

BANRISUL LICITACOES

De: BANRISUL LICITACOES
Enviado em: quinta-feira, 28 de maio de 2020 15:20
Para: 'juridico2@aloatendimento.com.br'
Cc: '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,

Atendendo sua solicitação, respondemos abaixo:

Questionamento	Resposta
1) Em relação a quantidade de monitorias a serem realizadas, conforme item 8.10.2.2 do Termo de Referência, quando o edital diz que “A amostra deverá ter um nível de confiança de 85%, com uma margem de erro de 0,5% sobre o total de contatos efetivos, de cada célula de atendimento”, quer dizer que deverão ser monitoradas 85% das 16.179 ligações de demanda diária, portanto, 13.752 monitorias/dia?	Não. É aplicado cálculo estatístico para definição da quantidade a ser monitorada, uma vez que o documento amostra, nível de confiança e margem de erro.
2) O número de operadores dimensionados pela CONTRATANTE está contabilizando as folgas obrigatórias e eventuais absenteísmos para fins de quantidade de PA'S logadas para faturamento?	Estamos contratando Posições de Atendimento e as licitantes devem atentar para todas as questões operacionais e descrições constantes do Edital. No dimensionamento somente são consideradas questões obrigatórias

3) Favor informar a que se referem as certificações ou títulos de premiações que demonstrem a qualificação técnica empresa proponente para o exercício das atividades vinculadas ao objeto dessa licitação do item 16.1.2 do Termo de Referência?	Conforme exposto no item 16.1 DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA DA LICITANTE do Anexo Termo de Referência são "Certificação(ões) ou título(s) de premiação(ões) que demonstre(m) qualificação da empresa proponente para o exercício das atividades vinculadas ao objeto dessa licitação.". Portanto, são certificações e títulos que qualifiquem a empresa para a atividade objeto da contratação.
4) Favor esclarecer a quantidade de posições de atendimento requeridas para comprovação de capacidade técnica da licitante, conforme o item 16.2.1.I,c do Termo Referência. Vejamos. No item 8.4.1.1, também do termo de referência, a Contratante define o dimensionamento de posições de atendimento que serão contratadas, da seguinte forma: 210 PAs logadas simultaneamente (infra física) e 283 PAs logadas distribuídas ao longo do dia (atendentes). Na letra C da alínea I do item 16.2.1, dispõe que: “considerando a necessidade de comprovação de pelo menos 50% do quantitativo licitado, serão considerados, para fins de habilitação, a comprovação conforme tabela abaixo: POSIÇÕES DE ATENDIMENTO QUANTIDADE HORAS DIÁRIAS Contratação Imediata 205 1298:20:00 Assim, questionamos a necessidade de comprovação de 205 Posições de Atendimento de contratação imediata, como sendo 50% da quantidade licitada, uma vez que a quantidade licitada é de 283 posições de atendimento de contratação imediata.	Faz-se necessária a comprovação de 205 Posições de Atendimento, considerando que o total (dias úteis, sábados e domingos) de PAs para contratação imediata é de 410 Posições de Atendimento.
5) Ainda em relação ao disposto no item acima (16.2.1,I,c), favor informar a que se referem as 1298:20:00 horas diárias.	É o resultado das 205 Posições de Atendimento (quantidade necessária para comprovação de pelo menos 50% do quantitativo licitado) exposto no item 16.2. COMPROVAÇÕES DE EXPERIÊNCIA do Anexo Termo de Referência, multiplicadas pela carga horária da PA (06h20min).

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: juridico2@aloatendimento.com.br <juridico2@aloatendimento.com.br>

Enviada em: segunda-feira, 25 de maio de 2020 17:44

Para: BANRISUL LICITACOES <BANRISUL_LICITACOES@banrisul.com.br>

Cc: juridico1@aloatendimento.com.br

Assunto: Solicitação de esclarecimentos PE 041/2020 - BANRISUL

Prioridade: Alta

Prezados, boa tarde.

Seguem pedidos de esclarecimentos para o PE nº 041/2020:

- 1) Em relação a quantidade de monitorias a serem realizadas, conforme item 8.10.2.2 do Termo de Referência, quando o edital diz que “A amostra deverá ter um nível de confiança de 85%, com uma margem de erro de 0,5% sobre o total de contatos efetivos, de cada célula de atendimento”, quer dizer que deverão ser monitoradas 85% das 16.179 ligações de demanda diária, portanto, 13.752 monitorias/dia?
- 2) O número de operadores dimensionados pela CONTRATANTE está contabilizando as folgas obrigatórias e eventuais absenteísmos para fins de quantidade de PA’S logadas para faturamento?
- 3) Favor informar a que se referem as certificações ou títulos de premiações que demonstrem a qualificação técnica empresa proponente para o exercício das atividades vinculadas ao objeto dessa licitação do item 16.1.2 do Termo de Referência?
- 4) Favor esclarecer a quantidade de posições de atendimento requeridas para comprovação de capacidade técnica da licitante, conforme o item 16.2.1.I,c do Termo Referência. Vejamos. No item 8.4.1.1, também do termo de referência, a Contratante define o dimensionamento de posições de atendimento que serão contratadas, da seguinte forma: 210 PAs logadas simultaneamente (infra física) e 283 PAs logadas distribuídas ao longo do dia (atendentes).

Na letra C da alínea I do item 16.2.1, dispõe que: “considerando a necessidade de comprovação de pelo menos 50% do quantitativo licitado, serão considerados, para fins de habilitação, a comprovação conforme tabela abaixo:

POSIÇÕES DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE	HORAS DIÁRIAS
Contratação Imediata	205	1298:20:00

Assim, questionamos a necessidade de comprovação de 205 Posições de Atendimento de contratação imediata, como sendo 50% da quantidade licitada, uma vez que a quantidade licitada é de 283 posições de atendimento de contratação imediata.

- 5) Ainda em relação ao disposto no item acima (16.2.1.I,c), favor informar a que se referem as 1298:20:00 horas diárias.

Atenciosamente,



Departamento Jurídico
juridico2@aloatendimento.com.br
www.aloatendimento.com.br

