

BANRISUL LICITACOES

De: BANRISUL LICITACOES
Enviado em: terça-feira, 19 de maio de 2020 15:42
Para: 'lici@infocred.com.br'
Assunto: ENC: Perguntas Edital de Referência: 0000041/2020 Infocred 16/04 17:58

À
INFOCRED

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

Prezados,

Atendendo sua solicitação de consulta, respondemos abaixo:

Questionamento	Resposta
1. No item 2.12.1.2, no que diz quanto a experiência da supervisão, pontua-se que deve ter 1 ano de experiência como supervisor ou neste contrato. Dessa forma, por se tratar de um novo contrato como poder-se-ia aproveitar a experiência em contratos anteriores? Observo que o mesmo ocorre na experiência da coordenação e a esta solicita-se 2 anos de experiência neste contrato.	As informações estão no Anexo Termo de Referência item 8.7.1.2. Qualificação para a Atividade de Supervisão inciso III. e item 8.7.1.3. Qualificação para a Atividade de Coordenação, inciso III. Obedecendo-se aos itens acima, a experiência, na função exigida, em outros contratos é válida.
2. Relacionado ao dimensionamento dos monitores de qualidade, o edital menciona a quantidade necessária para atender a demanda, contudo não especifica a quantidade mínima de monitorias a serem realizadas por canal. Dessa forma, qual é o quantitativo de monitorias por canal?	As informações estão no Anexo Termo de Referência 8.10.2.2. Cálculo do Índice da Conformidade do Atendimento (ICA)
3. No tocante ao item 8, página 88, qual a especificação técnica do headsets?	O headset a ser utilizado pela CONTRATADA para realização de atendimentos de voz, ativos ou receptivos, devem obedecer a compatibilidade com a solução de contact center fornecida pelo CONTRATANTE. Salienta-se, também, que as características destes equipamentos devem ser aderentes às regulamentações normativas da atividade de Call Center.

4. No item 8.8.1.4, qual será o prazo de antecedência em caso de alterações nos parâmetros de monitoria da qualidade?	As informações estão no Anexo Termo de Referência item 8.8.1.4. Alteração dos parâmetros da monitoria da qualidade, na letra IV.
5. Nos canais de atendimento cujo o nível de serviço é de 100% como será mensurado atipicidade visando não penalizar o contratado em função de uma demanda desconhecida e/ou estimulado que foge do seu raio de ação?	As informações estão no anexo Termo de Referência item 8.10.1.1.2. Expurgo de anomalias
6. Ações que aumentam a volumetria dos canais serão previamente avisadas com qual frequência visando adequação do capacity operacional visando a plenitude na entrega dos indicadores?	As informações estão no anexo Termo de Referência item 8.4. Posições de Atendimento (PA) para prestação de serviços inciso IV.
7. No item 8.10.1.1.2 e 8.10.1.1.2.,2 quais serão as anomalias consideradas visando assim o expurgo dos indicadores que efetivamente não estiverem aderentes aos níveis do contrato?	Qualquer atipicidade não provocada pela contratada poderá se enquadrar, contanto que possuía sua devida fundamentação e comprovação.

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: lici@infocred.com.br <lici@infocred.com.br>
Enviada em: quinta-feira, 16 de abril de 2020 17:58
Para: BANRISUL LICITACOES <BANRISUL_LICITACOES@banrisul.com.br>
Assunto: Re: Perguntas Edital de Referência: 0000041/2020 - Banrisul

Prezados,

complementando o e-mail anterior, seguem novos questionamentos a respeito do edital de referencia 0000041/2020:

No item 2.12.1.2, no que diz quanto a experiência da supervisão, pontua-se que deve ter 1 ano de experiência como supervisor ou neste contrato. Dessa forma, por se tratar de um novo contrato como poder-se-ia aproveitar a experiência em contratos anteriores? Observo que o mesmo ocorre na experiência da coordenação e a esta solicita-se 2 anos de experiência neste contrato.

1. Relacionado ao dimensionamento dos monitores de qualidade, o edital menciona a quantidade necessária para atender a demanda, contudo não especifica a quantidade mínima de monitorias a serem realizadas por canal. Dessa forma, qual é o quantitativo de monitorias por canal?

2. No tocante ao item 8, página 88, qual a especificação técnica do headsets?
3. No item 8.8.1.4, qual será o prazo de antecedência em caso de alterações nos parâmetros de monitoria da qualidade?
4. Nos canais de atendimento cujo o nível de serviço é de 100% como será mensurado atipicidade visando não penalizar o contratado em função de uma demanda desconhecida e/ou estimulado que foge do seu raio de ação?
5. Ações que aumentam a volumetria dos canais serão previamente avisadas com qual frequência visando adequação do capacity operacional visando a plenitude na entrega dos indicadores?
6. No item 8.10.1.1.2 e 8.10.1.1.2.,2 quais serão as anomalias consideradas visando assim o expurgo dos indicadores que efetivamente não estiverem aderentes aos níveis do contrato?

No aguardo,