

BANRISUL LICITACOES

De: BANRISUL LICITACOES
Enviado em: sexta-feira, 29 de maio de 2020 10:55
Para: 'comercial@agogeconsultoria.com.br'
Assunto: ENC: Esclarecimentos Edital0000041/2020

Prioridade: Alta

À
AGOGE CONSULTORIA

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

Prezados,

Atendendo sua solicitação, encaminhamos resposta para seu questionamento:

Questionamento	Resposta
1 - Qual a quantidade exata de PAs que deve estar previamente instaladas, pois em um ítem 8.4.1.1 do termo de referência fala sobre 210 posições infra física e em outro ítem (anexo 10) fala que tem que haver 145 em um prédio e 75 em outro, totalizando 220.	Conforme o item 8.4.1.1. Quantidade para Contratação Imediata, serão necessárias 210 PAs para contratação imediata, porém os sites devem contar com possibilidade para ampliação dessa quantidade, como exposto no item 1. LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS do Anexo REQUISITOS DE INFRAESTRUTURA FÍSICA, que exige " 01 (um) site com operação de atendimento 24h/7 dias da semana com infraestrutura para pelo menos 145 posições de atendimento e 01 (um) site com operação das 08h às 20h, de segunda a sexta-feira (somente em dias úteis), com infraestrutura para pelo menos 75 posições de atendimento. Havendo indisponibilidade em um dos sites, o outro site será utilizado como contingência."
2 - Sobre os Atestados de Capacidade Técnica, item 16.2.1 (IV) - Os atestados deverão ser apresentados em Papel Timbrado. Nesse momento de Pandemia, a nossa empresa já recebeu em torno de 2 atestados enviado pelo representante do órgão público e que está trabalhando via Home Office, com todos os dados referente à capacidade técnica, assinatura, telefone, enfim, porém como não houve a impressão do ambiente de trabalho, o atestado veio sem o Timbre. Esse atestado não perde o seu valor em função a situação mundial e pela determinação da OMS e Decretos Estaduais, impedem que o servidor esteja muitas vezes no escritório. Sendo assim pergunto se podem realizar uma diligência nesses casos, principalmente a partir do mês de Março quando iniciaram-se as determinações de evitarem as aglomerações e incentivos para trabalhos em Home Office.	Sim. 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.

3 - Em nosso entendimento , devemos comprovar 205 Posições num período de 12 meses, sendo que em alguns meses podem ter 300 Pas por exemplo e em outros 150 e na média deste mesmo período ter as 225 posições. Esta certo esse entendimento?

Quanto ao quantitativo a ser demonstrado pelos atestados e capacidade técnica, o mesmo deve ser considerado como "mínimo" durante o período solicitado.

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: Atendimento ao Cliente <comercial@agogeconsultoria.com.br>

Enviada em: terça-feira, 26 de maio de 2020 19:00

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

Assunto: Esclarecimentos Edital0000041/2020

Boa tarde,

Venho através dessa solicitar esclarecimento do Edital 0000041/2020 da Central de Atendimento do Banrisul sobre:

1 - Qual a quantidade exata de PAs que deve estar previamente instaladas, pois em um item 8.4.1.1 do termo de referência fala sobre 210 posições infra física e em outro item (anexo 10) fala que tem que haver 145 em um prédio e 75 em outro, totalizando 220.

2 - Sobre os Atestados de Capacidade Técnica, item 16.2.1 (IV) - Os atestados deverão ser apresentados em Papel Timbrado. Nesse momento de Pandemia, a nossa empresa ja recebeu em torno de 2 atestados enviado pelo representante do órgão público e que está trabalhando via Home Office, com todos os dados referente à capacidade técnica, assinatura, telefone, enfim, porém como não houve a impressão do ambiente de trabalho, o atestado veio sem o Timbre. Esse atestado não perde o seu valor em função a situação mundial e pela determinação da OMS e Decretos Estaduais, impedem que o servidor esteja muitas vezes no escritório. Sendo assim pergunto se podem realizar uma diligência nesses casos, principalmente a partir do mês de Março quando iniciaram-se as determinações de evitarem as aglomerações e incentivos para trabalhos em Home Office.

3 - Em nosso entendimento , devemos comprovar 205 Posições num período de 12 meses, sendo que em alguns meses podem ter 300 Pas por exemplo e em outros 150 e na média deste mesmo período ter as 225 posições. Esta certo esse entendimento?

Atendimento ao Cliente

comercial@agogeconsultoria.com.br