

São Paulo, 11 de janeiro de 2022.

**CONCORRÊNCIA Nº 13409/2021**  
**ABERTURA: DIA 27 DE JANEIRO DE 2022 – ÀS 14H00**  
**OBJETO: “CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA EXTRAJUDICIAL ATIVA POR MEIO DE CONTATOS POR TELEFONE, VIA OPERADOR HUMANO, PARA AS UNIDADES EDUCACIONAIS, HOTEIS E EDITORA SENAC SÃO PAULO”.**

### **CARTA DE ESCLARECIMENTOS II**

Encaminhamos abaixo os questionamentos e as respostas a todos os participantes:

**1)** Nos termos do item 2.6 edital, a empresa deverá realizar as ligações de segunda à sexta-feira, das 9h às 18h e sábados das 9h às 13h. Ficam vedadas ligações fora deste horário e em dias de feriados nacionais. Quanto aos níveis de serviço, a empresa deverá comprovar diariamente o mínimo de 1.000 ligações e 150 ligações com sucesso (CPC ou Recado). Considerando as limitações de horário, **especialmente aos sábados (cargas reduzidas)**, haverá alguma possibilidade de aproveitamento de ligações excedentes em determinado dia para compensar outro no mesmo mês?

**RESPOSTA: Não haverá excedente para compensação em dias posteriores. Deverá realizar no mínimo 1.000 (mil) por dia, obtendo no mínimo 150 (cento e cinquenta) ligações com sucesso por dia.**

**2)** Pede-se esclarecimentos que o referido serviço poderá ser feito pelo sistema VoIP? ou se há a necessidade do sistema Telefonia IP?

**RESPOSTA: Não há definição por parte do Senac sobre a tecnologia a ser utilizada pela empresa contratada para prestar o serviço, desde que atenda aos itens 2.2 e 4.2.2.1, ou seja, o contato deverá ser realizado por um atendente humano do começo ao fim da ligação, não sendo permitida mensagens eletrônicas de voz no início, no meio ou no término da ligação, além de não ser permitido nenhum contato por mensagens de texto, devendo utilizar linhas telefônicas do segmento 0800 ou 4000.**

**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**