

## BANRISUL LICITACOES

---

**De:** BANRISUL LICITACOES  
**Enviado em:** segunda-feira, 20 de abril de 2020 08:29  
**Para:** BANRISUL LICITACOES  
**Assunto:** ENC: Esclarecimento 03 Datamétrica PGe 041/2020 Datametrica 17/04 15:03  
**Prioridade:** Alta

---

**De:** BANRISUL LICITACOES  
**Enviada em:** segunda-feira, 20 de abril de 2020 08:27  
**Para:** 'eder.bruno@datametrica.com.br' <eder.bruno@datametrica.com.br>  
**Assunto:** ENC: Esclarecimento 03 Datamétrica PGe 041/2020 Datametrica 17/04 15:03  
**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
----------------	----------

A minuta de contrato do edital relacionado com o pregão de call center do BANRISUL, em seu item 2.6 – Início da Prestação dos Serviços, estabelece que:

“III. As fases de implantação serão definidas de acordo com o agrupamento dos canais de atendimento.

V. O treinamento dos empregados da CONTRATADA será composto por 01 (uma) semana para cada canal de atendimento para a parte teórica, e mais 01 (uma) semana para cada canal de atendimento para a parte prática.

VI. O início da prestação de serviço se dará durante o período da incubadora até a migração total do canal de atendimento, e assim sucessivamente para cada canal de atendimento, quando se dará o final da migração.

VII. A implantação da prestação dos serviços ocorrerá conforme cronograma abaixo:

a. As letras A/B/C/D/E/F/G/H/I/J correspondem aos códigos dos canais de atendimento.

b. Os números 1/2/3, que acompanham as letras, correspondem à quantidade de turmas para treinamento e incubadora.

c. Os números de 1/2/3/4/5/6/7/8 correspondem às semanas.

d. As letras M/T correspondem aos turnos manhã e tarde, respectivamente.”

Considerando que os diversos canais de atendimento apontados no edital possuem horários e características distintas, considerando que o treinamento dos empregados será de 1 semana para cada canal (parte teórica), e considerando que o início da prestação de serviços ocorrerá durante o período da incubadora (semana seguinte ao término da parte teórica de cada canal), é nosso entendimento que os postos de atendentes, e por conseguinte, o início da produção por parte dos operadores, ocorrerá em 1 semana (tempo necessário para a realização da parte teórica do treinamento, do canal no qual o operador atuará). Entendemos também que, com o início do período da incubadora, terá início o processo de faturamento dos serviços atinentes ao respectivo canal de atendimento. Estão corretos os nossos entendimentos?

Caso os entendimentos não estejam corretos, pedimos informar se todos os operadores precisarão passar pelos treinamentos teóricos de todos os canais, ao longo das semanas apontadas pelo cronograma contido no edital.

As informações estão no Anexo Termo de Referência item 8.1. Início da Prestação dos Serviços inciso VI, item 8.5. Remuneração da Posição de Atendimento - PA e item 8.6. Premissas e Cálculo para o Faturamento das Pas

Atenciosamente,



Gerencia de Licitações e Compras

Unidade de Licitações e Compras

☎ (51) 3215-4510 | E-mail: [banrisul.licitacoes@banrisul.com.br](mailto: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](mailto:eder.bruno@datametrica.com.br)>

**Enviada em:** sexta-feira, 17 de abril de 2020 15:03

**Para:** BANRISUL LICITACOES <[BANRISUL\\_LICITACOES@banrisul.com.br](mailto:BANRISUL_LICITACOES@banrisul.com.br)>

**Assunto:** Esclarecimento 03 Datamétrica PGe 041/2020

Prezados. Boa tarde!

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 mais uma dúvida referente ao edital.

A minuta de contrato do edital relacionado com o pregão de call center do BANRISUL, em seu item 2.6 – Início da Prestação dos Serviços, estabelece que:

“III. As fases de implantação serão definidas de acordo com o agrupamento dos canais de atendimento.

V. O treinamento dos empregados da CONTRATADA será composto por 01 (uma) semana para cada canal de atendimento para a parte teórica, e mais 01 (uma) semana para cada canal de atendimento para a parte prática.

VI. O início da prestação de serviço se dará durante o período da incubadora até a migração total do canal de atendimento, e assim sucessivamente para cada canal de atendimento, quando se dará o final da migração.

VII. A implantação da prestação dos serviços ocorrerá conforme cronograma abaixo:

- a. As letras A/B/C/D/E/F/G/H/I/J correspondem aos códigos dos canais de atendimento.
- b. Os números 1/2/3, que acompanham as letras, correspondem à quantidade de turmas para treinamento e incubadora.
- c. Os números de 1/2/3/4/5/6/7/8 correspondem às semanas.
- d. As letras M/T correspondem aos turnos manhã e tarde, respectivamente.”

Considerando que os diversos canais de atendimento apontados no edital possuem horários e características distintas, considerando que o treinamento dos empregados será de 1 semana para cada canal (parte teórica), e considerando que o início da prestação de serviços ocorrerá durante o período da incubadora (semana seguinte ao término da parte teórica de cada canal), é nosso entendimento que os postos de atendentes, e por conseguinte, o início da produção por parte dos operadores, ocorrerá em 1 semana (tempo necessário para a realização da parte teórica do treinamento, do canal no qual o operador atuará). Entendemos também que, com o início do período da incubadora, terá início o processo de faturamento dos serviços atinentes ao respectivo canal de atendimento. Estão corretos os nossos entendimentos?

Caso os entendimentos não estejam corretos, pedimos informar se todos os operadores precisarão passar pelos treinamentos teóricos de todos os canais, ao longo das semanas apontadas pelo cronograma contido no edital.

Atenciosamente,

