

BANRISUL LICITACOES

De: BANRISUL LICITACOES
Enviado em: sexta-feira, 29 de maio de 2020 10:56
Para: 'lic@audac.com.br'
Assunto: ENC: Pregão Eletrônico nº 41/2020 - Esclarecimentos

Prioridade: Alta

À
AUDAC

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

Prezados,

Atendendo sua solicitação, encaminhamos resposta para seus questionamentos:

Questionamento	Resposta
1) No tocante ao item 8.2 do Termo de Referência, a descrição dos serviços não traz com clareza quanto a viabilidade técnica para atendimento ativo do canal J. Assim, em havendo necessidade de continuidade do contato com o consumidor para a concretização de cobrança, como se dará o funcionamento deste canal? Se de fato envolver a possibilidade de atendimento ativo, quem será o responsável pela viabilidade técnica do atendimento ativo no canal em questão?	O fornecimento das soluções de contact center são de responsabilidade do CONTRATANTE e o seu detalhamento será informado à CONTRATADA, em reunião agendada após a assinatura do Contrato.
2) Considerando a contratação por posições referente ao item 2.8 do Termo de Referência, a jornada da supervisão em atendimento ao Edital está em formato que ultrapassa a quantidade de horas que seria em conformidade com a CLT, assim como ignora o descanso semanal devidamente exigido pela legislação trabalhista. Dessa forma, poderiam nos esclarecer o formato desta supervisão uma vez que operação funciona 24x7 e o texto do Edital leva a uma situação em desencontro ao previsto na CLT?	Esclarecemos que estamos contratando Posições de Atendimento, sendo a alocação de recursos humanos para sua ocupação responsabilidade da Contratada que deverá observar a legislação vigente, e as licitantes devem atentar para todas as questões operacionais e descrições constantes do Edital.
3) Quanto ao item 2.15 – Controle de indicadores, considerando que a empresa vencedora do certame absorva a mão-de-obra da atual contratada, é considerado 180 dias de carência? A cláusula específica que somente no caso da atual empresa vencer novamente o certame é que esta carência não se aplica. De todo modo, essa previsão distingue a empresa atual contratada das demais empresas licitantes, o que fere a isonomia do processo licitatório e mostra-se ilícita. Vale destacar que a contratação dessa licitação é diversa da contratação vigente, com call center distinto, de modo que não há razoabilidade em criar esse tratamento diferenciado que, como já relatado, é ilegal.	Entende-se que o período de adaptação faz-se necessário às empresas que não conhecem os processos, produtos e serviços do contratante, com o intuito de passar pela curva de aprendizagem, sem que sejam imputadas multas e penalizações por não alcance de indicadores. Considerando que não existe diferença na forma de atendimento e na base de conhecimentos entre o contrato vigente e o que será assumido após este processo licitatório, entende-se que a empresa prestadora de serviço do contrato atual já possui conhecimento e experiência na prestação do serviço, tem pleno domínio sobre os produtos e serviços do contratante e, ainda, vem alcançando os indicadores previstos, não existindo motivo para haver período de adaptação por já estar em outro estágio na curva de aprendizagem.

	<p>Ademais convém frisar que caso a empresa sintasse prejudicada quanto a apuração dos indicadores de desempenho operacional, ainda assim possui a possibilidade de solicitar expurgo de anomalias, bem como contestar as avaliações e, ainda, manifestar-se em recurso aos processos administrativos abertos previamente à penalização, tudo isto amparado em cláusulas contratuais.</p> <p>Já no caso de ocorrerem alterações nos indicadores, está previsto que o contratante irá formalizar a alteração e que somente poderá gerar penalidade no mês subsequente ao da formalização, para que haja adaptação da empresa contratada ao novo indicador.</p>
4) Em função da pandemia, atualmente ocorre inevitavelmente a redução de pessoas trabalhando, especialmente no mesmo ambiente físico. O entendimento de total implementação do novo formato de contratação permanece de 60 dias, uma vez que o Estado do Rio Grande do Sul está em bandeira Laranja e com redução nos grupos de trabalho dentro do mesmo ambiente?	<p>Serão mantidos todos os prazos informados no Edital e demais documentos inerentes ao presente certame. Ressaltamos que todos os processos serão conduzidos de acordo com as regras e exigências dos órgãos competentes e em comum acordo entre as partes.</p>
5) No item 8.10.2.2 citado para verificar o quantitativo de monitorias no item Indicador de Conformidade do Atendimento, não há especificação da quantidade de monitorias a serem realizadas bem como em qualquer outra parte do edital. Dessa forma, questiona-se qual a quantidade de monitorias que devem ser realizadas por monitor de forma mensal? Quantas monitorias por atendente/Skill devem ser realizadas de forma mensal? Quais os critérios para realizar as monitorias por amostragem?	<p>Os itens 8.8.1 Monitoria de Atendimento e 8.10.2 Indicadores de Qualidade do Anexo Termo de Referência, descrevem as regras para a realização de monitorias exigidas.</p>
6) Há dúvidas centrais que não foram de fato respondidas pelo Banrisul, mas que não podem assim ficar sob pena de provocar erros para o gasto do dinheiro público. Ressalte-se que deve ser expresso como a pandemia e o distanciamento social acima da NR17 deverão ser considerados na estrutura de custo, sendo que na ausência dessa previsão, entende-se que o Banrisul arcará com esses custos extras.	<p>Esclarecemos que todas as despesas pela execução dos serviços deverão ser suportadas pela futura Contratada. Ademais, a proposta ofertada pela licitante, no momento do pregão, deve contemplar todos os custos que a licitante entender necessários à prestação dos serviços.</p>

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.

-----Mensagem original-----

De: lic@audac.com.br <lic@audac.com.br> Enviada em: segunda-feira, 25 de maio de 2020 15:23
 Para: BANRISUL LICITACOES <BANRISUL_LICITACOES@banrisul.com.br>
 Assunto: Pregão Eletrônico nº 41/2020 - Esclarecimentos
 Prioridade: Alta

Prezados, boa tarde.

Segue abaixo mais solicitações de esclarecimentos.

1) No tocante ao item 8.2 do Termo de Referência, a descrição dos serviços não traz com clareza quanto a viabilidade técnica para atendimento ativo do canal J. Assim, em havendo necessidade de continuidade do contato

com o consumidor para a concretização de cobrança, como se dará o funcionamento deste canal? Se de fato envolver a possibilidade de atendimento ativo, quem será o responsável pela viabilidade técnica do atendimento ativo no canal em questão?

2) Considerando a contratação por posições referente ao item 2.8 do Termo de Referência, a jornada da supervisão em atendimento ao Edital está em formato que ultrapassa a quantidade de horas que seria em conformidade com a CLT, assim como ignora o descanso semanal devidamente exigido pela legislação trabalhista. Dessa forma, poderiam nos esclarecer o formato desta supervisão uma vez que operação funciona 24x7 e o texto do Edital leva a uma situação em desencontro ao previsto na CLT?

3) Quanto ao item 2.15 – Controle de indicadores, considerando que a empresa vencedora do certame absorva a mão-de-obra da atual contratada, é considerado 180 dias de carência? A cláusula específica que somente no caso da atual empresa vencer novamente o certame é que esta carência não se aplica. De todo modo, essa previsão distingue a empresa atual contratada das demais empresas licitantes, o que fere a isonomia do processo licitatório e mostra-se ilícita. Vale destacar que a contratação dessa licitação é diversa da contratação vigente, com call center distinto, de modo que não há razoabilidade em criar esse tratamento diferenciado que, como já relatado, é ilegal.

4) Em função da pandemia, atualmente ocorre inevitavelmente a redução de pessoas trabalhando, especialmente no mesmo ambiente físico. O entendimento de total implementação do novo formato de contratação permanece de 60 dias, uma vez que o Estado do Rio Grande do Sul está em bandeira Laranja e com redução nos grupos de trabalho dentro do mesmo ambiente?

5) No item 8.10.2.2 citado para verificar o quantitativo de monitorias no item Indicador de Conformidade do Atendimento, não há especificação da quantidade de monitorias a serem realizadas bem como em qualquer outra parte do edital. Dessa forma, questiona-se qual a quantidade de monitorias que devem ser realizadas por monitor de forma mensal? Quantas monitorias por atendente/Skill devem ser realizadas de forma mensal? Quais os critérios para realizar as monitorias por amostragem?

6) Há dúvidas centrais que não foram de fato respondidas pelo Banrisul, mas que não podem assim ficar sob pena de provocar erros para o gasto do dinheiro público. Ressalte-se que deve ser expresso como a pandemia e o distanciamento social acima da NR17 deverão ser considerados na estrutura de custo, sendo que na ausência dessa previsão, entende-se que o Banrisul arcará com esses custos extras.

Atenciosamente,

Audac Serviços Especializados de Atendimento ao Cliente S/A