

Companhia Paranaense de Energia - COPEL

DGC/SLS/GPSU/CADASTRO
EXIGÊNCIAS P/ COMPROVAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICA P/ CADASTRAMENTO DE PRESTADORES
DE SERVIÇOS

ITEM DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

90.09.000.000 POSTOS DE SERVIÇOS

90.09.010.000 ATENDENTE DE CALL CENTER

A empresa interessada em se cadastrar neste item de serviço deverá complementar seu cadastro com os seguintes documentos:

TIPO A:

1-**Atestado de Capacidade Técnica** emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprove experiência da empresa no fornecimento de mão-de-obra especializada em atendimento de call center, para empresas concessionárias de serviços público.

O(s) atestado(s) deverá(ão) comprovar a contratação de no mínimo 150 atendentes em um ou mais contratos.

2-Declaração de disponibilidade de supervisão administrativa dos atendentes nas cidades de Curitiba, Ponta Grossa, Londrina, Maringá e Cascavel;

3-Declaração de que seus atendentes possuem treinamento básico em atendimento ao público via telefone, 2º grau completo e conhecimento de informática visando utilização de sistemas padrão Windows;

4-Declaração de disponibilidade de estrutura física de call center(s), própria, com mais de 120 postos de atendimento, devendo constar a descrição das instalações e equipamentos apropriados.

5-Declarar possuir estrutura administrativa gerencial em Curitiba ou região metropolitana;

6-Prova de regularidade de situação perante a entidade profissional competente.

TIPO B:

1-**Atestado de Capacidade Técnica** emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprove experiência da empresa no fornecimento de mão-de-obra especializada em atendimento de call center.

O (s) atestado deverá (ão) comprovar a contratação de no mínimo de 100 atendentes em um ou mais contrato(s);

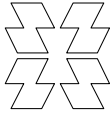
2-Declaração de disponibilidade de supervisão administrativa dos atendentes nas cidades de Curitiba, Ponta Grossa, Londrina, Maringá e Cascavel;

3-Declaração de que seus atendentes possuem treinamento básico em atendimento ao público via telefone, 2º grau completo e conhecimento de informática visando utilização de sistemas padrão Windows;

4-Declaração de disponibilidade de estrutura física de call center, própria, possuindo de 80 a 120 postos de atendimento, devendo constar a descrição das instalações e equipamentos apropriados.

5-Declarar possuir estrutura administrativa gerencial em Curitiba ou região metropolitana;

6-Prova de regularidade de situação perante a entidade profissional competente.



Companhia Paranaense de Energia - COPEL

DGC/SLS/GPSU/CADASTRO
EXIGÊNCIAS P/ COMPROVAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICA P/ CADASTRAMENTO DE PRESTADORES
DE SERVIÇOS

ITEM DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

TIPO C:

1-**Atestado de Capacidade Técnica** emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprove experiência da empresa no fornecimento de mão-de-obra especializada em atendimento de call center.

O (s) atestado deverá (ão) comprovar a contratação de no mínimo de 50 atendentes em um ou mais contrato(s);

2-Declaração de disponibilidade de supervisão administrativa dos atendentes nas cidades de Curitiba, Ponta Grossa, Londrina, Maringá e Cascavel;

3-Declaração de que seus atendentes possuem treinamento básico em atendimento ao público via telefone, 2º grau completo e conhecimento de informática visando utilização de sistemas padrão Windows;

4-Declaração de disponibilidade de estrutura física de call center, própria, possuindo de 40 a 80 postos de atendimento, devendo constar a descrição das instalações e equipamentos apropriados.

5-Declarar possuir estrutura administrativa gerencial em Curitiba ou região metropolitana;

6-Prova de regularidade de situação perante a entidade profissional competente.

SI/DIS/SCD/ATTE

INCLUIDO EM 02/07/2001
REVISADO EM 14/01/2002
REVISADO EM 16/01/2002
REVISADO EM 04/11/2003