

## BANRISUL LICITACOES

---

**De:** BANRISUL LICITACOES  
**Enviado em:** terça-feira, 26 de maio de 2020 13:57  
**Para:** BANRISUL LICITACOES  
**Assunto:** ENC: Solicitação de esclarecimentos PE 041/2020 - BANRISUL

**Prioridade:** Alta

---

**De:** BANRISUL LICITACOES  
**Enviada em:** terça-feira, 26 de maio de 2020 13:38  
**Para:** 'juridico2@aloatendimento.com.br' <juridico2@aloatendimento.com.br>  
**Cc:** 'juridico1@aloatendimento.com.br' <juridico1@aloatendimento.com.br>  
**Assunto:** ENC: Solicitação de esclarecimentos PE 041/2020 - BANRISUL  
**Prioridade:** Alta

À  
ALÔ ATENDIMENTO

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

Prezados,

Segue resposta à solicitação de esclarecimento.

Qual serão os critérios para a seleção das chamadas à serem monitoradas?	As informações estão no anexo Termo de referência item 8.8.1.1. Seleção dos Contatos.
Como as gravações serão disponibilizadas para a avaliação?	São disponibilizadas através da solução tecnológica de atendimento do Contratante.

Quantas monitorias são realizadas por dia/mês?	As informações estão no anexo Termo de Referência item 8.10.2.2 Cálculo do Índice da Conformidade do Atendimento (ICA).
Quantos formulários/ficha de monitoria possuem atualmente?	Um formulário específico para cada serviço.
Como é feito o controle das monitorias realizadas? Ex: meta diária/semanal/mensal	As informações estão no anexo Termo de Referência item 8.10.2.2.1. Forma de apuração
Quantas monitorias são realizadas por cada monitor de qualidade?	As quantidades variam de acordo com a complexidade de cada serviço.
Quais relatórios de monitoria deverão extraídos?	As informações estão no anexo Termo de Referência item 8.10.2.2.1. Forma de apuração.
Qual o período de envio dos relatórios?	As informações estão no anexo Termo de Referência item 8.10.2.2.1. Forma de apuração.
Como é feito o processo de coaching e treinamento?	As informações estão no anexo Termo de Referência item 8.1. Início da Prestação dos Serviços e item 8.7.2. Capacitação.
Como é realizado o processo de calibração das avaliações?	As informações estão no anexo Termo de referência item 8.8.1.4. Alteração dos parâmetros da monitoria da qualidade .
É realizado monitoria com foco na experiência do cliente?	As informações estão no anexo Termo de Referência item 8.8.1. Monitoria do Atendimento.
Como é feito os cálculos no formulário. Ex: Zerar no caso de não conformidade/pesos	As informações estão no anexo Termo de Referência item 8.10.2.2 Cálculo do Índice da Conformidade do Atendimento (ICA).
Existem scripts de atendimento? Quantos?	São utilizadas normas e procedimentos específicos para cada produto/serviço conforme anexo Termo de Referência item 8.2. Descrição dos Serviços. A quantidade de scripts pode variar conforme a base de conhecimento.
A solução deverá ser implantada no Datacenter da Contratante ou Contratada?	De acordo com Anexo XI - REQUISITOS TECNOLÓGICOS, capítulo 9. SISTEMA OPERACIONAL E APLICATIVOS: O CONTRATANTE não fornecerá sistema do tipo Gerenciamento da Força de Trabalho e Sistema de Avaliação de Qualidade do Atendimento. Se a CONTRATADA necessitar instalar aplicativos não distribuídos pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá submeter o aplicativo para avaliação do CONTRATANTE. É vedado qualquer outro processo de

instalação de aplicativos nas estações de trabalho cujo Sistema Operacional é de responsabilidade do CONTRATANTE.

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:** [juridico2@aloatendimento.com.br](mailto:juridico2@aloatendimento.com.br) <[juridico2@aloatendimento.com.br](mailto:juridico2@aloatendimento.com.br)>

**Enviada em:** segunda-feira, 18 de maio de 2020 08:15

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

**Cc:** [juridico1@aloatendimento.com.br](mailto:juridico1@aloatendimento.com.br)

**Assunto:** Solicitação de esclarecimentos PE 041/2020 - BANRISUL

Prezados, bom dia.

Segue pedido de esclarecimentos para o PE nº 041/2020:

- Qual serão os critérios para a seleção das chamadas à serem monitoradas?
- Como as gravações serão disponibilizadas para a avaliação?
- Quantas monitorias são realizadas por dia/mês?
- Quantos formulários/ficha de monitoria possuem atualmente?
- Como é feito o controle das monitorias realizadas? Ex: meta diaria/semanal/mensal
- Quantas monitorias são realizadas por cada monitor de qualidade?

- Quais relatórios de monitoria deverão extraídos?
- Qual o período de envio dos relatórios?
- Como é feito o processo de coaching e treinamento?
- Como é realizado o processo de calibração das avaliações?
- É realizado monitoria com foco na experiência do cliente?
- Como é feito os cálculos no formulário. Ex: Zerar no caso de não conformidade/pesos
- Existem scripts de atendimento? Quantos?
- A solução deverá ser implantada no Datacenter da Contratante ou Contratada?

Atenciosamente,



Departamento Jurídico  
[juridico2@aloatendimento.com.br](mailto:juridico2@aloatendimento.com.br)  
[www.aloatendimento.com.br](http://www.aloatendimento.com.br)