



MEC – Ministério da Educação

Subsecretaria de Assuntos Administrativos

Uasg 150002

ESCLARECIMENTO 07 – PREGÃO 21/2019

Processo nº 23000.001666/2018-18

PERGUNTA 1

“As informações apresentadas no Encarte L são referentes apenas ao atendimento de 1º Nível?”

RESPOSTA 1

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Não, são relativas a todos os atendimentos.”

PERGUNTA 2

“Qual volumetria a ser considerada para o atendimento de 2º nível? Ou há um percentual referente ao quantitativo do primeiro nível? Ex.: para cada X atendentes de primeiro nível, 1 atendente de segundo nível.”

RESPOSTA 2

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “A volumetria por nível está descrita nas tabelas do item 12.2 do Termo de Referência.”

PERGUNTA 3

“No atendimento de segundo nível, por ser no local da CONTRATANTE, a infraestrutura física é de responsabilidade da CONTRATANTE ou da CONTRATADA?”

RESPOSTA 3

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Conforme descrito no Encarte “C” os atendimentos de segundo nível serão realizados no ambiente da Contratada.”



PERGUNTA 4

“O mailing será responsabilidade da CONTRATANTE ou CONTRATADA?”

RESPOSTA 4

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “É de responsabilidade da CONTRATADA, conforme previsto no Item 1.2 do Termo de Referência.”

PERGUNTA 5

“Para o atendimento ativo, quantas voltas daremos no mailing (spin-rate)?”

RESPOSTA 5

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Esta quantificação será estabelecida em avaliação individual pela aplicação das políticas públicas.”

PERGUNTA 6

“Qual CPC e hit-rate a ser considerado no atendimento ativo?”

RESPOSTA 6

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Esta quantificação será estabelecida em avaliação individual pela aplicação das políticas públicas.”

PERGUNTA 7

“O TMA do atendimento ativo, a ser considerado, é de 310s. Está correto nosso entendimento?”

RESPOSTA 7

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “O tempo médio de atendimento está explicitado na tabela 2 do ENCARTE Nº "C" CATÁLOGOS DE IMPLANTAÇÃO E SERVIÇO na coluna de Esforço – tempo em minutos (A) segmentado por níveis de atendimento.”

PERGUNTA 8

“O primeiro nível serão de operadores multiskill, que farão receptivo e ativo. Está correto nosso entendimento?”



Ministério da Educação
Subsecretaria de Assuntos Administrativos
Coordenação Geral de Compras e Contratos
Coordenação de Compras

RESPOSTA 8

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “O primeiro nível poderá ser multiskill. As atividades de cada nível estão descritas no Encarte “C”.”

RICARDO DOS SANTOS BARBOSA

Pregoeiro