

BANRISUL LICITACOES

De: BANRISUL LICITACOES
Enviado em: sexta-feira, 29 de maio de 2020 10:42
Para: 'lici@infocred.com.br'
Assunto: ENC: Edital de Referência: 0000041/2020 - Banrisul

Prioridade: Alta

À
INFOCRED

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

Prezados,

Atendendo sua solicitação, respondemos abaixo:

Questionamento	Resposta
1) No tocante a resposta formulada quanto a pergunta referente ao Item 2.13.1.1, percebe-se que a resposta não evidenciou a quantidade a ser realizada de monitorias. Nesse sentido, também não estão evidenciados seus critérios de análise. Afinal, uma vez que será auditado pelo Banrisul, qual será o percentual auditado e em cima de qual quantitativo mínimo de amostragem? Haverá quantitativo de amostragem com base em TMA de ligações?	Todas as informações sobre esse assunto estão nos itens 8.8.1 Monitoria do Atendimento e 8.10.2. Indicadores de Qualidade do Anexo Termo de Referência. Ambas as respostas estão contempladas nos dois itens citados.
2) A errata do Edital não veio com base numa evidentemente necessária atualização de seus termos tendo em vista a pandemia vivida. Além de não ter nenhuma previsão que auxilie a aferição dos preços e da execução do objeto licitado ponderando que vivemos em um cenário distinto do que vivíamos, há previsões em completa desconformidade com a atual dinâmica do ambiente de trabalho. Cita-se especificamente a descabida exigência de que o call center deve ser em prédio considerando uma atécnica razão de “ruído”. Em primeiro lugar, um profissional devidamente qualificado implementaria solução para esse problema envolvendo ferramentas de acústica, não restringindo a infraestrutura a um “prédio” (!). Veja-se que “prédio” é local muito mais inadequado em termos de contaminação de pessoas numa pandemia, do que outros imóveis.	A definição de requisitos de infraestrutura física são prerrogativas do contratante e levam em consideração várias questões estratégicas e técnicas como por exemplo segurança. O licitante deve observar os requisitos técnicos citados no presente edital.

Essa justificativa atécnica deve ser revista imediatamente,
sob pena de evidente ilegalidade, além da completa inadequação da exigência que deve ser revista.

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: segunda-feira, 25 de maio de 2020 15:48

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

Assunto: Edital de Referência: 0000041/2020 - Banrisul

Prioridade: Alta

Boa tarde

1) No tocante a resposta formulada quanto a pergunta referente ao Item 2.13.1.1, percebe-se que a resposta não evidenciou a quantidade a ser realizada de monitorias. Nesse sentido, também não estão evidenciados seus critérios de análise. Afinal, uma vez que será auditado pelo Banrisul, qual será o percentual auditado e em cima de qual quantitativo mínimo de amostragem? Haverá quantitativo de amostragem com base em TMA de ligações?

2) A errata do Edital não veio com base numa evidentemente necessária atualização de seus termos tendo em vista a pandemia vivida. Além de não ter nenhuma previsão que auxilie a aferição dos preços e da execução do objeto licitado ponderando que vivemos em um cenário distinto do que vivíamos, há previsões em completa desconformidade com a atual dinâmica do ambiente de trabalho. Cita-se especificamente a descabida exigência de que o call center deve ser em prédio considerando uma atécnica razão de "ruído". Em primeiro lugar, um profissional devidamente qualificado implementaria solução para esse problema envolvendo ferramentas de acústica, não restringindo a infraestrutura a um "prédio" (!). Veja-se que "prédio" é local muito mais inadequado em termos de contaminação de pessoas numa pandemia, do que outros imóveis. Essa justificativa atécnica deve ser revista imediatamente, sob pena de evidente ilegalidade, além da completa inadequação da exigência que deve ser revista.

Favor apontar o recebimento.

Att.