

## BANRISUL LICITACOES

---

**De:** BANRISUL LICITACOES  
**Enviado em:** sexta-feira, 29 de maio de 2020 10:46  
**Para:** 'juridico1@aloatendimento.com.br'  
**Cc:** 'juridico2@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 de consulta, respondemos abaixo:

Questionamento	Resposta
<p>1) Em relação 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).</p> <p>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:</p> <p>POSIÇÕES DE ATENDIMENTO QUANTIDADE HORAS DIÁRIAS Contratação Imediata 205 1298:20:00</p>	<p>Reiteramos que estamos contratando Posições de Atendimento e as licitantes devem atentar para todas as questões operacionais e descrições constantes do Edital.</p> <p>Conforme o texto do anexo Termo de Referência item 16.2 inciso I, o percentual de 50% (cinquenta por cento) é sobre o número de posições a serem contratadas. Logo, de acordo com o texto do anexo Termo de Referência item 8.4.1.1. inciso I, a quantidade de PAs logadas – distribuídas ao longo do dia (atendentes) é de 283 em dias úteis, 76 aos sábados e 51 aos domingos, totalizando 410 posições de atendimento. Sendo assim, deverá ser comprovada pelo menos 50% do quantitativo licitado, o que equivale a 205 posições de atendimento.</p>

Ocorre que, a forma de contabilização das posições de atendimento difere da forma “de mercado”, uma vez, conforme explicado pelo BANRISUL, estão sendo cobradas a quantidade de PAs logadas distribuídas ao longo do dia (atendentes). Ou seja, o BANRISUL está contabilizando a quantidade de ATENDENTES trabalhando ao longo do dia como posição de atendimento.

Contudo, em outros contratos, quando se fala em posição de atendimento, está se falando da infraestrutura física, a “baia” de atendimento, conforme NR17. E essa baia de atendimento, dependendo se a operação funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana, corresponde a até 04 atendentes, vejamos: uma mesma baia de atendimento está disponível para ser utilizada em até 04 turnos de atendimento, ou seja pode ser utilizada por até 04 atendentes. Para ilustrar, digamos que a operação funcione 24x7, com os seguintes horários de escala de trabalho: 1ª turma das 06:00 às 12:20, 2ª turma das 12:20 às 18:40; 3ª turma das 18:40 às 24:00; 4ª turma das 24:00 às 06:20.

Assim, ao considerar que o mesmo quadro de atendentes ocupasse as PA’S físicas, baias, uma baia corresponde 4 atendentes.

Portanto, se o atestado de capacidade técnica da licitante possui 20 posições de atendimento, ela corresponde a 80 atendentes/dia!

No mais, o BANRISUL no seu cálculo para chegar no número de posições de atendimento que as licitantes devem possuir no seu atestado de capacidade técnica, para demonstrar sua capacidade de atendimento do contrato que está sendo licitado, realiza soma entre os dias úteis, sábados e domingos, o que, novamente, não chega ao número de infraestrutura física, mas sim do número de atendentes escalados para trabalhar nos dias úteis da operação, nos sábados e nos domingos.

Novamente para ilustrar, conforme acima, digamos que a operação funcione 24x7, ou seja, funcione em dias úteis, sábados e domingos, com os seguintes horários de escala de trabalho: 1ª turma das 06:00 às 12:20, 2ª turma das 12:20 às 18:40; 3ª turma das 18:40 às 24:00; 4ª turma das 24:00 às 06:20.

Assim, ao considerar que o mesmo quadro de atendentes ocupasse as PA’S físicas, baias, uma baia corresponde 4 atendentes/dia.

Portanto, se o atestado de capacidade técnica da licitante possui 20 posições de atendimento, ela corresponde a 80 atendentes/dias úteis + 80 atendentes/sábados + 80 atendentes/domingos, o que corresponderia, ao considerar a forma de cálculo do BANRISUL, que a licitante possui 240 posições de atendimento!

Assim, questionamos: se o atestado da licitante inicialmente declarada como vencedora, para fins de habilitação, considerar posições de atendimento como a infraestrutura física, a baia de atendimento, e não a quantidade de atendentes escalados para trabalhar nos dias úteis, nos sábados e nos domingos, o BANRISUL irá automaticamente realizar esse cálculo, considerando se a operação do atestado funciona

Há a possibilidade de promover diligência, para esclarecer ou complementar a comprovação de capacidade técnica e aptidão para execução das atividades pertinentes e compatíveis com os serviços do presente certame, conforme exigido no processo licitatório.

em regime 24x7 (24 horas por dia e sete dias por semana em funcionamento), ou 12x5 (12 horas por dia e 05 dias por semana em funcionamento); ou se abrirá diligências para que a licitante “explique” como funciona a escala de sua operação cujo atestado de capacidade técnica foi enviado para fins de cumprimento do item 16.21, I, “c” do Termo de Referência.

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

**Enviada em:** quarta-feira, 27 de maio de 2020 19:00

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

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

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

Prezados, boa tarde.

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

- 1) Em relação 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

Ocorre que, a forma de contabilização das posições de atendimento difere da forma “de mercado”, uma vez, conforme explicado pelo BANRISUL, estão sendo cobradas a quantidade de PAs logadas distribuídas ao longo do dia (**atendentes**). Ou seja, o BANRISUL está contabilizando a quantidade de **ATENDENTES** trabalhando ao longo do dia como posição de atendimento.

Contudo, em outros contratos, quando se fala em posição de atendimento, está se falando da infraestrutura física, a “baia” de atendimento, conforme NR17. E essa baia de atendimento, dependendo se a operação funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana, corresponde a até 04 atendentes, vejamos: uma mesma baia de atendimento está disponível para ser utilizada em até 04 turnos de atendimento, ou seja pode ser utilizada por até 04 atendentes. Para ilustrar, digamos que a operação funcione 24x7, com os seguintes horários de escala de trabalho: 1ª turma das 06:00 às 12:20, 2ª turma das 12:20 às 18:40; 3ª turma das 18:40 às 24:00; 4ª turma das 24:00 às 06:20.

Assim, ao considerar que o mesmo quadro de atendentes ocupasse as PA’S físicas, baias, uma baia corresponde 4 atendentes.

Portanto, se o atestado de capacidade técnica da licitante possui 20 posições de atendimento, ela corresponde a 80 atendentes/dia!

No mais, o BANRISUL no seu cálculo para chegar no número de posições de atendimento que as licitantes devem possuir no seu atestado de capacidade técnica, para demonstrar sua capacidade de atendimento do contrato que está sendo licitado, realiza soma entre os dias úteis, sábados e domingos, o que, novamente, não chega ao número de infraestrutura física, mas sim do número de atendentes escalados para trabalhar nos dias úteis da operação, nos sábados e nos domingos.

Novamente para ilustrar, conforme acima, digamos que a operação funcione 24x7, ou seja, funcione em dias úteis, sábados e domingos, com os seguintes horários de escala de trabalho: 1ª turma das 06:00 às 12:20, 2ª turma das 12:20 às 18:40; 3ª turma das 18:40 às 24:00; 4ª turma das 24:00 às 06:20.

Assim, ao considerar que o mesmo quadro de atendentes ocupasse as PA’S físicas, baias, uma baia corresponde 4 atendentes/dia.

Portanto, se o atestado de capacidade técnica da licitante possui 20 posições de atendimento, ela corresponde a 80 atendentes/dias úteis + 80 atendentes/sábados + 80 atendentes/domingos, o que corresponderia, ao considerar a forma de cálculo do BANRISUL, que a licitante possui 240 posições de atendimento!

Assim, questionamos: se o atestado da licitante inicialmente declarada como vencedora, para fins de habilitação, considerar posições de atendimento como a infraestrutura física, a baia de atendimento, e não a quantidade de atendentes escalados para trabalhar nos dias úteis, nos sábados e nos domingos, o BANRISUL irá automaticamente realizar esse cálculo, considerando se a operação do atestado funciona em regime 24x7 (24 horas por dia e sete dias por semana em funcionamento), ou 12x5 (12 horas por dia e 05 dias por semana em funcionamento); ou se abrirá diligências para que a licitante “explique” como funciona a escala de sua operação cujo atestado de capacidade técnica foi enviado para fins de cumprimento do item 16.21, I, “c” do Termo de Referência.

Atenciosamente,



Departamento Jurídico  
[juridico1@aloatendimento.com.br](mailto:juridico1@aloatendimento.com.br)  
[www.aloatendimento.com.br](http://www.aloatendimento.com.br)



*pense bem antes de imprimir*