

Ofício nº 641/2014/RCRC -Anatel

Brasília, 31 de outubro de 2014.

À Senhora
VESPER CRISTINA B. CARDELINO
Coordenadora de Licitação da Presidência da República
Anexo III do Palácio do Planalto, Ala “A”, Sala 207
71150-900 – Brasília/DF

Assunto: Pregão, na forma Eletrônica, nº 001/2014-SPM
Referência: Ofício nº 087/2014/ASLIC/COLIC/DILOG, de 27/10/2014

Prezada Senhora,

1. Em atenção ao Ofício acima referenciado e a fim de subsidiar a análise da documentação de habilitação em licitação da Empresa Call Tecnologia e Serviço Ltda., fornecida a esse Órgão, respondo abaixo sobre os questionamentos acerca do atestado técnico fornecido pela Anatel:

1º questionamento

Subitem 3.1 – Com base no Atestado de Capacidade Técnica emitido em 29 de outubro de 2005, referente ao contrato ARU nº 29/2005, informar:

a) O Atestado emitido por essa Agência informa a quantidade total de 105 (cento e cinco) Posições de Atendimento, porém não informa a quantidade de Posições de Atendimento Simultâneas que o PABX/DAC em tecnologia VoIP atende.

Resposta: A quantidade de Posições de Atendimento Simultâneas que o PABX/DAC em tecnologia VoIP atende é exatamente a quantidade de 105 (cento e cinco) Posições de Atendimento.

2º questionamento

Subitem 3.2 – Com base no Atestado de Capacidade Técnica emitido por Vossas Senhorias para a empresa contratada Call Tecnologia e Serviços Ltda., em 06 de junho de 2009 (Anexo), referente ao Contrato ARU nº 30/2005, informar:

ANATEL	
Sicap nº	201490170666
Visto:	Ar Data: 31/10/2014

a) *Quantas ligações “receptivas” por mês foram realizadas, em média, por atendimento humano pela Contratada? (obs.: devem ser excluídas da informação ligações ativas saíntes, bem como ligações receptivas provenientes de tele vendas e tele pesquisas).*

Resposta:

Interações com a Sociedade - 0800 - Central de Atendimento

Ano	Quantitativo por ano	Quantitativo por Mês
2005	2.800.000	233.333
2006	4.000.000	333.333
2007	3.264.000	272.000
2008	3.511.300	292.608
2009	3.460.776	288.398

b) *O atestado emitido por essa Agência informa a quantidade total de 190 (cento e noventa) Posições de Atendimento, porém não informa a quantidade de posições de Atendimento Simultâneas que o PABX/DAC em tecnologia VoIP atende. Sendo assim, informar quantas Posições de Atendimento Simultâneas o PABX/DAC atende?*

Resposta: A quantidade de Posições de Atendimento Simultâneas que o PABX/DAC em tecnologia VoIP atende é exatamente a quantidade de 190 (cento e noventa) Posições de Atendimento.

c) *O Contrato ARU nº 30/2005 contempla a utilização da Tecnologia CTI (Computer Telephony Integration)? Essa Tecnologia prevê a Integração de Sistemas de Informação tipo CRM (Customer Relationship Management) ou CzRM e base de dados com plataforma de telefonia?*

Resposta: Sim. Essa tecnologia foi implementada para os consumidores que informaram o número de protocolo válido na URA que extrapolou o prazo de atendimento. Para estes casos a ligação é encaminhada para o operador em conjunto com a tela da solicitação (registro) do consumidor no sistema FOCUS, visando otimizar o tempo de atendimento.

2. Sendo o que se tinha para o momento, coloco-me à disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,



SEBASTIÃO SÁVIO NOGUEIRA
Gerente de Canais de Relacionamentos com os Consumidores
Substituto