

São Paulo, 14 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 III

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

1) Em resposta ao esclarecimento nº 2 da Carta de Esclarecimento II, houve o seguinte pronunciamento: **O contato deverá ser realizado por um atendente humano do começo ao fim da ligação,(...) devendo utilizar linhas telefônicas do segmento 0800 ou 4000.**

Contudo, em resposta ao esclarecimento nº 18, da Carta de Esclarecimento I, essa entidade informou que **“O edital não prevê serviço call center receptivo”**

Diante dos elementos acima, questiona-se: considerando-se a informação de ausência de prestação de serviço de call center **receptivo**, por qual motivo deverão ser utilizadas linhas telefônicas dos segmentos 0800 ou 4000?

RESPOSTA: Alterado conforme Carta Errata II.

2) Considerando-se que o início e o fim das ligações telefônicas serão realizados por atendente humano, gentileza informar se poderá ser utilizado discador apenas para a realização de chamadas, sendo que, imediatamente, após o atendimento pelo devedor, terá início o contato com atendente humano.

RESPOSTA: Sim, considerando que o contato do início ao fim da ligação será realizado por um atendente humano, sem interferência de mensagens eletrônicas, “menus” de opção ou mesmo envio de mensagens de texto para endereço e-mail ou celular.

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO