



**Certidão de Acervo Técnico - CAT**  
Resolução No. 1.025, de 30 de outubro de 2009

**Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Estado de São Paulo**

**CREA-SP**

**CAT COM REGISTRO DE ATESTADO**

**2620220009916**

Atividade concluída

CERTIFICAMOS, em cumprimento ao disposto na Resolução no. 1.025, de 30 de outubro de 2009, do Confea, que consta dos assentamentos deste Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Estado de São Paulo - CREA-SP, o Acervo Técnico do profissional FABIO MENDES DE OLIVEIRA BARLOTINI referente à(s) Anotação(ões) de Responsabilidade Técnica - ART abaixo discriminada(s):

Profissional: FABIO MENDES DE OLIVEIRA BARLOTINI .....  
Registro: 5062228570-SP ..... RNP: 2606548728 .....  
Título Profissional: Engenheiro Eletricista, Engenheiro de Segurança do Trabalho .....

Número ART: 28027230221140178 . Tipo de ART: OBRA OU SERVIÇO ..... Registrada em: 22/07/2022 Baixada em: 18/08/2022

Forma de Registro: INICIAL .....

Participação Técnica: INDIVIDUAL .....

Empresa Contratada: BETTA SOLUÇÕES DE ATENDIMENTO LTDA .....

Contratante: CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO ESTADO SAO PAULO .....

RUA ROSA E SILVA ..... No.: 60 .....

Complemento: ..... Bairro: SANTA CECÍLIA .....

Cidade: São Paulo ..... UF: SP CEP: 01230020 . PAIS: BRASIL .....

Contrato: 007/2021 ..... Celebrado em: 08/02/2021 .....

Vinculado à ART: .....

Valor do Contrato: R\$ 2.218.605,00 ..... Tipo de contratante: PESSOA JURÍDICA DE DIREITO PÚBLICO .....

Endereço da Obra/serviço: RUA ROSA E SILVA ..... No.: 60 .....

Complemento: ..... Bairro: SANTA CECÍLIA .....

Cidade: São Paulo ..... UF: SP CEP: 01230020 . PAIS: BRASIL .....

Data de início: 08/02/2021 Conclusão Efetiva: 06/02/2026 ..... Coordenadas Geográficas: .....

Finalidade: .....

Proprietário: ..... CPF/CNPJ: .....

Atividade Técnica: 1) Supervisão, Execução, Central Telefônica. 10335,00000 unidade. ....

#### Observações

Implantação de 205 usuários de Telefonia e Comunicações Unificadas; Implantação de 15 usuários de Atendimento Voz; Implantação de 4 usuários de Atendimento Multicanais (Chat e E-mail); Implantação de 02 usuários de Supervisão; Serviço de Tarifação para 205 ramais; Serviço de ChatBot; Serviço de Gravação de voz para 17 canais; Disponibilização de 10330 Unidades de Serviços Técnico .....

#### Informações Complementares

O atestado está vinculado apenas para atividades técnicas constantes da ART, desenvolvidas de acordo com as atribuições do profissional na área da Engenharia Elétrica e Engenharia de Segurança do Trabalho. ....

O Atestado vinculado à presente Certidão de Acervo Técnico foi objeto de laudo técnico em atendimento ao parágrafo único do artigo 58 da Resolução 1025/2009, do CONFEA. ....

CERTIFICAMOS, finalmente, que se encontra vinculado à presente Certidão de Acervo Técnico - CAT - o atestado apresentado pelo profissional acima, contendo 10 folhas, a quem cabe a responsabilidade pela veracidade e exatidão das informações nele constantes.

Certidão de Acervo Técnico No. 2620220009916

26/10/2022 16:56:56

Autenticação Digital: zAUgnG3CJgygsG0aTxg6kgB0BsAlf0Tx

A CAT à qual o atestado está vinculado é o documento que comprova o registro do atestado no CREA.

A CAT à qual o atestado está vinculado constituirá prova da capacidade técnico-profissional da pessoa jurídica somente se o responsável técnico indicado estiver ou venha a ser integrado ao seu quadro técnico por meio de declaração entregue no momento da habilitação ou da entrega das propostas.

A CAT é válida em todo território nacional.

A CAT perderá a validade no caso de modificação dos dados técnicos qualitativos e quantitativos nela contidos, bem como de alteração da situação do registro da ART.

A autenticidade e a validade desta certidão deve ser confirmada no site do CREA-SP ([www.creasp.org.br](http://www.creasp.org.br)).

A falsificação deste documento constitui crime previsto no Código Penal Brasileiro, sujeitando o autor à respectiva ação penal.





São Paulo/SP, 04 de Agosto de 2.022.

### ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA PARCIAL

Atestamos para os devidos fins que a empresa BETTA SOLUCOES DE ATENDIMENTO LTDA., inscrita no CNPJ MATRIZ n.º 64.729.775/0001-85 e FILIAL n.º 64.729.775/0004-28, vem fornecendo ao **CRCSP – Conselho Regional de Contabilidade do Estado de São Paulo**, CNPJ n.º 63.002.141/0001-63, sediado à Rua Rosa e Silva, 60, Higienópolis, São Paulo / SP, CEP: 01230-020 através do CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE PABX – Contrato CRC SP n.º 007/2021, firmado em 08Fev2021, a prestação de serviços de PABX.

Conforme segue:

#### Item 01 – 205 Usuários de Telefonia e Comunicação Unificada – fabricante AVAYA

Solução de comunicações unificadas IP Office, com 205 licenças de usuário Power, 205 licenças de usuário no Spaces, gateway com 5 interfaces de tronco E1, SBC com acesso remoto para os usuários e 141 telefones modelo Avaya J139 sendo reaproveitados os telefones 9608 e 1608 compostos pelos seguintes itens do fabricante:

Quantidade	Part Number	Descrição
07	383097	IP OFFICE R10 + IP 500 E1R2 ADDITIONAL 22 CHANNELS LIC:CU
205	383110	IP OFFICE R10 + AVAYA IP ENDPOINT 1 LIC:CU
01	388053	ASBE COREPORTWELL CAD-0230 FOR IPO
205	396316	IP OFFICE R11 POWER USER 1 LIC:CU
04	396462	IP OFFICE 511 ASIPP SERVER EDITION LIC:DS
50	397232	ASBCE R8 STANDARD SERVICES SESSION IPO LIC:CU
50	397237	ASBCE R8 ADVANCED SERVICES SESSION IPO LIC:CU
01	397261	ASBCE R8 ENCRYPTION FOR IPO LIC:DS
03	405362641	POWER CORD USA
13	700213440	IP OFFICE ISDN CABLE RJ45/RJ45 3M RED
02	700289770	POWER CORD 18AWG 10Amp AC US/NORTH AMERICA
01	700417439	IP OFFICE IP500 TRUNK CARD PRIMARY RATE UNIVERSAL SINGLE
02	700417462	IP OFFICE IP500 TRUNK CARD PRIMARY RATE UNIVERSAL DUAL
02	700429202	IP OFFICE IP500 RACK MOUNTING KIT
02	700479702	IP OFFICE IP500 V2 SYSTEM SD CARD A-LAW

Rua Rosa e Silva, 60 – Higienópolis – São Paulo – SP – CEP: 01230-909

Telefone: (11) 3824-5400 Fax: (11) 3662-0035

[crcsp@crcsp.org.br](mailto:crcsp@crcsp.org.br) – [www.crcsp.org.br](http://www.crcsp.org.br)



02	700501510	IP OFFICE 500 VERSION 2 CONTROL UNIT TAA
01	700503164	IP OFFICE IP500 TRUNK ANALOG 4U V2
03	700504031	IP OFFICE MEDIA CARD VOICE (VCM) CODING MODULE 32 V2
01	700504032	IP OFFICE MEDIA CARD VOICE (VCM) CODING MODULE 64 V2
01	700504897	IP OFFICE IP500 V2 COMBO CARD ATM4 V2 TAA
141	700513916	J139 IP PHONE
01	700514240	ASBCE R8.x SYSTEM SOFTWARE USB
02	700515009	ASP 110 DELL R240 SERVER IPO UC
02	405362641	POWER CORD USA

#### Item 02 – Serviço de Tarifação – fabricante INFORMATEC

Solução de tarifação para a quantidade de 205 ramais de telefonia do Fabricante Informatec.

Quantidade	Part Number	Descrição
01	-	GERENCIADOR DE LIGAÇÕES INFO360 INFORMATEC que inclui, entre outros itens, tarifação

#### Item 03 – 15 Usuários de Atendimento de Voz – fabricante AVAYA

Solução de atendimento por voz, denominada Avaya Contact Center Select, interface de operação dos agentes Avaya Workspaces e headset USB modelo Avaya L129.

Quantidade	Part Number	Descrição
02	383134	IP OFFICE R10 + ACCS ENABLEMENT LIC:DS
02	33582	IP OFFICE R10 + CTI / E LIC: DS
01	385464	AVAYA CONTACT CENTER SELECT R7 BASE SOFTWARE BUNDLE LIC:CU
10	385465	AVAYA CONTACT CENTER SELECT R7 VOICE AGENT / E LIC:CU
05	385468	AVAYA CONTACT CENTER SELECT R7 VOICE AGENT LIC:CU
02	383584	IP OFFICE R10 + AVAYA IP ENDPOINT 1 / E LIC:CU
01	38493	AVAYA CONTACT CENTER SELECT R7 REPORT CREATION WIZARD LIC:CU
17	401092	AVAYA CONTACT CENTERSELECT R7.1 WORKSPACE AGENT LIC:CU
15	700514052	AVAYA L12 HEADSET LEATHER QUICK CONNECT MONO

Rua Rosa e Silva, 60 – Higienópolis – São Paulo – SP – CEP: 01230-909

Telefone: (11) 3824-5400 Fax: (11) 3662-0035

[crcsp@crcsp.org.br](mailto:crcsp@crcsp.org.br) – [www.crcsp.org.br](http://www.crcsp.org.br)



15	700514326	AV QUICK CONNECT TO USB MECHANICAL COMBOX HEADSET CBL 1.2M STRA
01	700514579	ASP 130 DELL R640 SERVER P51 BUNDLE WITH VMS BUNDLE

#### Item 04 – Usuários de atendimento Multicanal (Chat e Email) – fabricante AVAYA

ução de atendimento para os canais chat e e-mail, denominada de Avaya Contact Center Select em conjunto com solução do Parceiro para atendimento a mídias sociais como WhatsApp.

Quantidade	Part Number	Descrição
01	385466	AVAYA CONTACT CENTER SELECT R7 MULTIMEDIA /E LIC:CU
03	385469	AVAYA CONTACT CENTER SELECT R7 MULTIMEDIA LIC:CU

#### Item 05 – 02 Usuários de Supervisão – fabricante AVAYA

Solução de atendimento, denominada Avaya Contact Center Select, para a operação dos supervisores, bem como sistema de administração e relatórios que permite o mapeamento da central de atendimento.

Quantidade	Part Number	Descrição
01	385467	AVAYA CONTACT CENTER SELECT R7 SUPERVISOR /E LIC:CU
01	385490	AVAYA CONTACT CENTER SELECT R7 SUPERVISOR LIC:CU
02	700514052	AVAYA L129 HEADSET LEATHER QUICK CONNECT MONO
02	700514326	AV QUICK CONNECT TO USB MECHANICAL COMBOX HEADSET CBL 1.2M STRA

#### Item 06 – Serviço de ChatBot

Solução de Chatbot integrada ao sistema de Chat da plataforma de Call Center, fornecendo protocolo de atendimento; Implementando fluxos automatizados com envio de respostas de textos e arquivos, com base em informações coletadas em bases de dados do CRC-SP, sendo de responsabilidade do CRC-SP prover webservice para a consulta destas informações bem como o Broker.

#### Item 07 – 01 Serviço de Gravação de Voz para 17 Canais – fabricante AVAYA

Solução de gravação do IP Office denominada de Media Manager, que permite a gestão, gravação e resgate das conversações telefônicas da central de atendimento.



Quantidade	Part Number	Descrição
15	383585	IP OFFICE R10 + VOICEMAIL PRO 1 /E LIC:CU
01	396464	IP OFFICE R10 + MEDIA MANAGER /E LIC:DS

#### Item 08 – Unidade de Serviços Técnicos

Horas técnicas para atendimento de eventuais evoluções tecnológicas ou sugestões de mudanças sugeridas pelo Cliente.

#### CONSIDERAÇÕES GERAIS DO FORNECIMENTO

A fornecimento teve como premissa o exposto no Memorial Descritivo do edital do pregão 19/2020 – CRC SP, com foco na modernização e melhoria do atendimento incluindo a modernização da infraestrutura de voz e atendimento ao cliente composta por Solução de comunicação Unificada E1, aparelhos telefônicos, Solução de atendimento ao cliente com atendimento automatizado, canais de comunicação por voz e texto, gravação, relatórios, interfaces de trabalho e headsets.

Os novos serviços proveram funcionalidades básicas para a ampliação do uso da telefonia e comunicação unificada, tais como Mobilidade, flexibilidade para usuário acessar o ramal de qualquer telefone IP, Utilizar o ramal através de telefone móvel, transferência de chamadas para qualquer telefone ou grupos de telefones e todas as demais funcionalidades citadas no item 5 do Memorial Descritivo do edital acima referenciado, resguardando as demandas do corpo de usuários e pela crescente demanda de mobilidade e presença mencionadas no projeto.

Nosso fornecimento incluiu todos os benefícios técnicos citados no item 6.1 e benefícios de serviços citados no item 6.2 do Memorial Descritivo, tais como, simplificação das rotinas operacionais, implementação de ambiente tolerante a falhas para aplicações de PABX no site Sede, Melhoria na qualidade do serviço telefônico provido aos usuários internos, ampliando as possibilidades de controle e gerenciamento, Reduzir significativamente os riscos de escutas telefônicas, Reduzir gastos com equipe de telefonia e estruturas segregadas através da convergência ao utilizar a infraestrutura já existente entre os vários outros citados nesse capítulo e benefícios de serviços citados no item 6.2, tais como, Melhor acesso aos sistemas e serviços disponibilizados na rede de comunicação do CRC-SP, Controle de usuário no que tange as permissões sobre ligações, Redução de custos com a convergência de infraestrutura de telefonia para a estrutura já existente na rede de dados, . Inclusão da mobilidade, podendo o ramal desejado ser acessado de um dispositivo na Sede ou via um dispositivo móvel (Smartphone) e Funcionalidades de Plug-and-Play e uma arquitetura baseado em padrões abertos permitem que expansões e novas aplicações sejam facilmente implementadas e integradas, entre outras.

Rua Rosa e Silva, 60 – Higienópolis – São Paulo – SP – CEP: 01230-909

Telefone: (11) 3824-5400 Fax: (11) 3662-0035

[crcsp@crcsp.org.br](mailto:crcsp@crcsp.org.br) – [www.crcsp.org.br](http://www.crcsp.org.br)



O atendimento foi conforme o citado no item 7 – Das especificações de serviços, do Memorial descritivo.

### **Serviços de Telefonia e Comunicações Unificadas,**

Dos Serviços de Telefonia e Comunicações Unificadas, o escopo contempla o fornecimento de serviços de telefonia e comunicações unificadas, incluindo instalação, configuração, suporte técnico e disponibilização de atualizações de softwares necessários ao adequado funcionamento dos serviços especificados no Memorial Descritivo, atendendo a todos os demais itens citados, sejam RFCs ou características técnicas citadas.

### **Usuários do sistema de Telefonia e Comunicações Unificadas**

Este item de serviço habilitou um usuário/ramal na plataforma de Telefonia IP e Comunicações Unificadas, bem como disponibilizou aparelho do tipo IP. Foi fornecida licença unitária que habilita o uso dos sistemas de telefonia IP e comunicações unificadas; contemplando as características de disponibilidade como redundância; contemplando acesso as facilidades de telefonia, caixa de correio de voz individualizada e comunicação unificada, descritas no caderno técnico. Possui homologação da ANATEL; permite o usuário trabalhar com no mínimo 03 (três) linhas com tecla dedicada, para seleção de linha e indicação de chamada no display; e todos os demais itens citados no Memorial descritivo do edital.

### **Serviços de Tarifação**

Provém recursos para gestão dos gastos com telefonia ao CRC-SP, durante a vigência do contrato. O Sistema de Bilhetagem e Tarifação fornecido é composto de hardware (servidor de rack 19 polegadas) e software, sendo a configuração do hardware utilizado, totalmente compatível com os requisitos mínimos necessários ao atendimento as capacidades deste projeto; O Sistema Automático de Tarifação e Bilhetagem armazena as informações em banco de dados relacional, licenciado para toda a solução de bilhetagem e tarifação; Funcionalidade WEB: acesso disponível, a partir de qualquer ponto da rede, às consultas gráficos e relatórios via browser, entre todas as outras solicitações deste item.

### **Serviços de Contact Center**

Suporta, de maneira integrada e única, solução de Contact Center. Tal recurso é provido utilizando como base e completamente integrado ao sistema de telefonia proposto. O Contact Center foi utilizado para prover melhor atendimento e facilidades aos usuários dos serviços prestados pelo CRC-SP. Tais facilidades incluem uma resposta baseada em atendimento de maneira ágil e automatizada, elevando a qualidade de serviço deste órgão. 7.4.3. Esta sendo

Rua Rosa e Silva, 60 – Higienópolis – São Paulo – SP – CEP: 01230-909

Telefone: (11) 3824-5400 Fax: (11) 3662-0035

[crcsp@crcsp.org.br](mailto:crcsp@crcsp.org.br) – [www.crsp.org.br](http://www.crsp.org.br)





fornecido solução de Contact Center multicanais com suporte a voz (inbound e outbound), e-mail, Chat, ChatBot e SMS; Para o serviço de SMS a plataforma deve permitir a integração com solução de envio e recebimento de SMS, mantendo o atendimento no mesmo front-end de chat; Está sendo fornecido licenças para 15 agentes e 2 supervisores; Para cada agente e supervisor foi fornecido um headset; sendo atendido todos os demais itens citados.

### Requisitos Gerais

Foram atendidos todos os requisitos gerais citados neste subitem do Memorial descritivos, tais como, suporte à interação multicanais, com suporte mínimo aos canais digitais de Chat, ChatBot, SMS, E-mail e voz (inbound e outbound), permitindo aos agentes, interação com o cliente em interface unificada de atendimento no desktop, com atendimento simultâneo para qualquer um dos canais suportados; possui de forma integrada facilidade de Contact Center com recurso de DAC (Distribuição de Automática de Chamada), URA, Agentes e Supervisores numa única máquina virtual, Provém interface integrada para atendimento multicanal com no mínimo 5 mídias simultâneas e todos os demais descritos neste item. Sendo o CRC responsável pelo fornecimento do Broker tanto para o serviço de WhatsApp quanto do SMS.

### URA

A solução contempla Unidade de Resposta Audível (URA), integrada a plataforma de atendimento permitindo a criação de fluxos (árvores) de atendimento de voz, com prompts de áudio, coleta e processamento de dígitos e consulta a webservices e banco de dados externos; implementa interface gráfica permitindo a orquestração de fluxos de atendimento de voz, possibilitando a criação e edição de fluxos de voz; criação e inserção de árvores de URA com anúncios e coleta de dígitos para tratamento e roteamento da chamada; Roteamento de chamadas com base em informações da chamada, tais como, número de origem e destino da chamada, tempo de espera na fila, horário e dia da semana; permite a integração com webservices e bancos de dados externos a plataforma, possibilitando o tratamento de roteamento de chamada; Foi implementado fluxo de atendimento conforme ANEXO A – Arvore de URA anexo do edital 19/2020; Suporta a gravação ou uso de arquivos de áudio pré-gravados para os anúncios na URA de voz; e todos os outros requisitos citados neste item.

### OUTBOUND (DISCADOR)

Possui ferramenta para criação e gerenciamento de campanhas de outbound de voz, permitindo: 7.4.8.1.1. Criação, importação e gerenciamento de listas de contatos (mailing) para as campanhas; permite a criação de scripts de atendimento, com exibição aos agentes durante o progresso do atendimento, ou seja, durante uma campanha quando o discador entregar uma chamada a um agente e todos os outros itens citados neste item.



### **Atendimento de voz**

Permite múltiplas fontes de música integradas e externas ao sistema; Permite fontes de música e anúncios sobre IP, contemplando todos os recursos de hardware e software para armazenar, gerenciar e integrar ao Contact Center; Permite que anúncios dinâmicos, tais como, tempo estimado de atendimento, todos os agentes estão ocupados, etc., sejam intercalados com músicas de espera, acionados por gatilhos pré-configurados; Permite a combinação de regras de roteamento de chamadas com base em informações relacionadas a chamada incluindo: ANI (Automatic Number Identification) provido pela rede; Dígitos coletados na URA; DNIS (Dialed Number Identification Service) Troncos de entrada (TDM, IP/SIP) e todos os demais requisitos citados neste item.

### **Atendimento de Chat**

Inclui o licenciamento para 4 PAs com atendimento de Chat; 7.4.10.1.1. As 4 PAs são as mesmas do atendimento de e-mail, podendo atender os dois canais simultaneamente; permite atendimento de Chat para interações via Portal CRC – SP, via WhatsApp e FaceBook Messenger; Para as interações via WhatsApp será de responsabilidade do CRC-SP prover contratação de número corporativo junto ao FaceBook e custos com billing mensal de envio de mensagens; Permite o envio da transcrição do chat por e-mail ao cliente, de forma automática e por ação do agente; Permite a customização de mensagens de saudação automáticas conforme o período do dia (manhã, tarde e noite), personalizadas por agente; Oferece recursos de mensagens de conforto, indicando o status do agente incluindo no mínimo mensagens de “digitando” e “online” e permite a definição de mensagens customizadas de status, e todos os demais requisitos citados neste item.

### **Atendimento de SMS**

Permite integração com plataforma de envio e recebimento de SMS, com interação na interface do Agente; Permite responder mensagens de SMS; Permite rotear mensagens de SMS, para agentes ou grupos de agentes com base em número de destino e origem ou palavras chave no texto da mensagem; Permite o envio da transcrição de todo o texto por e-mail ao cliente, de forma automática e por ação do agente; sendo o CRC-SP responsável pelo fornecimento do serviço de Broker.

### **Atendimento de E-MAIL**

Está incluso o licenciamento para 4 PAs com atendimento de e-mail; As 4 PAs serão as mesmas do atendimento de Chat, podendo atender os dois canais simultaneamente; Suporta servidores de e-mail POP3, IMAP e SMTP; Suporta servidores de e-mail Microsoft Exchange Server 2013 ou superior; Permite a definição de respostas automáticas, permitindo a configuração destas respostas quando atendido determinadas condições de data, hora, e-mail de origem e





destino; O sistema permite a configuração de sugestões de respostas automáticas aos e-mails recebidos de acordo com o grupo de atendimento, pelo administrador do sistema; Permite o roteamento de e-mails com base em texto (palavras) contidos nas mensagens (assunto e corpo do e-mail), e-mail de destino e email de origem e todos os demais requisitos citados neste item.

### **ChatBot**

Implementa solução de ChatBot integrada ao sistema de Chat da plataforma; implementa a publicação do Bot nos canais Webchat, WhatsApp e FaceBook Messenger; Para as interações via WhatsApp foi de responsabilidade do CRC-SP prover contratação de número corporativo junto ao FaceBook e custos com billing mensal de envio de mensagens; O ChatBot implementa fluxo de atendimento permitindo: Identificação do interlocutor; Triagem por assunto para roteamento de atendimento; Fornece protocolo de atendimento; Implementa fluxos automatizados com envio de respostas de textos e arquivos, com base em informações coletadas em bases de dados do CRC-SP, sendo que foi de responsabilidade do CRC-SP prover webservice para a consulta destas informações;

### **CallBack**

Permite o agendamento de chamadas de retorno a clientes (CallBack) diretamente na interface dos agentes; permite aos supervisores criarem listas de CallBack, definindo agentes ou grupo de agentes para atendimento; Permite importação de listas de chamadas de CallBack através de portal Web ou WebService; Possui portal web para agendamento de CallBack por clientes;

### **Integração**

Suporta REST API para integração com aplicações de terceiros; Suporta SNMP para monitoramento e envio de TRAPs com mensagens SNMP; Permite a integração com aplicações externas via API REST ou JAVA possibilitando alterações nas regras de roteamento;

### **Interface de Agente e Supervisor**

A interface de atendimento do Agente foi unificada, ou seja, todas as funcionalidades solicitadas são apresentadas em interface única da solução, para os atendimentos de voz, e-mail, chat e SMS; A interface de atendimento do agente para a interações de voz suporta modo de operação “Blended” (receptivo e ativo); Permite que os agentes e supervisores redimensionem a janela de interface com ajuste automático do conteúdo exibido; Permite no mesmo front-end a exibição e integração de aplicações WEB tais como CRM, ERPs, etc. Permitindo experiencia unificada das ferramentas de atendimento ao cliente; e todos os demais requisitos citados neste item.

Rua Rosa e Silva, 60 – Higienópolis – São Paulo – SP – CEP: 01230-909

Telefone: (11) 3824-5400 Fax: (11) 3662-0035

[crcsp@crcsp.org.br](mailto:crcsp@crcsp.org.br) – [www.crsp.org.br](http://www.crsp.org.br)



## Relatórios

É possível exportar em formato HTML, XLS (MS-Excel), CSV (arquivo texto) e PDF (Acrobat Reader); Permite monitoramento em tempo real do Status dos agentes (em atendimento, logado, deslogado, pausa, etc.); Exibe em tempo real o número de contatos na fila de atendimento; Permite relatórios em tempo real com tempos máximos de espera, contatos oferecidos, em espera, atendidos e abandonados. Permite relatório em tempo real com Nível de serviço por habilidade, e todos os demais requisitos citados neste item.

## Headset Interface USB

17 Headsets para agentes e supervisores, com as seguintes características:

- Microfone cancelador de ruído;
- Plug-and-play;
- Monoauricular;
- Tiara de metal para uso sobre a cabeça;
- Almofadas em couro substituíveis;
- Desconexão rápida no cabo
- Cancelador de ruído
- Controle de Volume, mudo e atendimento/ finalização de chamada
- Plugue de Conexão: USB Para conexão com microcomputador.

## Sistema de Gravação

O gravador tem capacidade de gravar 17 canais simultaneamente. O gravador permite gravar diretamente do sistema de comunicações unificadas para ter independência do tipo de ramal e/ou microcomputador. Possui a capacidade de gravação de todas as posições de atendimento licenciadas em tempo integral. Provê algoritmos de compressão de voz de forma a otimizar a gravação de mensagens de voz. Detecta automaticamente a amostra, comprime e armazena o áudio em mídias on-line e off-line para futura pesquisa e reprodução das gravações, e todos os demais requisitos citados neste item.

## Serviços inclusos:

- INSTALAÇÕES E TESTES
- SUPORTE E MANUTENÇÃO pelo período de 60 (sessenta) meses, NBD-8X5, incluso partes e peças
- CATÁLOGO DE SERVIÇOS PROFISSIONAIS
- TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO, incluindo Avaliação de Treinamentos

Rua Rosa e Silva, 60 – Higienópolis – São Paulo – SP – CEP: 01230-909

Telefone: (11) 3824-5400 Fax: (11) 3662-0035

[crcsp@crcsp.org.br](mailto:crcsp@crcsp.org.br) – [www.crcsp.org.br](http://www.crcsp.org.br)



Prazo de Execução: 60 (sessenta) meses

Data de início e previsão de fim: 08/02/2021 – 06/02/2026

Local de Execução: Rua Rosa e Silva, n.º 60 – Santa Cecília – São Paulo/SP – CEP.: 01230-020

ART n.º 28027230221140178

Responsável Técnico: Fábio Mendes de Oliveira Barlotini

RNP: 2606548728 – Registro CREA n.º 506228570-SP

Aproveitamos a oportunidade para ATESTAR que os serviços vêm sendo executados em plena satisfação, atendendo em sua totalidade às necessidades expostas inicialmente.

Não havendo nada que desabone a empresa BETTA.

Atenciosamente

DocuSigned by:

6FCB2866692C4B8  
Domingos Sávio Mota

Diretor Responsável pelo Projeto

[domingos@crcsp.org.br](mailto:domingos@crcsp.org.br)

Fone: (11) 99626-9763