



Ministério da Educação
Secretaria Executiva
Subsecretaria de Gestão Administrativa
Coordenação-Geral de Licitação e Contratos
Coordenação de Licitações
Divisão de Licitações

ESCLARECIMENTO 4 – EDITAL DE LICITAÇÃO 90005/2024

Processo nº 23000.002819/2024-92

PERGUNTA 1 – “Qual o fornecedor do contrato atual? Podem, por gentileza, enviar o contrato atual na íntegra ou indicar seu número de identificação e onde podemos encontrá-lo.”

RESPOSTA 1: “Contrato nº 03/2020: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda. (<https://www.gov.br/mec/pt-br/contratos/contratos-2020/contrato-no-3-2020-subsecretaria-de-tecnologia-da-informacao-e-comunicacao-e-a-empresa-globalweb-outsourcing-do-brasil-ltda>) e Contrato nº 21/2023: Unic Solutions Comércio, Importação e Serviços de Informática Ltda. (<https://www.gov.br/mec/pt-br/contratos/2023/contrato-no-21-2023-unic-solutions-2013-comercio-importacao-e-servicos-de-informatica-ltda>)”

PERGUNTA 2 – “Para elaboração de uma proposta comercial atrativa, qual a previsão de início da prestação de serviço para a licitante vencedora (mês/ ano)?”

RESPOSTA 2: “O início da efetiva prestação dos serviços deverá ser em até, no máximo, 30 (trinta) dias após assinatura do CONTRATO.”

PERGUNTA 3 – “Qual a quantidade de dias de treinamento inicial?”

RESPOSTA 3: “Conforme item 4.18.1, os primeiros 90 (noventa) dias do primeiro ciclo de execução contratual, contados a partir do início da execução do CONTRATO (não aplicável às renovações contratuais), serão considerados como PERÍODO DE ADAPTAÇÃO E AJUSTES OPERACIONAIS, durante o qual a CONTRATADA deverá efetivar todos os ajustes que se mostrarem necessários ao alinhamento e/ou adequação de seus processos internos e outras transições necessárias de modo a assegurar a execução satisfatória dos serviços.”



Ministério da Educação
Secretaria Executiva
Subsecretaria de Gestão Administrativa
Coordenação-Geral de Licitação e Contratos
Coordenação de Licitações
Divisão de Licitações

PERGUNTA 4 – “Como não identificamos de forma clara nos arquivos encaminhados, há alguma cláusula de obrigatoriedade de emissão de Nota Fiscal no Local da Prestação de Serviços?”

RESPOSTA 4: “A Nota Fiscal deve ser a do domicílio da Contratada”

PERGUNTA 5 – “Há uma taxa de ocupação de PA's já pré-definida (Ex.: taxa 1 ou 2)? Se sim, favor informar.”

RESPOSTA 5: “Conforme item 4.78, os perfis e as quantidades mínimas definidas para o dimensionamento da proposta encontram-se detalhados no APÊNDICE 1 – REQUISITOS TÉCNICOS do TERMO DE REFERÊNCIA.”

PERGUNTA 6 – “Haverá apenas o canal de Voz ou algum de Texto? Caso haja, quais seriam?”

RESPOSTA 6: “Atualmente, o MEC adota os seguintes canais de atendimento aos usuários: **voz, e-mail e portal de suporte** por meio da ferramenta de ITSM (BMC). A contratada poderá propor a inclusão de recursos adicionais, como ChatBot com inteligência artificial, para melhoria na eficiência do atendimento, desde que não gerem custos adicionais ao CONTRATANTE e sejam previamente aprovados.”

PERGUNTA 7 – “Quais os indicadores de KPI devemos adotar para dimensionamento dos canais de texto?”

RESPOSTA 7: “Os critérios para priorização dos atendimentos, níveis mínimos de serviço e indicadores de disponibilidade estão definidos no Apêndice 01 - REQUISITOS TÉCNICOS do Termo de Referência.”

PERGUNTA 8 – “Qual o SLA do nível de serviço que devemos considerar para dimensionar a operação? Exemplo: 95% das chamadas atendidas em 60 segundos.”



Ministério da Educação
Secretaria Executiva
Subsecretaria de Gestão Administrativa
Coordenação-Geral de Licitação e Contratos
Coordenação de Licitações
Divisão de Licitações

RESPOSTA 8: “Os critérios para priorização dos atendimentos, níveis mínimos de serviço e indicadores de disponibilidade estão definidos no Apêndice 01 - REQUISITOS TÉCNICOS do Termo de Referência.”

PERGUNTA 9 – “Qual é o horário de funcionamento de cada segmento da operação?”

RESPOSTA 9: “Conforme item 6.4 do Termo de Referência, a definição dos horários de execução dos serviços contratados ocorrerá, preferencialmente, considerando os horários de expediente no Ministério da Educação e os requisitos específicos de cada item de serviço, conforme definido no APÊNDICE 01 - Requisitos Técnicos.”

PERGUNTA 10 – “Haverá funcionamento da operação em feriados? Quais segmentos operarão durante os feriados?”

RESPOSTA 10: “Conforme item 6.6 do Termo de Referência, atividades que demandam qualquer tipo de serviço que possam gerar impacto no funcionamento do órgão e/ou de seus sistemas deverão ser executadas prioritariamente fora do horário normal de expediente. Sendo que, todo e qualquer serviço eventualmente executado fora do horário de expediente, aos sábados, domingos e feriados, seja no ambiente da CONTRATADA ou no ambiente do CONTRATANTE, não implicarão nenhum acréscimo ou majoração nos valores devidos à CONTRATADA.”

PERGUNTA 11 – “No Termo de Referência das págs. 93 à 95 constam as as Metas de Tempo Médio de Atendimento (MTMA), valores que são especificados por grau de criticidade. Para um melhor dimensionamento, qual Tempo Médio de Atendimento (TMA) do canal Voz e Texto, caso haja? Exemplo: TMA = 120 segundos.”

RESPOSTA 11: “Não temos indicadores de TMA por canal de atendimento, porém, os critérios para priorização dos atendimentos, níveis mínimos de serviço e indicadores de disponibilidade estão definidos no Apêndice 01 - REQUISITOS TÉCNICOS do Termo de Referência.”



Ministério da Educação
Secretaria Executiva
Subsecretaria de Gestão Administrativa
Coordenação-Geral de Licitação e Contratos
Coordenação de Licitações
Divisão de Licitações

PERGUNTA 12 – “Há sinergia entre os segmentos? Se sim, favor informar quais canais são sinérgicos.”

RESPOSTA 12: “A sinergia entre os segmentos dependerá do modelo operacional proposto pela Contratada e aprovado pela Contratante. Assim a contratada poderá propor integrações para otimizar o fluxo de atendimento e resolver demandas de forma mais eficiente. A proposta de integração deverá ser validada previamente pela Contratante.”

PERGUNTA 13 – “Possui customizações na tela do operador?”

RESPOSTA 13: “A ferramenta de ITSM em uso possui flexibilidade para customizações que atendam aos fluxos e às demandas operacionais.”

PERGUNTA 14 – “Qual o percentual de abandono que devemos considerar para dimensionamento?”

RESPOSTA 14: “Atualmente a central telefônica do Ministério da Educação não permite aferição desse indicador, entretanto com a atualização prevista para o próximo ano, poderemos usufruir desse recurso. O percentual de abandono a ser considerado para dimensionamento será de 5%, conforme boas práticas de mercado. Ajustes podem ser realizados mediante validação da Contratante durante a execução contratual.”

PERGUNTA 15 – “Vocês possuem o histórico de volume de chamadas e TMA (ou TMT) intradia e intrahora do atendimento? Caso sim, podem nos encaminhar, por gentileza?”

RESPOSTA 15: “O histórico de volume de chamadas está disponível no Apêndice 9 - Levantamento do Histórico, do Termo de Referência, porém, não temos o detalhamento contemplando TMA (ou TMT) intradia e intrahora.”

PERGUNTA 16 – “No 22. APÊNDICE 07 - LEVANTAMENTO DO HISTÓRICO DE CHAMADOS do Estudo Técnico Preliminar consta um histórico de volumetria de chamados; porém não fica claro se o volume informado corresponde ao total do período (JAN-DEZ) ou uma Média Mensal. Podem esclarecer a informação?”



Ministério da Educação
Secretaria Executiva
Subsecretaria de Gestão Administrativa
Coordenação-Geral de Licitação e Contratos
Coordenação de Licitações
Divisão de Licitações

RESPOSTA 16: “Conforme descrito no Apêndice 9 - Levantamento do Histórico, do Termo de Referência, o volume informado refere-se ao **total** acumulado no período (JAN-DEZ).”

PERGUNTA 17 – “É possível enviar o volume intrahora de chamadas aberto por canal e segmentação 1º e 2º Nível da operação?”

RESPOSTA 17: “Não possuímos o detalhamento do volume intrahora de chamadas aberto por canal e segmentação de 1º e 2º níveis não está detalhado nos documentos disponibilizados.”

PERGUNTA 18 – “Nas tabelas que constam nos itens 25 à 30 do Estudo Técnico Preliminar, os valores dispostos na linha Requisitos dos Profissionais (presente em todas as tabelas citadas) definem a quantidade de profissionais necessários ao segmento, está correto o entendimento? Exemplo: tabela do item 26: ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC - 1º NÍVEL, linha Requisitos dos Profissionais, Quantidade 8.”

RESPOSTA 18: “Os perfis e as quantidades mínimas definidas para o dimensionamento da proposta encontram-se detalhados no APÊNDICE 1 – REQUISITOS TÉCNICOS do TERMO DE REFERÊNCIA.”

PAULO RONALDO DOS SANTOS

Pregoeiro