Item 02, e R\$ 11.117,65 (onze mil, cento e dezessete reais e sessenta e cinco centavos) para o Item 03.

Onde se lia:

22.1 A despesa com a contratação dos serviços, estimada em R\$ 259.855,40 (Duzentos e cinquenta e nove mil, oitocentos e cinquenta e cinco reais e quarenta centavos), para o Item 01; e R\$ 35.980,15 (Trinta e cinco mil, novecentos e oitenta reais e quinze centavos), para o Item 02, conforme o orçamento estimativo disposto no Item 8 do Anexo I, correrá à conta de dotações orçamentárias da AMOG.

Leia-se:



AMOG - Associação dos Municípios da Microrregião da Baixa Mogiana

Fundada em 08.01.1976

Rua Joaquim Augusto Ferreira, nº 12 – Parque das Orquídeas – CEP 37.800-000.

Telefax: 35.3551.5664 –GUAXUPÉ – MINAS GERAIS

22.1 A despesa com a contratação dos serviços, estimada em R\$ 259.855,40 (Duzentos e cinquenta e nove mil, oitocentos e cinquenta e cinco reais e quarenta centavos), para o Item 01; e R\$ 11.893.30 (onze mil, oitocentos e noventa e três reais e trinta centavos), para o Item 02, e R\$ 11.117.65 (onze mil, cento e dezessete reais e sessenta e cinco centavos) para o Item 03, conforme o orçamento estimativo disposto no Item 8 do Anexo I, correrá à conta de dotações orçamentárias da AMOG.

Ficam incluídos os seguintes itens

17 DAS CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO E EXECUÇÃO DO OBJETO

(...)

17.5 As demais condições de execução referentes aos itens 01 e 02 estão descritas em suas respectivas especificações técnicas, constantes no Anexo I – Termo de Referência.

3 DAS CONDIÇÃO DE PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

(...)

3.2 Não poderão participar desta licitação:

(...)

3.2.10 Empresas reunidas em consórcio.

ALTERAÇÕES NO ANEXO I - TERMO DE REFERENCIA

Onde se lia:

1 – DO OBJETO

Constitui objeto do presente Edital a seleção e contratação de serviços técnicos especializados para a manutenção corretiva e preventiva, de natureza contínua, do sistema de iluminação pública dos Municípios associados que compõem a AMOG, incluindo o fornecimento de materiais, equipamentos e mão de obra, bem como a locação de software para gestão, fiscalização, despacho e recepção de serviços de manutenção do Sistema de Iluminação Pública e de *Call Center*, de acordo com as normas, especificações e rigor técnico exigido para trabalhos desta natureza, dividindo-os em 2 itens:



AMOG - Associação dos Municípios da Microrregião da Baixa Mogiana

Fundada em 08.01.1976

Rua Joaquim Augusto Ferreira, nº 12 – Parque das Orquídeas – CEP 37.800-000.

Telefax: 35.3551.5664 –GUAXUPÉ – MINAS GERAIS

ITEM	DESCRIÇÃO
01	Contratação de serviços técnicos especializados para a manutenção corretiva e preventiva, de natureza contínua, do sistema de iluminação pública dos Municípios associados que compõem a AMOG, incluindo o fornecimento de materiais, equipamentos e mão de obra.
02	Locação de <i>software</i> para gestão, fiscalização, despacho e recepção de serviços de manutenção do Sistema de Iluminação Pública e de <i>Call Center</i> para atendimento aos Municípios associados que compõem a AMOG.

Leia-se:

1 – DO OBJETO

Constitui objeto do presente Edital a seleção e contratação de serviços técnicos especializados para a manutenção corretiva e preventiva, de natureza contínua, do sistema de iluminação pública dos Municípios associados que compõem a AMOG, incluindo o fornecimento de materiais, equipamentos e mão de obra, bem como a locação de software para gestão, fiscalização, despacho e recepção de serviços de manutenção do Sistema de Iluminação Pública e de prestação de serviços de *Call Center*, de acordo com as normas, especificações e rigor técnico exigido para trabalhos desta natureza, dividindo-os em 3 itens:

ITEM	DESCRIÇÃO
01	Contratação de serviços técnicos especializados para a manutenção corretiva e preventiva, de natureza contínua, do sistema de iluminação pública dos Municípios associados que compõem a AMOG, incluindo o fornecimento de materiais, equipamentos e mão de obra.
02	Locação de <i>software</i> para gestão, fiscalização, despacho e recepção de serviços de manutenção do Sistema de Iluminação Pública
03	Prestação de serviços de <i>Call Center</i> para atendimento aos Municípios associados que compõem a AMOG.



Onde se lia

8 – ORÇAMENTO ESTIMADO PARA CONTRATAÇÃO DO OBJETO

Estima-se com base no preço médio realizado em pesquisa de mercado, os seguintes valores para contratação do objeto e aceitabilidade das propostas:

ITEM 01	DESCRIÇÃO	VALOR UNITÁRIO	VALOR GLOBAL
Contratação de serviços técnicos especializados para a manutenção corretiva e preventiva, de natureza contínua, do sistema de iluminação pública dos Municípios associados que compõem a AMOG, incluindo o fornecimento de materiais, equipamentos e mão de obra.	Total de Pontos de Iluminação Pública: 25.885 pontos	R\$10,04	R\$259.855,40

ITEM 02	DESCRIÇÃO	VALOR UNITÁRIO	VALOR GLOBAL
---------	-----------	----------------	--------------



AMOG - Associação dos Municípios da Microrregião da Baixa Mogiana

Fundada em 08.01.1976

Rua Joaquim Augusto Ferreira, nº 12 – Parque das Orquídeas – CEP 37.800-000.

Telefax: 35.3551.5664 –GUAXUPÉ – MINAS GERAIS

Locação de <i>software</i> para gestão, fiscalização, despacho e recepção de serviços de manutenção do Sistema de Iluminação Pública e de <i>Call Center</i> para atendimento aos Municípios associados que compõem a AMOG.	Total de Pontos de Iluminação Pública: 25.855 pontos	R\$ 1.39	R\$ 35.980.15
---	---	-----------------	----------------------

Leia-se:

8 – ORÇAMENTO ESTIMADO PARA CONTRATAÇÃO DO OBJETO

Estima-se com base no preço médio realizado em pesquisa de mercado, os seguintes valores para contratação do objeto e aceitabilidade das propostas:

ITEM 01	DESCRIÇÃO	VALOR UNITÁRIO	VALOR GLOBAL
Contratação de serviços técnicos especializados para a manutenção corretiva e preventiva, de natureza contínua, do sistema de iluminação pública dos Municípios associados que compõem a AMOG, incluindo o fornecimento de materiais, equipamentos e mão de obra.	Total de Pontos de Iluminação Pública: 25.885 pontos	R\$10,04	R\$259.855,40

ITEM 02	DESCRIÇÃO	VALOR UNITÁRIO	VALOR GLOBAL
---------	-----------	----------------	--------------



AMOG - Associação dos Municípios da Microrregião da Baixa Mogiana

Fundada em 08.01.1976

Rua Joaquim Augusto Ferreira, nº 12 – Parque das Orquídeas – CEP 37.800-000.

Telefax: 35.3551.5664 –GUAXUPÉ – MINAS GERAIS

Locação de <i>software</i> para gestão, fiscalização, despacho e recepção de serviços de manutenção do Sistema de Iluminação	Total de Pontos de Iluminação Pública: 25.855 pontos	R\$ 0.46	R\$ 11.893.30
--	---	-----------------	----------------------

ITEM 03	DESCRIÇÃO	VALOR UNITÁRIO	VALOR GLOBAL
Prestação de serviços de <i>Call Center</i> para atendimento aos Municípios associados que compõem a AMOG.	Total de Pontos de Iluminação Pública: 25.855 pontos	R\$ 0.43	R\$ 11.117.65

Onde se lia:

14.4 – A Associação apresenta um Valor Unitário: Para o item 01: R\$ 10,04 (dez reais e quatro centavos); Para o item 02: R\$ 1.39 (Um real e trinta e nove centavos)

Leia-se:

14.4 – A Associação apresenta um Valor Unitário: Para o item 01: R\$ 10,04 (dez reais e quatro centavos); Para o item 02: R\$ 0.46 (quarenta e seis centavos) e, para o item 03: R\$ 0.43 (quarenta e três centavos).

Onde se lia:

14.5 - Multiplicando-se os quantitativos envolvidos chegamos a um Valor Estimado: em R\$ 259.855,40 (Duzentos e cinquenta e nove mil, oitocentos e cinquenta e cinco reais e quarenta centavos), para o Item 01; e R\$ 35.980,15 (Trinta e cinco mil, novecentos e oitenta reais e quinze centavos), para o Item 02.

Leia-se:



14.5 - Multiplicando-se os quantitativos envolvidos chegamos a um Valor Estimado: em R\$ 259.855,40 (Duzentos e cinquenta e nove mil, oitocentos e cinquenta e cinco reais e quarenta centavos), para o Item 01; e R\$ 11.893.30 (onze mil, oitocentos e noventa e três reais e trinta centavos), para o Item 02, e R\$ 11.117.65 (onze mil, cento e dezessete reais e sessenta e cinco centavos) para o Item 03.

Onde se lia:

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS REFERENTES AO ITEM 2:

LOCAÇÃO DE SOFTWARE PARA GESTÃO, FISCALIZAÇÃO, DESPACHO E RECEPÇÃO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO DO SISTEMA DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA E DE CALL CENTER PARA ATENDIMENTO AOS MUNICÍPIOS ASSOCIADOS QUE COMPÕEM A AMOG.

DESCRIÇÃO DO OBJETO:

Leia-se:

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS REFERENTES AOS ITENS 02:

LOCAÇÃO DE SOFTWARE PARA GESTÃO, FISCALIZAÇÃO, DESPACHO E RECEPÇÃO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO DO SISTEMA DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA DOS MUNICÍPIOS ASSOCIADOS QUE COMPÕEM A AMOG.

(...)

13) A contratada deverá prover treinamento aos profissionais do Call Center indicado pelo contratante, habilitando-os a:

13.1 Localizar pontos de iluminação pública pelos seguintes critérios:

Logradouro;

Núm.Plaqueta;

Barramento;

Bairro;

Cidade;

No.Chave Trafo;

Ou uma combinação desses campos.

13.2 Visualizar as características dos pontos de iluminação localizados (coordenadas,



fotografias e demais campos);

13.3 Registrar reclamações referentes aos pontos de iluminação pública;

13.4 Localizar reclamações previamente cadastradas pelos seguintes critérios:

Grupo de Serviço;

Tipo de Serviço;

Prioridade;

Situação;

Centro de Trabalho;

Técnico Responsável;

Cesto;

Nome / Telefone(s) / E-mail do Requisitante;

Bairro / Endereço / CEP do Requisitante;

Cidade / Bairro / Endereço do Local de Atendimento;

No.Chave Trafo / Núm.Plaqueta do Local de

Atendimento;

Criador da OS;

Último Usuário a Modificar a OS;

Data de Criação da OS;

Data da Última Modificação da OS;

Prazo de Atendimento;

Data do Último Despacho;

Ou uma combinação desses campos.

13.5. Visualizar as informações das reclamações localizadas;

13.6. Gerar um relatório contendo todas as reclamações geradas por cada atendente.

14) O treinamento mencionado no item 13, será oferecido com a observância dos seguintes requisitos:

14.1 Deverá ser gratuito para o Call Center indicado;

14.2 Deverá ser realizado *in-loco*, em local indicado pelo contratante, desde que o local encontre-se na área de cobertura do projeto;

14.3 Deverá incluir a realização de 10 (dez) chamadas de teste para cada atendente: 6 (seis)



para o registro de uma reclamação sobre um ponto de iluminação pública e 4 (quatro) para solicitar informações sobre o andamento de uma reclamação previamente registrada.

15) Além do treinamento mencionado no item 13, a contratada deverá disponibilizar treinamento, de forma presencial, para, no mínimo, 2 (dois) funcionários da AMOG, durante o período de 30 (trinta) dias, contados da data da assinatura do contrato, sem qualquer tipo de ônus ou encargos para a AMOG;

15.1 O treinamento acontecerá na sede da AMOG, de segunda a sexta-feira, com carga horária mínima de 6 (seis) horas diárias, conforme agendamento prévio da AMOG;

15.2 Deverá ainda, durante toda a vigência do contrato, disponibilizar atendimento remoto via telefone e via e-mail para atendimento das demandas da AMOG;

16) A Contratante reserva-se no direito de solicitar 2 (dois) re-treinamentos adicionais até o término do contrato, seja para os funcionários da AMOG ou do Call Center.

17) Entender-se-á que os treinamentos foram bem-sucedidos após a assinatura, por parte do gerente responsável pelo Call Center, de um termo no qual ele afirma que o treinamento foi bem-sucedido e a equipe encontra-se preparada para registrar, localizar e acompanhar reclamações através do software de gestão da iluminação pública.

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS REFERENTE AO ÍTEM 03:

LOCAÇÃO DE CALL CENTER PARA ATENDIMENTO AOS MUNICÍPIOS ASSOCIADOS QUE COMPÕEM A AMOG.

DESCRIÇÃO DO OBJETO:

1) A contratada para o serviço de Call Center deverá implantar, manter e operar:

1.1 Um serviço telefônico tipo Call Center, com período de funcionamento mínimo de 24 (vinte e quatro) horas diárias, em 02 (dois) turnos de trabalho por equipe, de segunda a domingo, incluindo feriados, com o fornecimento de pessoal, material, equipamentos e demais itens necessários e indispensáveis à plena consecução do objeto.

1.2 Deverá estar apto a receber ligações de aparelhos móveis ou fixos, em linha 0800, sem custo para o munícipe reclamante. O gerenciamento de pedidos e reclamações, do andamento dos



AMOG - Associação dos Municípios da Microrregião da Baixa Mogiana

Fundada em 08.01.1976

Rua Joaquim Augusto Ferreira, nº 12 – Parque das Orquídeas – CEP 37.800-000.

Telefax: 35.3551.5664 –GUAXUPÉ – MINAS GERAIS

processos de atendimento e do retorno desses pedidos deverá ser realizado através de meio informatizado. Este sistema deverá estar em pleno funcionamento em até 30 (trinta) dias a partir da assinatura do Contrato. O número de acesso ao serviço deverá ser de fácil memorização por parte dos contribuintes;

1.3 Um serviço de torpedo, formado por 5 (cinco) números;

1.4 Um serviço de internet;

1.5 Um serviço telefônico tipo *Call Center*, formado por 3 números com cobrança igual a de uma ligação local.

2) A empresa vencedora da locação de Call Center deverá disponibilizar atendimento telefônico e fornecer relatórios com as seguintes características:

2.1 Gratuidade para o solicitante, independente de a ligação provir de operadora de serviço telefônico fixo ou móvel;

2.2 Atendimento até o 5º (quinto) toque de chamada;

2.3 Acesso em toda área dos municípios que compõem à AMOG;

2.4 Estar disponível todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia ou mediante adequação que venha a atender a demanda de reclamações em relação ao número de pontos de IP existentes nos municípios;

2.5 É permitida à empresa vencedora a utilização do atendimento automatizado, via Unidade de Resposta Audível - URA, com oferta de menu de opções de direcionamento ao solicitante.

3) Em caso de recebimento da chamada diretamente via URA ou por menu de opções, devem ser respeitadas as seguintes características:

3.1 Atendimento até o quinto toque de chamada, caracterizando o recebimento da chamada;

3.2 O menu principal deve apresentar dentre suas opções a de atendimento humano;

3.3 O tempo decorrido entre o recebimento da chamada e o anúncio da opção de espera para atendimento humano deve ser de, no máximo, 45 (quarenta e cinco) segundos;

3.4 Deve ser facultada ao solicitante a possibilidade de acionar a opção desejada a qualquer momento, sem que haja necessidade de aguardar o anúncio de todas as opções disponíveis; e

3.5 O menu principal pode apresentar submenus aos solicitantes, sendo que todos devem conter a opção de atendimento humano.



4) O atendimento de urgência/emergência deve ser priorizado pela empresa vencedora, garantida a posição privilegiada em filas de espera para atendimento à frente aos demais tipos de contatos.

5) A empresa vencedora deve gravar eletronicamente todas as chamadas atendidas para fins de fiscalização e monitoramento da qualidade do atendimento telefônico.

6) As gravações devem ser efetuadas com o prévio conhecimento dos respectivos interlocutores e armazenadas por um período mínimo de 90 (noventa) dias.

7) Para fins de cumprimento das metas de atendimento, devem ser calculados os seguintes índices, conforme Anexo II da Resolução Normativa ANEEL nº 414/2010:

7.1 Índice de Nível de Serviço (INS), de acordo com a seguinte equação:

Onde: CA = Chamada atendida; e

CR = Chamada recebida.

7.2 Índice de Abandono (IAb), de acordo com a seguinte equação:

Onde: $CA_{>30s}$ = Chamada abandonada em tempo superior a 30 segundos; e

CA = Chamada atendida.

7.3 Índice de Chamadas Ocupadas (ICO), de acordo com a seguinte equação:

Onde: CO = Chamada ocupada; e

CO_f = Chamada oferecida.

8) A qualidade do atendimento telefônico ao solicitante é mensurada por indicadores diários e mensais, com apuração em intervalos consecutivos a cada 30 (trinta) minutos, conforme relatório padronizado e definido no Anexo II da Resolução Normativa ANEEL nº 414/2010.

8.1 O índice diário é determinado pela média ponderada dos índices apurados a cada 30 (trinta) minutos, no período compreendido entre 0h e 23h59min59s do dia em análise.

8.2 O índice mensal é determinado pela média ponderada dos índices diários, no período compreendido entre 0h do primeiro dia e 23h59min59s do último dia do mês em análise.

8.3 Na determinação do índice diário e do índice mensal dos indicadores mencionados acima, deve-se utilizar como fator de ponderação o denominador das respectivas equações.



8.4 Na ocorrência de dia atípico, os registros observados nesse dia não devem ser considerados para o cálculo dos indicadores mensais mencionados no item supra.

8.5 Caracteriza-se como dia atípico o dia que apresentar volume de chamadas recebidas fora do intervalo compreendido entre o valor da média acrescido de dois desvios-padrão e o valor da média decrescido de dois desvios-padrão, os quais devem ser calculados para cada dia da semana, utilizando-se os dados dos dias típicos correspondentes ao mesmo dia da semana das 52 (cinquenta e duas) semanas anteriores.

8.6 Caracteriza-se como período atípico o intervalo de 30 (trinta) minutos, mensurado conforme Anexo II da Resolução Normativa ANEEL nº 414/2010, que apresentar volume de chamadas recebidas fora do intervalo compreendido entre o valor da média acrescido de dois desvios-padrão e o valor da média decrescido de dois desvios-padrão, os quais devem ser calculados para cada dia da semana, utilizando-se os dados dos períodos típicos correspondentes ao mesmo dia da semana das 52 (cinquenta e duas) semanas anteriores.

8.7 Para fins de fiscalização, é considerado somente o índice mensal, servindo o índice diário para monitoramento da qualidade do atendimento.

9) A distribuidora deve cumprir com os seguintes índices de qualidade:

9.1 Índice de Nível de Serviço (INS) $\geq 85\%$ (maior ou igual a oitenta e cinco por cento);

9.2 Índice de Abandono (IAb) $\leq 4\%$ (menor ou igual a quatro por cento); e

9.3 Índice de Chamadas Ocupadas (ICO) $\leq 4\%$ (menor ou igual a quatro por cento).

10) Em todo atendimento deve ser informado ao consumidor, no início do atendimento, um número de protocolo.

10.1 Ao número do protocolo de atendimento, devem ser associado o interessado, e quando for o caso, o tipo de serviço, a data, a hora e o detalhamento da solicitação, devendo a empresa vencedora, por meio deste número de protocolo, proporcionar condições para que o interessado acompanhe o andamento e a situação de sua solicitação.

10.2 Os registros de atendimentos, acompanhados das informações constantes do subitem "10.1", supra, devem ser implementados de forma a possibilitar a sua posterior auditoria e fiscalização, observando-se o disposto no §2º do art. 145 da Resolução ANEEL nº 414/2010.



Ficam inclusos no Anexo I – Termo de Referência, os seguinte itens:

5 – CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO:

(...)

5.1 - JUSTIFICATIVA PARA A VEDAÇÃO À PARTICIPAÇÃO DE EMPRESAS REUNIDAS EM CONSÓRCIO.

Em regra, a admissão de empresas reunidas em consórcio deve ocorrer quando se verificar a possibilidade de aumento da competitividade do certame, em razão do número limitado de possíveis licitantes ou quando a complexidade do objeto licitado demandar o empenho de várias empresas para sua execução.

No caso deste processo, não se verificam nenhum desses requisitos, haja vista que, os objetos ora licitados, tanto o descrito no item 1, quanto nos itens 2 e 3, são oferecidos por inúmeras empresas no mercado, além de apresentar características padronizadas, restando comprovada sua alta disponibilidade.

Destarte, permitir a participação de empresas reunidas em consórcio poderia restringir a competitividade do certame e possibilitar a formação de grupos econômicos em prejuízo à contratação da melhor proposta, a um custo mais baixo para a AMOG atender aos Municípios associados.

ALTERAÇÃO MODELO DE PROPOSTA:

Onde se lia:

Acompanha a nossa proposta de preços a Planilha Orçamentária:

ITEM I

OBJETO	DESCRIÇÃO	VALOR UNITÁRIO	VALOR GLOBAL
Descrito no Item I	Total de Pontos de Iluminação Pública: 25.699 pontos	R\$...	R\$...

ITEM II



AMOG - Associação dos Municípios da Microrregião da Baixa Mogiana

Fundada em 08.01.1976

Rua Joaquim Augusto Ferreira, nº 12 – Parque das Orquídeas – CEP 37.800-000.

Telefax: 35.3551.5664 –GUAXUPÉ – MINAS GERAIS

OBJETO	DESCRIÇÃO	VALOR UNITÁRIO	VALOR GLOBAL
Descrito no Item II	Call Center e Locação de Software para gestão para atendimento a 25.699 pontos de Iluminação Pública	R\$...	R\$...

O preço global para o item I do presente **Pregão** é de R\$ XX (XX).

O preço global para o item II do presente **Pregão** é de R\$ XX (XX).

Leia-se:

Acompanha a nossa proposta de preços a Planilha Orçamentária:

ITEM I

OBJETO	DESCRIÇÃO	VALOR UNITÁRIO	VALOR GLOBAL
Descrito no Item I	Total de Pontos de Iluminação Pública: 25.699 pontos	R\$...	R\$...

ITEM II

OBJETO	DESCRIÇÃO	VALOR UNITÁRIO	VALOR GLOBAL
--------	-----------	----------------	--------------



AMOG - Associação dos Municípios da Microrregião da Baixa Mogiana

Fundada em 08.01.1976

Rua Joaquim Augusto Ferreira, nº 12 – Parque das Orquídeas – CEP 37.800-000.

Telefax: 35.3551.5664 –GUAXUPÉ – MINAS GERAIS

Descrito no Item II	Locação de Software para gestão para atendimento a 25.699 pontos de Iluminação Pública	R\$...	R\$...
---------------------	--	--------	--------

ITEM III

OBJETO	DESCRIÇÃO	VALOR UNITÁRIO	VALOR GLOBAL
Descrito no Item III	Prestação de serviços <i>Call Center</i> para Municípios associados à AMOG	R\$...	R\$...

O preço global para o item I do presente **Pregão** é de R\$ XX (XX).

O preço global para o item II do presente **Pregão** é de R\$ XX (XX).

O preço global para o item III do presente **Pregão** é de R\$ XX (XX).

ALTERAÇÕES MINUTA DO CONTRATO

Onde se lia:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1. O presente contrato tem como objeto [a contratação de serviços técnicos especializados para a manutenção corretiva e preventiva, de natureza contínua, do sistema de iluminação pública dos Municípios associados que compõem a AMOG, incluindo o fornecimento de materiais, equipamentos e mão de obra] E/OU [a locação de *software* para gestão, fiscalização, despacho e recepção de serviços de manutenção do Sistema de Iluminação Pública e de *Call Center* para atendimento aos Municípios associados que compõem a AMOG], de acordo com as normas,



especificações e rigor técnico exigido para trabalhos desta natureza, e condições descritas no presente Edital, conforme especificações constantes no Termo de Referência – Anexo I.

(OBS.: ESCOLHER UM DOS OBJETOS, CASO EMPRESAS DISTINTAS VENÇAM O ITEM 01 E 02).

Leia-se:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1. O presente contrato tem como objeto [a contratação de serviços técnicos especializados para a manutenção corretiva e preventiva, de natureza contínua, do sistema de iluminação pública dos Municípios associados que compõem a AMOG, incluindo o fornecimento de materiais, equipamentos e mão de obra] E/OU [a locação de *software* para gestão, fiscalização, despacho e recepção de serviços de manutenção do Sistema de Iluminação Pública dos Municípios associados que compõem a AMOG] E/OU [a prestação de serviços de *Call Center* para atendimento aos Municípios associados que compõem a AMOG], de acordo com as normas, especificações e rigor técnico exigido para trabalhos desta natureza, e condições descritas no presente Edital, conforme especificações técnicas constantes no Termo de Referência – Anexo I.

(OBS.: ESCOLHER UM DOS OBJETOS, CASO EMPRESAS DISTINTAS VENÇAM OS ITENS 01, 02, 03).

Onde se lia:

CLÁUSULA SEGUNDA – DO LOCAL DE EXECUÇÃO

1. O objeto deste contrato será executado nos seguintes Municípios associados à AMOG: Alterosa, Arceburgo, Areado, Botelhos, Bom Jesus da Penha, Cabo Verde, Conceição da Aparecida, Guaranésia, Guaxupé, Jacuí, Juruáia, Monte Belo, Muzambinho, Nova Resende e São Pedro da União, todos no Estado de Minas Gerais, Brasil.

Leia-se:

CLÁUSULA SEGUNDA – DO LOCAL DE EXECUÇÃO

1. O objeto deste contrato será executado nos seguintes Municípios associados à AMOG: Alterosa, Arceburgo, Areado, Bom Jesus da Penha, Cabo Verde, Guaranésia, Guaxupé, Juruáia, Monte Belo, Muzambinho, Nova Resende e São Pedro da União, todos no Estado de Minas Gerais, Brasil.



Onde se lia:

CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

1 Incumbe à Contratada:

(OBRIGAÇÕES REFERENTES AO ITEM 01)

Leia-se:

CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

1 Incumbe à licitante vencedora dos serviços de manutenção do Sistema de Iluminação Pública (item 01):

(...)

1.18 Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

(E/OU OBRIGAÇÕES REFERENTES AO ITEM 02)

1 Incumbe à licitante vencedora da locação de software para gestão, fiscalização, despacho e recepção de serviços de Manutenção do Sistema de Iluminação Pública (item 02):

1.1 Entregar os produtos/serviços, por sua exclusiva conta e responsabilidade, em perfeitas condições, de acordo com as orientações da secretaria requisitante e com as condições estabelecidas no Edital.

1.2 Substituir os equipamentos/componentes que estiverem danificados, quando do fornecimento ou quando for utilizado e a AMOG constatar defeitos de funcionamento.

1.3 Atender a todas as especificações técnicas contidas no Anexo I – Termo de Referência, notadamente no que se refere à divisão do *software* no módulo de cadastro e módulo de serviços e treinamento dos profissionais do *Call Center* indicado pela AMOG;

1.4 Disponibilizar treinamento, de forma presencial, para, no mínimo, 2 (dois) funcionários da AMOG, durante o período de 30 (trinta) dias, contados da data da assinatura do contrato, sem qualquer tipo de ônus ou encargos para a AMOG;

1.4.1 O treinamento acontecerá na sede da AMOG, de segunda a sexta-feira, com carga horária mínima de 6 (seis) horas diárias, conforme agendamento prévio da AMOG;

1.5 Disponibilizar, durante toda a vigência do contrato, atendimento remoto via telefone e via e-mail para atendimento das demandas da AMOG;

1.6 Respeitar as normas estabelecidas pela distribuidora e Órgãos Municipais;



1.7 Arcar com todos os tributos que incidirem sobre o contrato ou atividades que constituem seu objeto, que deverão ser pagos regularmente e exclusivamente pela contratada;

1.8 Desenvolver seu trabalho em regime de colaboração com a AMOG, acatando as orientações e decisões da Fiscalização, bem como dos Profissionais da AMOG;

1.9 Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

1.10 Responsabilizar-se pela perfeita execução dos serviços, dentro dos padrões de qualidade, segurança, resistência, durabilidade e funcionalidade.

1.11 Arcar com todos os tributos que incidirem sobre o contrato ou atividades que constituem seu objeto, que deverão ser pagos regularmente e exclusivamente pela contratada. Competirá, igualmente, à contratada, exclusivamente, o cumprimento de todas as obrigações impostas pela Legislação Trabalhista e de Previdência Social pertinente ao pessoal contratado para a execução dos serviços e obras, todos regularmente matriculados na empresa com a Carteira de Trabalho Profissional devidamente assinada.

1.12 Dispor de todo e qualquer material, peça ou equipamento necessário à consecução do objeto.

1.13 Responsabilizar-se pelo controle de qualidade dos serviços executados.

(E/OU OBRIGAÇÕES REFERENTES AO ITEM 03)

1 Incumbe à licitante vencedora da prestação de serviços de Call Center (item 03):

1.1 Implantar, manter e operar:

1.1.1 Um serviço telefônico tipo Call Center, com período de funcionamento mínimo de 24 (vinte e quatro) horas diárias, em 02 (dois) turnos de trabalho por equipe, de segunda a domingo, incluindo feriados, com o fornecimento de pessoal, material, equipamentos e demais itens necessários e indispensáveis à plena consecução do objeto.

1.1.2 Deverá estar apto a receber ligações de aparelhos móveis ou fixos, em linha 0800, sem custo para o munícipe reclamante. O gerenciamento de pedidos e reclamações, do andamento dos processos de atendimento e do retorno desses pedidos deverá ser realizado através de meio informatizado. Este sistema deverá estar em pleno funcionamento em até 30 (trinta) dias a partir da assinatura do Contrato. O número de acesso ao serviço deverá ser de fácil memorização por parte dos contribuintes;

1.1.3 Um serviço de torpedo, formado por 5 (cinco) números;

1.1.4 Um serviço de internet;

1.1.5 Um serviço telefônico tipo *Call Center*, formado por 3 números com cobrança igual a de



uma ligação local.

- 1.2 Respeitar as normas estabelecidas pela distribuidora e Órgãos Municipais;
- 1.3 Arcar com todos os tributos que incidirem sobre o contrato ou atividades que constituem seu objeto, que deverão ser pagos regularmente e exclusivamente pela contratada;
- 1.4 Desenvolver seu trabalho em regime de colaboração com a AMOG, acatando as orientações e decisões da Fiscalização, bem como dos Profissionais da AMOG;
- 1.5 Manter, durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 1.6 Responsabilizar-se pela perfeita execução dos serviços, dentro dos padrões de qualidade, segurança, resistência, durabilidade e funcionalidade.
- 1.7 Arcar com todos os tributos que incidirem sobre o contrato ou atividades que constituem seu objeto, que deverão ser pagos regularmente e exclusivamente pela contratada. Competirá, igualmente, à contratada, exclusivamente, o cumprimento de todas as obrigações impostas pela Legislação Trabalhista e de Previdência Social pertinente ao pessoal contratado para a execução dos serviços e obras, todos regularmente matriculados na empresa com a Carteira de Trabalho Profissional devidamente assinada.
- 1.8 Dispor de todo e qualquer material, peça ou equipamento necessário à consecução do objeto.
- 1.9 Responsabilizar-se pelo controle de qualidade dos serviços executados.

Onde se lia:

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

1. A execução dos serviços ora contratados será objeto de acompanhamento, controle, fiscalização e avaliação por uma Comissão formada por representante da AMOG e servidores dos Municípios associados, para este fim especialmente designado, com as atribuições específicas determinadas na Lei nº 8.666, de 1993, conforme detalhado no Termo de Referência – Anexo I.
2. A Comissão de Fiscalização do contrato pode sustar qualquer trabalho que esteja sendo executado em desacordo com o especificado, sempre que essa medida se tornar necessária, bem como adotar as providências e exercer as competências para a fiscalização, previstas no Edital e Anexos do Pregão nº 001/2014.
3. A atestação de conformidade do(s) serviço(s) executado(s) cabe a qualquer dos membros responsáveis pela fiscalização do contrato ou a outro servidor designado para esse fim.



Leia-se:

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO FORNECIMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

1. Os serviços serão prestados de acordo com a requisição emitida, nos termos do Edital de Licitação que deu origem ao presente contrato – Processo nº 003/2014 – Pregão Presencial nº 001/2014, que do contrato faz parte integrante, como se nele estivesse transcrito, sendo o referido Edital e o presente Contrato complementares entre si, de modo que qualquer omissão em um instrumento será suprida pelo outro, e vice-versa, para todos os fins legais.
2. A execução dos serviços ora contratados será objeto de acompanhamento, controle, fiscalização e avaliação por uma Comissão formada por representante da AMOG e servidores dos Municípios associados, para este fim especialmente designado, com as atribuições específicas determinadas na Lei nº 8.666, de 1993, conforme detalhado no Termo de Referência – Anexo I.
3. A Comissão de Fiscalização do contrato pode sustar qualquer trabalho que esteja sendo executado em desacordo com o especificado, sempre que essa medida se tornar necessária, bem como adotar as providências e exercer as competências para a fiscalização, previstas no Edital e Anexos do Pregão nº 01/2014.
4. A atestação de conformidade do(s) serviço(s) executado(s) cabe a qualquer dos membros responsáveis pela fiscalização do contrato ou a outro servidor designado para esse fim.

O presente Edital de Retificação encontra-se publicado no Diário Oficial dos Municípios Mineiros (<http://www.diariomunicipal.com.br/amm-mg>); e no jornal “A FOLHA REGIONAL”, bem assim no endereço eletrônico www.amog.org.br.

O Edital do Pregão Presencial nº 001/2014 consolidado com estas retificações encontra-se disponível no endereço eletrônico www.amog.org.br.

Guaxupé/MG, 19 de dezembro de 2014.

Álvaro Mariano Junior
Presidente da AMOG

Isac Frésca
Pregoeiro



A M O G - Associação dos Municípios da Microrregião da Baixa Mogiana

Fundada em 08.01.1976

Rua Joaquim Augusto Ferreira, nº 12 – Parque das Orquídeas – CEP 37.800-000.

Telefax: 35.3551.5664 –GUAXUPÉ – MINAS GERAIS
