

BANRISUL LICITACOES

De: BANRISUL LICITACOES
Enviado em: quinta-feira, 8 de fevereiro de 2024 16:08
Para: 'rodrigo.gsilva@contax.com.br'
Cc: 'prevendas@contax.com.br'
Assunto: ENC: Esclarecimentos - PE 1298/ 2023
Anexos: Esclarecimentos - Banrisul.pdf

Prioridade: Alta

À
CONTAX S.A.

REF.: Licitação Nº 0001298/2023
OBJETO: Prestação de Serviços de Contact Center.

Prezados,

Encaminhamos as respostas solicitadas:

1. Qual a empresa que fornece esses serviços à Banrisul atualmente?
[ZANC TELEATENDIMENTO E RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO LTDA](#)

2. Quais os valores e número do contrato atual?
[Nº 0100041/2020](#)
[R\\$ 1.413.722,59 mensais \(Um milhão, quatrocentos e treze mil, setecentos e vinte e dois reais e cinquenta e nove centavos\)](#)

3. Qual será o percentual de ramp de entrada das PA's de ambos os lotes? Temos isto definido?

[As questões que tratam da qualidade do atendimento estão contempladas nos itens "7.7.2.Capacitação", "7.8.Qualidade do atendimento" e "7.10.Acordo de níveis de serviço"](#)

4. Na página 2 do termo de referência (item 3), é mencionado "sem dedicação exclusiva de mão de obra", em que isso reflete no edital? O entendimento é que os staffs ou que os operadores não precisam ser exclusivos para o Banrisul?
[Correto. As posições de atendimento serão pagas por tempo de login, conforme os itens "7.5 Remuneração da posição de atendimento – PA" e "7.4 Referenciais para o dimensionamento" do Termo de Referência.](#)

5. Olhando o cronograma, o Lote 2 será implantado após o 6º mês ou após a 2ª semana do 2º mês?
[Será implantado de acordo como item "7. DETALHAMENTO DA FORMA DE EXECUÇÃO" VII. A implantação da prestação dos serviços ocorrerá conforme segue:](#)
[a. O Lote 01 será implantado imediatamente ao início de vigência do contrato, seguindo o cronograma abaixo.](#)
[b. O Lote 02 será implantado após o término de implantação do Lote 01, ao início de vigência do contrato e concomitante com o contrato vigente, seguindo o cronograma abaixo.](#)

6. A proporção de Supervisores e Coordenadores é definida pela Contratada, correto?
[Correto. Conforme item "7.4 Referenciais para o dimensionamento" do Termo de Referência.](#)

7. Entendemos que no item 7.4.2.1 do Termo de Referência, as PA's mencionadas é equivalente a um HC de 6h20. Está correto o nosso entendimento?

Conforme o item 7.4.2. Quantidade de posições de atendimento para a prestação de serviços

I. Posições de atendimento (PA) – distribuição

a. A CONTRATADA deverá disponibilizar as posições de atendimento, com tempo logado diário de 6h20min, que serão distribuídas conforme tabelas abaixo.

8. No item 7.4.2.1, nosso entendimento é que essa quantidade de PA's já possui as pausas previstas na NR-17, devendo a Contratada incluir as demais pausas (Ex.: Lanche, feedback e etc.) e ineficiências operacionais. Está correto o nosso entendimento?

As orientações estão contempladas no item “7.6. Premissas e cálculo para o faturamento das PA's” do Termo de Referência.

I. O faturamento será sobre PA Logada, por dia da semana e turnos, conforme tabelas definidas pelo CONTRATANTE neste Termo de Referência.

II. Somente os intervalos regulamentados pela NR 17 serão considerados pelo CONTRATANTE. Demais motivos serão analisados pelo CONTRATANTE e poderão ser considerados.

III. 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 pelo CONTRATANTE (treinamentos, ocorrências sistêmicas, etc) dividido pelo tempo de uma PA logada (06h20min).

a. No cálculo para faturamento não são deduzidas as saídas para necessidades fisiológicas. Ocorrer que a NR 17 Anexo II Cláusula 5.7 contempla a permissão para saída do posto de trabalho como uma necessidade fisiológica. Sendo assim, não é considerada uma pausa, portanto, não é descontado da empresa Contratada.

9. A leitura do quadro do Lote 01 é de que, no Turno A1 teremos 4 PA's, ou seja, 4 pessoas de 6h20. Está correto o entendimento?

Conforme o item 7.4.2. Quantidade de posições de atendimento para a prestação de serviços

I. Posições de atendimento (PA) – distribuição

a. A CONTRATADA deverá disponibilizar as posições de atendimento, com tempo logado diário de 6h20min, que serão distribuídas conforme tabelas abaixo.

10. Apenas para ratificar o entendimento do item 7.6, pegando um recurso de 6h20, o mesmo possui 380 minutos logados; assim sendo, num suposto dia em que este recurso teve 5 minutos de pausa feedback, 2 minutos de perda de log e 5 minutos ocorrência sistêmica, ou seja, 12 minutos de ineficiência. De acordo com o item 7.6, está claro que iremos faturar 380 minutos (-) 12 minutos / 380, ou seja, iremos faturar 0,9684 PA's, uma vez que os 40 minutos de pausas legais e NR-17 não são deduzidos do faturamento. Está correto o entendimento?

As orientações estão contempladas no item “7.6. Premissas e cálculo para o faturamento das PA's” do Termo de Referência.

I. O faturamento será sobre PA Logada, por dia da semana e turnos, conforme tabelas definidas pelo CONTRATANTE neste Termo de Referência.

II. Somente os intervalos regulamentados pela NR 17 serão considerados pelo CONTRATANTE. Demais motivos serão analisados pelo CONTRATANTE e poderão ser considerados.

III. 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 pelo CONTRATANTE (treinamentos, ocorrências sistêmicas, etc) dividido pelo tempo de uma PA logada (06h20min).

a. No cálculo para faturamento não são deduzidas as saídas para necessidades fisiológicas. Ocorrer que a NR 17 Anexo II Cláusula 5.7 contempla a permissão para saída do posto de trabalho como uma necessidade fisiológica. Sendo assim, não é considerada uma pausa, portanto, não é descontado da empresa Contratada.

Atenciosamente,



banrisul

Gerencia de Licitações
Unidade de Contratações e Pagadoria
☎ (51) 3215-4503 | E-mail: banrisul-licitacoes@banrisul.com.br

 ANTES DE IMPRIMIR este documento pense em sua responsabilidade e compromisso com o MEIO AMBIENTE.

De: Rodrigo Silva <rodrigo.gsilva@contax.com.br>
Enviada em: quinta-feira, 8 de fevereiro de 2024 09:43
Para: BANRISUL LICITACOES <BANRISUL_LICITACOES@banrisul.com.br>
Cc: Oper Comercial - pre vendas <prevendas@contax.com.br>
Assunto: Esclarecimentos - PE 1298/ 2023

Prezados, bom dia!

A Contax S.A. - Em Recuperação Judicial interessada em participar do Pregão Eletrônico 1298/ 2023 vem, através deste e-mail, encaminhar este pedido de esclarecimentos (em anexo) acerca de alguns itens do edital.

Agradecemos pela atenção e ficamos no aguardo de um retorno.

Atenciosamente,



RODRIGO GOMES SILVA

Diretoria de Pré-vendas

Cel. (+5511) 99252-3010

rodrigo.gsilva@contax.com.br

contax.com.br

AVISO

As informações contidas na mensagem eletrônica acima e quaisquer anexos destinam-se exclusivamente para o uso do destinatário, e sua confidencialidade é protegida nos termos da lei. Caso você não seja o destinatário desta mensagem, notifique o remetente e exclua-a imediatamente, não a encaminhe em nenhuma hipótese. É estritamente proibido o uso não autorizado, cópia ou divulgação das informações contidas nesse e-mail. Todos os colaboradores da ATMA Participações S.A. e suas Controladas, fornecedores e/ou clientes, que possuam acesso às informações e/ ou ambientes da ATMA e suas Controladas devem tratar as informações seguindo os TERMOS DAS POLÍTICAS