

## BANRISUL LICITACOES

---

**De:** BANRISUL LICITACOES  
**Enviado em:** segunda-feira, 20 de abril de 2020 08:42  
**Para:** 'lic@audac.com.br'  
**Assunto:** ENC: Pregão Eletrônico 41/2020 Contact Center - Esclarecimentos] AUDAC 16/04 10:52  
**Prioridade:** Alta

À  
AUDAC Serviços Especializados de Atendimento ao Cliente SA

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

Prezados,

Em resposta aos questionamentos encaminhados, seguem esclarecimentos:

Questionamento	Resposta
1) Na página 24, item IV, demonstra-se taxa de utilização da PA, contudo não há discriminação das pausas de treinamentos visando reciclagens bem como pausas referentes a feedbacks de monitoria, ambas visando melhoria contínua no processo de qualidade do atendimento. Dessa forma, como será computado para efeito de remuneração, haja vista que na página 111, item II, há a obrigação da contratada efetuar a reciclagem mínima de 1 hora mensal de cada profissional? Este profissional entende-se somente pelo operador de atendimento?	Todas as informações referente a remuneração e faturamento estão nos itens 8.5. Remuneração da Posição de Atendimento - PA e 8.6. Premissas e Cálculo para o Faturamento das Pas do Anexo Termo de Referência.
2) Na cláusula 3º, página 39, não é contemplada formação de preço para compor faturamento em feriados. Dessa forma, como este se aplicará, uma vez que o dimensionamento quantitativo pode ser reduzido contudo há um ônus em função da remuneração adicional de 100% para estes dias que poderá desequilibrar a remuneração da contratada neste cenário? Como será equalizado este desequilíbrio?	Todas as informações referente a remuneração e faturamento estão nos itens 8.5. Remuneração da Posição de Atendimento - PA e 8.6. Premissas e Cálculo para o Faturamento das Pas do Anexo Termo de Referência.

3) Como será mensurado, para efeito de remuneração, o período de incubadora, uma vez que há a necessidade de aguardar os acessos para efetivamente obter o log e acesso às ferramentas?

Todas as informações referente a remuneração e faturamento estão nos itens 8.5. Remuneração da Posição de Atendimento - PA e 8.6. Premissas e Cálculo para o Faturamento das Pas do Anexo Termo de Referência.

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.

----- Mensagem Original -----  
Assunto: [Fwd: Pregão Eletrônico 41/2020 Contact Center - Esclarecime ntos]  
De: <mailto:lic@audac.com.br>  
Data: Qui, Abril 16, 2020 10:52 am  
Para: [mailto:banrisul\\_licitacoes@banrisul.com.br](mailto:banrisul_licitacoes@banrisul.com.br)  
-----

Prezados, bom dia.

Ainda sobre o edital, segue solicitação de novos esclarecimentos.

- 1) Na página 24, item IV, demonstra-se taxa de utilização da PA, contudo não há discriminação das pausas de treinamentos visando reciclagens bem como pausas referentes a feedbacks de monitoria, ambas visando melhoria contínua no processo de qualidade do atendimento. Dessa forma, como será computado para efeito de remuneração, haja vista que na página 111, item II, há a obrigação da contratada efetuar a reciclagem mínima de 1 hora mensal de cada profissional? Este profissional entende-se somente pelo operador de atendimento?
- 2) Na cláusula 3º, página 39, não é contemplada formação de preço para compor faturamento em feriados. Dessa forma, como este se aplicará, uma vez que o dimensionamento quantitativo pode ser reduzido contudo há um ônus em função da remuneração adicional de 100% para estes dias que poderá desequilibrar a remuneração da contratada neste cenário? Como será equalizado este desequilíbrio?
- 3) Como será mensurado, para efeito de remuneração, o

período de incubadora, uma vez que há a necessidade de aguardar os acessos para efetivamente obter o log e acesso às ferramentas?

Atenciosamente,  
Audac Serviços Especializados de Atendimento ao Cliente SA