

BANRISUL LICITACOES

De: BANRISUL LICITACOES
Enviado em: sexta-feira, 17 de abril de 2020 08:24
Para: 'eder.bruno@datametrica.com.br'
Assunto: ENC: Esclarecimentos PGe 041/2020

Prioridade: Alta

À
DATAMÉTRICA TELEATENDIMENTO
A/C Sr. Eder Nascimento

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

Prezados,

Em resposta aos questionamentos encaminhados, seguem esclarecimentos:

Questionamento	Resposta
1. Qual o volume mês por fila de atendimento?	Os dados de volumetria serão divulgados somente após a assinatura do contrato, conforme item 8.4 inciso I do Anexo Termo de Referência.
2. Qual o TMA por tipo de fila de atendimento?	Os dados de volumetria serão divulgados somente após a assinatura do contrato, conforme item 8.4 inciso I do Anexo Termo de Referência.
3. Qual o comportamento de curva diária de volume por tipo de fila de atendimento?	Os dados de volumetria serão divulgados somente após a assinatura do contrato, conforme item 8.4 inciso I do Anexo Termo de Referência.
4. Qual o comportamento de curva horária de volume por tipo de fila de atendimento?	Os dados de volumetria serão divulgados somente após a assinatura do contrato, conforme item 8.4 inciso I do Anexo Termo de Referência.

5. Dentro do volume declarado no dia de 16.179, qual a participação por tipo de fila?	O volume declarado no Item 8.4.1.1 do Anexo Termo de Referência corresponde a média diária de contatos (receptivos e ativos em atendimentos multimeios). Cada serviço tem variação de demanda diária, podendo um serviço ter mais atendimentos em determinado dia em relação ao outro. Sendo assim, não é viável fracionarmos esta demanda. A Contratada teve ter atendentes multiskill capacitados para a alocação de acordo com a demanda diária.
6. O edital estabelece que as instalações físicas ficarão sediadas em Porto Alegre. Entendemos que as localidades inseridas na Grande Porto Alegre atendem à exigência do edital. Está correto o nosso entendimento?"	Não. Conforme item 11.1 do Anexo Termo de Referência - As estruturas disponibilizadas para prestação dos serviços, deverão ser alocadas em endereço obrigatoriamente no município de Porto Alegre/RS, respeitada todas condições citadas nos anexos que especificam os requisitos necessários.

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: Eder Bruno Cavalcanti do Nascimento <eder.bruno@datametrica.com.br>

Enviada em: segunda-feira, 13 de abril de 2020 10:46

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

Assunto: Esclarecimentos PGe 041/2020

Prezados. Bom dia!

Em referência ao pregão eletrônica nº 041/2020 do BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S/A que tem como objeto a Prestação de de serviços de Contact Center, a Datamétrica Teleatendimento, interessada e participar do processo em epígrafe, envia anexo as dúvidas referente ao edital.

As dúvida estão demonstradas no arquivo anexo.

Favor confirmar recebimento.

Atenciosamente,

