

BANRISUL LICITACOES

De: BANRISUL LICITACOES
Enviado em: sexta-feira, 17 de abril de 2020 08:23
Para: 'licitajah@gmail.com'
Assunto: ENC: PEDIDO DE ESCLARECIMENTO - PREGÃO ELETRÔNICO Nº 041/2020

Prioridade: Alta

À
LICITAJAH

REF.: Pregão Eletrônico nº 0000041/2020
OBJETO: Prestação de serviços de Contact Center.

Prezados,

Em resposta aos questionamentos encaminhados, seguem esclarecimentos:

Questionamento	Resposta
Considerando que o dimensionamento inicial está sendo cedido pela Contratante, conforme item 8.4 do termo de referência, quantos operados são destinados para receptivo e ativo, visto que essa informação é crucial para dimensionar corretamente a quantidade de supervisores receptivos e ativos?	Os operadores deverão ser multiskill, visto que cada serviço tem variação de demanda diária, podendo um serviço ter mais atendimentos em determinado dia em relação ao outro. A quantidade de supervisores está definida no item 8.3 do Anexo Termo de Referência e a alocação dos mesmos pode variar de acordo com a alocação dos operadores. Atualmente a demanda do atendimento receptivo corresponde em média a 85% da demanda diária. Cabe salientar que há a possibilidade de alteração do percentual de representatividade da operação receptiva no decorrer da execução do contrato.

Atenciosamente,



Gerencia de Licitações e Compras

Unidade de Licitações e Compras

☎ (51) 3215-4510 | E-mail: banrisul_licitacoes@banrisul.com.br



ANTES DE IMPRIMIR este documento pense em sua responsabilidade e compromisso com o MEIO AMBIENTE.

De: licitação já <licitajah@gmail.com>

Enviada em: segunda-feira, 13 de abril de 2020 14:02

Para: BANRISUL LICITACOES <BANRISUL_LICITACOES@banrisul.com.br>

Assunto: PEDIDO DE ESCLARECIMENTO - PREGÃO ELETRÔNICO Nº 041/2020

Prezados(as), boa tarde!

Considerando que o dimensionamento inicial está sendo cedido pela Contratante, conforme item 8.4 do termo de referência, quantos operados são destinados para receptivo e ativo, visto que essa informação é crucial pra dimensionar corretamente a quantidade de supervisores receptivos e ativos?

Desde já, muito obrigado!