

## BANRISUL LICITACOES

**De:** BANRISUL LICITACOES  
**Enviado em:** quarta-feira, 20 de maio de 2020 10:24  
**Para:** 'lic@audac.com.br'  
**Assunto:** ENC: [Fwd: Pregão Eletrônico 41/2020 Contact Center - Esclarecimentos]  
AUDAC 16/04 19:30

**Prioridade:** Alta

À  
AUDAC

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

Prezados,

Encaminhamos abaixo, respostas para seus questionamentos:

Questionamento	Resposta
Item 2.7 descrição dos serviços VI – informa que o canal J realizará contato ativo de punho informativo. Isso quer dizer que não será realizado cobrança com fechamento de acordos?	As informações estão no Anexo Termo de Referência item 8.2. Descrição dos Serviços
Item 2.7.1.1 Atribuições para atividade de atendimento XVI – Informa que o atendimento realiza contato com o clientes com o objetivo de repassar informações de interesse do cliente. Mesmo sendo estas informações genéricas de atendimento. Mas há alguns canais fazem o contato ativo e outros em que não há essa viabilidade técnica. Pedimos especificar quais permitem e quais não permitirão o contato ativo.	As informações estão no Anexo Termo de Referência item 8.2. Descrição dos Serviços inciso II
Item 2.8 referência para o atendimento Atividade Supervisão – Informa carga horária de 9h diárias para supervisão, mesma carga horária da coordenação, isso para dias úteis, sábados, domingos e feriados. Com isso teria que ter um quadro maior de supervisores para cobrir estas exigências. Como será feita a remuneração desse contingente maior?	Estamos contratando Posições de Atendimento e as licitantes devem atentar para todas as questões operacionais e descrições constantes do Edital.
Item 2.13 Qualidade de atendimento VII – A contratada deve retirar da operação e substituir de imediato os profissionais que estejam cumprindo aviso. Para viabilizar essa situação, será necessário ponderar a demissão com aviso prévio indenizado. É essa a hipótese considerada para ponderar o preço ofertado pela licitante?	Estamos contratando Posições de Atendimento e as licitantes devem atentar para todas as questões operacionais e descrições constantes do Edital.
Item 2.13.1.1 – Seleção dos contatos I – Informa faixas de horário e que os contratos monitorados devem ser distribuídos proporcionalmente – Porém, não informa nenhuma quantidade de monitorias a serem realizadas por atendente. Não haverá, portanto, cobrança por parte da contratante de metas/produzividade. Há outro entendimento?	As informações estão no Anexo Termo de Referência item 8.10.2. Indicadores de Qualidade

Item 2.15 – Controle de indicadores III – Informa que caso a contratada seja a atual prestadora de serviços, não terá período de adaptação para fins de penalidades dos indicadores. Ocorre que há atividades novas no contrato, de modo que estas devem sim ter um período de adaptação. Ademais, essa previsão gera uma desigualdade entre as licitantes.	As informações estão no anexo Termo de Referência item 8.2. Descrição dos Serviços inciso IV e no item 8.10. Controle dos Indicadores inciso IV
---	---

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-----

De: <mailto:lic@audac.com.br> <<mailto:lic@audac.com.br>> Enviada em: quinta-feira, 16 de abril de 2020 19:30  
Para: BANRISUL LICITACOES <[mailto:BANRISUL\\_LICITACOES@banrisul.com.br](mailto:BANRISUL_LICITACOES@banrisul.com.br)>  
Assunto: [Fwd: Pregão Eletrônico 41/2020 Contact Center - Esclarecime ntos]  
Prioridade: Alta

Prezados,

Segue novos questionamentos.

- Item 2.7 descrição dos serviços

VI – informa que o canal J realizará contato ativo de punho informativo.  
Isso quer dizer que não será realizado cobrança com fechamento de acordos?

- Item 2.7.1.1 Atribuições para atividade de atendimento XVI – Informa que o atendimento realiza contato com o clientes com o objetivo de repassar informações de interesse do cliente. Mesmo sendo estas informações genéricas de atendimento. Mas há alguns canais fazem o contato ativo e outros em que não há essa viabilidade técnica. Pedimos especificar quais permitem e quais não permitirão o contato ativo.

- Item 2.8 referência para o atendimento

Atividade Supervisão – Informa carga horária de 9h diárias para supervisão, mesma carga horária da coordenação, isso para dias úteis, sábados, domingos e feriados. Com isso teria que ter um quadro maior de supervisores para cobrir estas exigências. Como será feita a remuneração desse contingente maior?

- Item 2.13 Qualidade de atendimento

VII – A contratada deve retirar da operação e substituir de imediato os profissionais que estejam cumprindo aviso. Para viabilizar essa situação, será necessário ponderar a demissão com aviso prévio indenizado. É essa a hipótese considerada para ponderar o preço ofertado pela licitante?

- Item 2.13.1.1 – Seleção dos contatos

I – Informa faixas de horário e que os contratos monitorados devem ser distribuídos proporcionalmente – Porém, não informa nenhuma quantidade de monitorias a serem realizadas por atendente. Não haverá, portanto, cobrança por parte da contratante de metas/produtividade. Há outro entendimento?

- Item 2.15 – Controle de indicadores

III – Informa que caso a contratada seja a atual prestadora de serviços, não terá período de adaptação para fins de penalidades dos indicadores.

Ocorre que há atividades novas no contrato, de modo que estas devem sim ter um período de adaptação. Ademais, essa previsão gera uma desigualdade entre as licitantes.

Atenciosamente,

Audac Serviços Especializados de Atendimento ao Cliente SA