

BANRISUL LICITACOES

De: BANRISUL LICITACOES
Enviado em: quarta-feira, 21 de fevereiro de 2024 08:36
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 no quadro abaixo as respostas solicitadas:

1. Qual a previsão de início da prestação de serviço (Mês/ ano)?	Os prazos de implantação estão atrelados a assinatura do contrato e segundo o item 7 do Termo de Referência. 7. DETALHAMENTO DA FORMA DE EXECUÇÃO 7.1. Início da prestação dos serviços – Lotes 01 e 02 A implantação dos serviços se dará após a finalização das fases de implementação de infraestrutura física e tecnológica, conforme anexos. VI. O início da prestação de serviço se dará durante o período da incubadora até a migração total do grupo de canais de atendimento, e assim sucessivamente para cada grupo de canais de atendimento, quando se dará o final da migração. 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.
2. Qual o volume de chamadas da operação? Gentileza informar o volume de acordo com o Código Turnos do Anexo X de Proposta Geral.	Os dados de volumetria serão divulgados somente após a assinatura do contrato, conforme cláusula do Termo de Referência 7.4.1. PA - Posições de atendimento para prestação de serviços. VI. O CONTRATANTE divulgará os dados de volumetria somente após a assinatura do contrato.

3. Qual o Tempo Médio de Atendimento da operação? Gentileza informar o Tempo Médio de Atendimento de acordo com cada Código Turnos (Exemplo: 120 segundos ou 2 minutos) do Anexo X de Proposta Geral?	Os dados de volumetria serão divulgados somente após a assinatura do contrato, conforme cláusula do Termo de Referência 7.4.1. PA - Posições de atendimento para prestação de serviços. VI. O CONTRATANTE divulgará os dados de volumetria somente após a assinatura do contrato.
4. Vocês possuem o histórico de volume e Tempo Médio de Atendimento (ou Tempo Médio de Tratativa) intradia e intrahora do atendimento? Caso sim, poderiam nos encaminhar, por gentileza?	Os dados de volumetria serão divulgados somente após a assinatura do contrato, conforme cláusula do Termo de Referência 7.4.1. PA - Posições de atendimento para prestação de serviços. VI. O CONTRATANTE divulgará os dados de volumetria somente após a assinatura do contrato.
5. É correto afirmar que a taxa ocupacional da PA é igual a 1 (Equivale a 1 operador de 06h20 por PA), ou seja, teremos 235 operadores de 06h20 logados durante a semana?	Não. Ocorre que a contratação é por ocupação de posições de atendimento logadas por 06h20, conforme item do TR 7.4.2. Quantidade de posições de atendimento para a prestação de serviços. Sendo assim, são contabilizadas horas de login, observadas as regras desta cláusula, independente da quantidade de atendentes logados para compor o período da PA.
6. É correto afirmar que os dados especificados como "demanda diária dimensionada - Todos os canais" são referentes à produtividade por PA/dia? Estas informações constam nas tabelas das páginas 8 e 10 do Anexo VII - Termo de Referência.	Não é por PA. É o total diário
7. De acordo com a tabela da página 9 do Anexo VII - Termo de Referência não há atendimento em dias úteis para os "Cód de TR" I, Gc/Hc, Ec, F. Esta informação está correta?	Os serviços estão separados por Lote. Sendo assim, alguns estão contemplados nos 2 lotes e outros apenas em um dos lotes.
8. Há sinergia entre as operações com o mesmo tipo de operação e meio de comunicação? Ou o dimensionamento deverá ser feito apartado por Cód TR de acordo com a tabela da página 8 do Anexo VII - Termo de Referência?	O dimensionamento é realizado por serviço e agrupados por canais similares do mesmo serviço. A operacionalização e alocação das posições de atendimento deve contemplar atendentes multiskil, para melhor aproveitamento da força de trabalho.
9. Haverá simultaneidade de telas no atendimento virtual? Se sim, qual a quantidade de telas?	Sim. Depende do tipo de serviço prestado. Estas informações serão passadas durante o período de capacitação. Cabe salientar que o dimensionamento contempla as características de cada serviço.
10. Atendimento Ativo: Qual o volume de mailing a ser contatado pelo atendimento humano?	Os dados de volumetria serão divulgados somente após a assinatura do contrato, conforme cláusula do Termo de Referência 7.4.1. PA - Posições de atendimento para prestação de serviços. VI. O CONTRATANTE divulgará os dados de volumetria somente após a assinatura do contrato.
11. Atendimento Ativo: A base de mailing será fixa? Qual a periodicidade de envio da mesma (Ex.: Mensal, semanal, diária)?	Os dados de volumetria serão divulgados somente após a assinatura do contrato, conforme cláusula do Termo de Referência 7.4.1. PA - Posições de atendimento para prestação de serviços. VI. O CONTRATANTE divulgará os dados de volumetria somente após a assinatura do contrato.

Atenciosamente,



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.

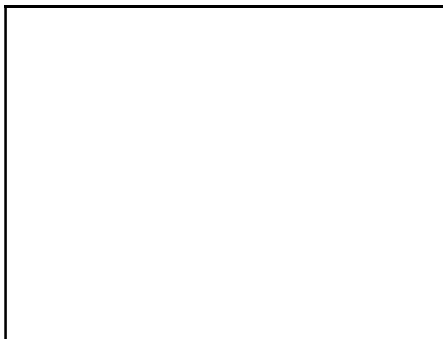
De: Rodrigo Silva <rodrigo.gsilva@contax.com.br>
Enviada em: quinta-feira, 8 de fevereiro de 2024 17:25
Para: BANRISUL LICITACOES <BANRISUL_LICITACOES@banrisul.com.br>
Cc: Oper Comercial - pre vendas <prevendas@contax.com.br>
Assunto: Esclarecimentos - PE 1298/ 2023

Prezados,

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

A V I S O

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](#)