

BANRISUL LICITACOES

De: BANRISUL LICITACOES
Enviado em: sexta-feira, 29 de maio de 2020 09:32
Para: 'sedae@sedae.com.br'
Assunto: ENC: Edital de referência: 0000041/2020

Prioridade: Alta

À
SEDAE

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

Prezados,

Seguem as respostas para seus questionamentos:

1) A falta da planilha de

custos inviabiliza que o preço seja firmemente estudado e adequadamente parametrizado, especialmente para uma concorrência que contará com comparação de propostas de empresas que precisam ser comparadas ao mesmo tempo que precisam apresentar uma qualidade mínima ao uso do dinheiro público. Nesse sentido, pede-se a disponibilização da planilha de custos.

R: Trata-se de Pregão Eletrônico, onde a análise ocorre de forma mais célere e não há demonstração detalhada de custos. A contratação foi realizada por Posição de Atendimento e não considerando posto de serviço (cessão de mão de obra). Desta forma, a precificação a ser realizada pelas licitantes deverá ser através da Proposta Geral, considerando todas as prerrogativas e especificações constantes no referido anexo e demais especificações constantes nos demais documentos do processo licitatório em tela.

2) Houve questão referente ao término da desoneração da folha que não foi efetivamente esclarecida. Com efeito, a resposta veio em questão fiscal ligada a faturamento e que não é o caso. Trouxe também imprevisibilidade inadequada em face da mudança prevista. Assim, para que seja feito o apreamento adequado dos serviços, reforça-se o pedido de esclarecimento no sentido de que seja mais específico: é para aplicar a desoneração da folha ou não pode aplicar tendo em vista que o término é em dezembro de 2020, conforme muito bem pontuado na pergunta realizada por outra licitante?

R: A formação da proposta deve detalhar os componentes de custo que incidem na formação do preço dos serviços. Quando da elaboração de sua proposta, cabe à empresa licitante adotar, em sua proposta, o exato valor determinado pelo respectivo instrumento legal que o define, considerando a estratégia negocial e a realidade de cada empresa. Dessa forma, o preço ofertado na proposta final da licitante vencedora será o preço a ser praticado na contratação, podendo ser reajustado pelos índices definidos no Edital e documentos correlatos.

3) Ainda no sentido de que é evidente de que respostas não estão sendo dadas para que seja possível aferir um preço complexo como é o da contratação desejada, no questionamento da empresa Alo perguntou-se

para ratificar sobre a questão das pausas que são fundamentais para dimensionamento e custo. A resposta não permitiu adequada conclusão se está ou não incluído. Por isso, requer-se, expressamente, que sejam específicos: é ou não para incluir as pausas?

R: "Conforme o item 8.6 Premissas e Cálculo para o Faturamento das PAs Inciso III do Anexo Termo de Referência ""O Cálculo para faturamento será o tempo total logado, deduzidos os tempos dos motivos de afastamentos não regulamentados pela NR17 e acrescidos os tempos aprovados/acordados entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, referente a treinamentos, feedback, ocorrências sistêmicas e demais situações operacionais imprevistas) dividido pelo tempo de uma PA logada (06h20min).

a. No cálculo para faturamento não são deduzidas as saídas para necessidades fisiológicas, visto estas não serem consideradas pausas conforme NR17 Anexo II Cláusula 5.7.""

4) Há também questionamento que versa sobre a experiência para supervisor já que é utilizado o termo de experiência anterior "nesse contrato". Mas o contrato ainda não existe, ou não deveria já existir, já que há uma licitação ainda em andamento... O termo está in correto e não foi esclarecido na resposta do questionamento. Requer-se seja esclarecido como aferir a experiência do supervisor na situação prevista já que não "nesse contrato".

R: Esclarecemos que pede-se que o supervisor tenha experiência comprovada em Contact Center na função exigida, ou experiência de, no mínimo, 1 ano como atendente nesse contrato, exposta no item 8.7.1.2. Qualificação para a Atividade de Supervisão, inciso III. A experiência citada para o caso de atendente servirá para promover algum atendente ao cargo de supervisor considerando o contrato objeto desta licitação. Ou seja, um atendente somente poderá virar supervisor quando ele já tiver completado, no mínimo, um ano como atendente vinculado a este contrato.

5) No questionamento formulado pela empresa Datamétrica quanto ao E1, a resposta foi evasiva e confundiu "solução de call center" com E1.

É evidente que sem clareza quanto à titularidade do E1, é impossível fazer um preço real na prestação dos serviços licitados. Assim, requer-se seja especificado expressamente: de quem deve ser a titularidade do E1, a responsabilidade de contratação e funcionamento, e a responsabilidade de pagamento e custeio.

R: A titularidade e, conseqüentemente, a responsabilidade de pagamento dos E1s vinculados aos números de telefone dos serviços a serem prestados, descritos neste Edital, são de responsabilidade do CONTRATANTE, bem como a Solução de Contact Center.

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: Sedae <sedae@sedae.com.br>

Enviada em: segunda-feira, 25 de maio de 2020 16:00

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

Assunto: RES: Edital de referência: 0000041/2020

Prezados,

O ultimo e-mail teve problemas e as questões foram pela metade.
Segue na integra:

1) A falta da planilha de custos inviabiliza que o preço seja firmemente estudado e adequadamente parametrizado, especialmente para uma concorrência que contará com comparação de propostas de empresas que precisam ser comparadas ao mesmo tempo que precisam apresentar uma qualidade mínima ao uso do dinheiro público. Nesse sentido, pede-se a disponibilização da planilha de custos.

2) Houve questão referente ao término da desoneração da folha que não foi efetivamente esclarecida. Com efeito, a resposta veio em questão fiscal ligada a faturamento e que não é

o caso. Trouxe também imprevisibilidade inadequada em face da mudança prevista. Assim, para que seja feito o apreamento adequado dos serviços, reforça-se o pedido de esclarecimento no sentido de que seja mais específico: é para aplicar a desoneração da folha ou não pode aplicar tendo em vista que o término é em dezembro de 2020, conforme muito bem pontuado na pergunta realizada por outra licitante?

3) Ainda no sentido de que é evidente de que respostas não estão sendo dadas para que seja possível aferir um preço complexo como é o da contratação desejada, no questionamento da empresa Alo perguntou-se para ratificar sobre a questão das pausas que são fundamentais para dimensionamento e custo. A resposta não permite adequada conclusão se está ou não incluído. Por isso, requer-se, expressamente, que sejam específicos: é ou não para incluir as pausas?

4) Há também questionamento que versa sobre a experiência para supervisor já que é utilizado o termo de experiência anterior “nesse contrato”. Mas o contrato ainda não existe, ou não deveria já existir, já que há uma licitação ainda em andamento... O termo está incorreto e não foi esclarecido na resposta do questionamento. Requer-se seja esclarecido como aferir a experiência do supervisor na situação prevista já que não “nesse contrato”.

5) No questionamento formulado pela empresa Datamétrica quanto ao E1, a resposta foi evasiva e confundiu “solução de call center” com E1. É evidente que sem clareza quanto à titularidade do E1, é impossível fazer um preço real na prestação dos serviços licitados. Assim, requer-se seja especificado expressamente: de quem deve ser a titularidade do E1, a responsabilidade de contratação e funcionamento, e a responsabilidade de pagamento e custeio.

Att.

Marco Antonio

De: Sedae [<mailto:sedae@sedae.com.br>]
Enviada em: segunda-feira, 25 de maio de 2020 15:39
Para: 'banrisul_licitacoes@banrisul.com.br'
Assunto: Edital de referência: 0000041/2020
Prioridade: Alta

Prezados,

1) A falta da planilha de custos inviabiliza que o preço seja firmemente estudado e adequadamente parametrizado, especialmente para uma concorrência que contará com comparação de propostas de empresas que precisam ser comparadas ao mesmo tempo que precisam apresentar uma qualidade mínima ao uso do dinheiro público. Nesse sentido, pede-se a disponibilização da planilha de custos.

2) Houve questão referente ao término da desoneração da folha que não foi efetivamente esclarecida. Com efeito, a resposta veio em questão fiscal ligada a faturamento e que não é o caso. Trouxe também imprevisibilidade inadequada em face da mudança prevista. Assim, para que seja feito o apreamento adequado dos serviços, reforça-se o pedido de esclarecimento no sentido de que seja mais específico: é para aplicar a desoneração da folha ou não pode aplicar tendo em vista que o término é em dezembro de 2020, conforme muito bem pontuado na pergunta realizada por outra licitante?

3) Ainda no sentido de que é evidente de que respostas não estão sendo dadas para que seja possível aferir um preço complexo como é o da contratação desejada,

no questionamento da empresa Alo perguntou-se para ratificar sobre a questão das pausas que são fundamentais para dimensionamento e custo. A resposta não.

No aguardo de breve retorno.

Att.

Marco Antonio



Este email foi escaneado pelo Avast antivírus.

www.avast.com