



MEC – Ministério da Educação

Subsecretaria de Assuntos Administrativos

Uasg 150002

### ESCLARECIMENTO 13 – PREGÃO 21/2019

Processo nº 23000.001666/2018-18

#### PERGUNTA 1

**“Termo de Referência. Item 11.2.14.** A demanda concluída que for reaberta, a pedido do usuário, em até 03 (três) dias úteis, em razão de inconsistência do seu tratamento realizado pela CONTRATADA, não será considerada nova demanda e não haverá nova remuneração para conclusão superveniente do atendimento realizado. Questiona-se: O entendimento é que se a demanda for reaberta por simples discordância do usuário em relação a resposta, mesmo que esta não seja inconsistente e esteja em acordo com a homologação da CONTRATANTE?”

#### RESPOSTA 1

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Não, o entendimento não está correto. A demanda não haverá remuneração em razão de inconsistência do seu tratamento realizado pela CONTRATADA.”

#### PERGUNTA 2

**“Termo de Referência. Item 11.2.17.** Serão considerados ATENDIMENTOS CONCLUÍDOS os atendimentos RECEPTIVOS, assistidos ou automatizados, que resultarem em uma (01) disseminação completa de informação contida na base de conhecimento da CONTRATANTE e/ou no registro completo de uma (01) manifestação do usuário. Questiona-se: Dessa forma, em situações de queda de ligação ou encerramento por parte do usuário sem a conclusão da disseminação ou manifestação, não haverá faturamento?”

#### RESPOSTA 2

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Caso a queda de ligação for por causa ou culpa da CONTRATADA não haverá faturação, caso contrário será considerado o atendimento por completo.”

#### PERGUNTA 3

**“Encarte C. CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS.** Questiona-se: Na coluna (D) há o cálculo de USA por tipo de atendimento  $(D) = (A \times B \times C)$ , porém inexistente a coluna (C).”



### RESPOSTA 3

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Onde se lê  $(D) = (A \times B \times C)$  leia se  $(D) = (A \times B)$ ”

### PERGUNTA 4

**“Termo de Referência. Item 12.6.1.** É responsabilidade da CONTRATADA dimensionar o quantitativo de pessoal, assim como os cargos necessários para o atendimento do volume e complexidade dos serviços, observadas as qualidades de serviços prestados conforme níveis de serviços definidos neste TR. Questiona-se: Nesse caso poderá existir qualquer cargo dentro da central (Além de Atendente, Analista e Supervisor) e a especificação e requisitos para ocupação do mesmo será prerrogativa da contratada? Além disso, há citação sobre o cargo de coordenador de operações, porém sem especificação e proporção, estes ficarão a cargo da contratada? O mesmo vale para o cargo de monitor de qualidade?”

### RESPOSTA 4

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Sim o entendimento está correto, sendo observado os perfis de atendimentos exigidos no TR e seus Encartes.”

### PERGUNTA 5

**“Encarte A. item 1.2.4.2.2-A.** Registrar os atendimentos para os canais: correio eletrônico, internet, web chat, obedecendo aos procedimentos padronizados. Questiona-se: O atendente de 2º nível não poderá realizar atendimento telefônico? Nem em caso de contingência?”

### RESPOSTA 5

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “O entendimento não está correto. Caberá a CONTRATADA definir quais colaboradores farão o atendimento em 1º nível.”

### PERGUNTA 6

**“Encarte A. item 1.4.2-C.** ATENDIMENTO ON-LINE: Disponibilizar protocolo de atendimento único para todos os contatos no início do atendimento. Questiona-se: Esse protocolo deverá ser único em relação aos atendimentos on-line (chat) ou todos os canais de atendimento deverão estar integrados com protocolos únicos independentemente do tipo de atendimento?”



#### **RESPOSTA 6**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: *“Todos os canais de atendimento deverão estar integrados com protocolos únicos independentemente do tipo de atendimento.”*

#### **PERGUNTA 7**

**“Termo de Referência, item 3.7.** Nesse sentido, a contratação em curso tem como objetivo geral a viabilização do atendimento institucional deste Ministério da Educação - MEC, Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação - FNDE, Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais - INEP e a Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES, disponibilizando um serviço de qualidade aos cidadãos que buscam esclarecimentos e informações sobre os programas de governo e assuntos pertinentes à educação. Questiona-se: Será permitido o atendimento multiskill para os serviços citados anteriormente?”

#### **RESPOSTA 7**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: *“Sim, o entendimento está correto.”*

#### **PERGUNTA 8**

**“Termo de Referência. Item 11.2.23.3.** A CONTRATADA deverá realizar, mensalmente, a apresentação dos resultados obtidos pela Central de Atendimento ao Cidadão e todos os demais canais de atendimento constantes neste termo de referência, ou seja – apresentação do desempenho dos serviços realizados no mês anterior. A apresentação destes resultados deverá ser encaminhada por meio eletrônico para o gestor e fiscal do contrato, podendo este solicitar a qualquer tempo dados ou esclarecimentos complementares. Questiona-se: Com relação ao item 11.2.23.3, até qual dia do mês consecutivo a contratada terá que encaminhar a apresentação de resultados? A contratante definirá/enviará o modelo?”

#### **RESPOSTA 8**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: *“No prazo de 5 dias corridos, conforme previsto no Item 22.1. O modelo deverá ser definido pela CONTRATADA.”*

#### **PERGUNTA 9**

**“Encarte A -. Item 12.4.2.2.** Principais Serviços de Atendimento de 2º nível: s) Realizar o atendimento ao cidadão de forma presencial em outros estados da federação, quando demandado pelo MEC. Questiona-se: Considerando o item 1.2.4.2.2, mais especificamente ao tópico "s", solicitamos os seguintes esclarecimentos: a. Para isonomia de informações à todos os licitantes - Qual a frequência que será demandado esse atendimento? b. O custo referente as viagens



serão de responsabilidade da contratada ou da contratante? c. Se os custos correrão pela Contratada, haverá reembolso à Contratada dos custos dessas viagens como é feito no Contrato atual? Se sim, em quais parâmetros? d. Em até quanto tempo o funcionário da contratada terá que estar no local que será prestado o atendimento? d. Será autorizado a contratação da modalidade Trabalho Intermitente? Segundo o artigo 443 da CLT, considera-se como intermitente o contrato de trabalho no qual a prestação de serviços, com subordinação, não é contínua, ocorrendo com alternância de períodos de prestação de serviços e de inatividade, determinados em horas, dias ou meses, independentemente do tipo de atividade do empregado e do empregador, exceto para os aeronautas, regidos por legislação própria. Qual o histórico/volume desta demanda”

#### **RESPOSTA 9**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Em análise durante a suspensão do certame esses itens foram retirados.”

#### **PERGUNTA 10**

“**Termo de Referência. Item 12.6.2.1- a).** Atribuições básicas - Atendente 1º Nível: a) Realizar o teleatendimento ativo e receptivo, retorno das chamadas e atendimento via multicanais, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados. Com relação ao item 12.6.2.1, é informado que o atendente 1º Nível realizará o retorno de chamadas, o referente retorno poderá também ser realizado por correspondência eletrônica? Há uma estimativa de volume de ligações que serão realizadas?”

#### **RESPOSTA 10**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “o retorno poderá ser realizado por qualquer um dos canais de atendimento. Não há estimativa própria.”

#### **PERGUNTA 11**

“**Encarte A. item 1.2. / 1.3. 1.2. SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO RECEPTIVO 1.3. SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO ATIVO E RETORNO DAS CHAMADAS.** Questiona-se: Tendo em consideração o item citado anteriormente, o mesmo atendente poderá realizar o serviço receptivo e ativo?”

#### **RESPOSTA 11**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Sim, o entendimento está correto.”

#### **PERGUNTA 12**



### **“Encarte A. item 2.5. GESTÃO DE NÍVEL DE SERVIÇO – GNS**

2.5.1. O serviço de Gestão do Nível de Serviços consiste na execução das seguintes atividades: a) Monitoramento do atendimento efetuado pelos atendentes; c) Acompanhamento do desempenho dos operadores e da qualidade do atendimento; o) Monitoramento da avaliação da qualidade do atendimento, nos critérios estabelecidos pela CONTRATANTE.

Questiona-se: Considerando o item 2.5, que especifica a gestão de nível de serviço, é informado que esse setor é responsável por monitorar o atendimento efetuado pelos colaboradores. Tendo em vista, essa informação, solicitamos os seguintes esclarecimentos: a. Será estabelecido uma quantidade mensal de monitorias que serão realizadas por atendente? b. Qual será a meta de qualidade que a contratada terá que cumprir? c. Tendo em vista que as atribuições citadas são inerentes ao cargo de monitor de qualidade, qual a proporção de monitores para atendentes que deve ser considerada e qual o perfil do profissional para a contratação?”

#### **RESPOSTA 12**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “a) Não. b) A Contratada deverá atender os requisitos do Encarte "D". c) Caberá a CONTRATADA definir as quantidades.”

#### **PERGUNTA 13**

**“Encarte B. item 6.1- a).** Permitir a escolha do percentual de atendentes que efetuarão a pesquisa, por meio de sorteio randômico automático da posição de atendimento. Dessa forma, poderá ser escolhida a quantidade de pesquisas que cada Atendente fará durante seu turno de trabalho.

Questiona-se: Qual o percentual de ligações em que deve realizar a pesquisa de satisfação?”

#### **RESPOSTA 13**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “A ser definido em conjunto pela ação do programa educacional.”

#### **PERGUNTA 14**

**“Termo de Referência. Item 10.3.** A Equipe de Coordenação, composta pela gestão e fiscalização técnica, administrativa e setorial, será responsável pela definição do escopo dos serviços de 1º e 2º Nível que serão atendidos pelo contrato, bem como, pelo repasse de conhecimento do negócio, definição dos roteiros de atendimento (scripts) e por validar todas as atualizações no Catálogo de Serviços.

Questiona-se: Com relação ao item 10.3, qual será o quantitativo de pessoas por setor (gestão, fiscalização técnica, administrativa e setorial) que irão compor a equipe de coordenação?”



#### RESPOSTA 14

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Será 1 (um) gestor de contrato, e pelo menos 1 (um) fiscal técnico e 1(um) fiscal setorial por Unidade.”

#### PERGUNTA 15

**“Termo de Referência. Item 11.2.3.** A USA é a unidade de referência adotada para mensuração dos serviços contratados considerando sua disponibilidade, sendo sua composição o esforço para a prestação do serviço conjuntamente com a complexidade para sua execução.

Questiona-se: No item 11.2.3 do termo de referência, é citado que o atendimento será por USA. Quais são as memórias de cálculo desta unidade que atribuíram a complexidade em grau 0,15 para atendimento AH -01, resultando em 0,675 USA por atendimento realizado, visto que esse atendimento foi considerado padrão 100% (conforme item 11.2.6.1 do TR)? Ou seja, que parâmetros foram utilizados para definir esse grau de “0,15” e quais parâmetros foram utilizados para a derivação dos demais?”

#### RESPOSTA 15

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Em análise durante a suspensão do certame esses itens foram ajustados.”

#### PERGUNTA 16

**“Termo de Referência. Item 11.2.8.** a) A CONTRATADA fará jus a compensação financeira para os meses onde os volumes de atendimento tiverem efetiva demanda com uma variação negativa superior a 15% da OS para o período, ou seja, se o quantitativo real executado for inferior à OS representando menos de 85% do que foi estimado, a CONTRATANTE remunerará a empresa a título de compensação conforme a fórmula:

$$VC = ((OS * 0,85) - QR) * VUSA;$$

Onde:

VC = Valor de compensação (R\$);

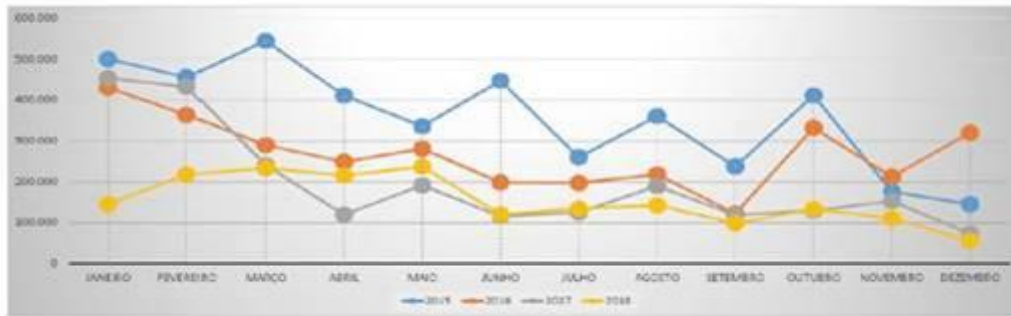
OS = Ordem de Serviço emitida;

QR = Quantitativo Real de USA realizadas.;

VUSA = Valor da USA;



Volumetria mês a mês no período de 2015 a 2018 - RECEPTIVO



12.3. Esta volumetria apresentada refere-se ao atendimento realizado pelo MEC no formato chamadas receptivas 0800, originadas de telefone fixo.

Questiona-se: No item 11.2.8 localizado na página 08, é citado compensação financeira caso a demanda recebida seja abaixo de 85% do estimado. Entretanto vale ressaltar que o contrato MEC possui sazonalidades devido aos programas específicos. No edital a estimativa de USA é citada linearmente, mas o volume mensal estimado é variável, podendo haver discrepância nas referências de compensação, uma vez que o comportamento é sazonal. Ainda referente a esta questão de que forma será emitida a Ordem de serviço, periodicidade e tempo de antecedência? Pois isto impacta diretamente no dimensionamento.”

#### RESPOSTA 16

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “As OS's serão variáveis conforme políticas públicas e emitidas com visão trimestral e possibilidade de ajustes até 30 dias antes da execução.”

#### PERGUNTA 17

“Encarte D. item 4.4. - Teleatendimento receptivo |INDICADOR = Tempo Médio de Atendimento |MEDIDA = Máximo |Meta = 270 segundos

Encarte D. item 4.7. - Para a mensuração dos indicadores passíveis de penalidades, ficam estabelecidos os seguintes requisitos de cálculo:

Indicador: Tempo Médio de Atendimento - TMA

Meta: Inferior ou Igual a 270 segundos (Central).

Encarte D. item 3.3. - Os primeiros 90 (noventa) dias a partir do início da execução contratual serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante os quais as metas definidas poderão ser flexibilizadas por acordo entre as partes;

Encarte C. item - CATÁLOGO DE TELEATENDIMENTO HUMANO – AH-01 - Esforço tempo em minutos (A) = 4,5 minutos = 270 segundos;

Termo de Referência – item 10.3.1. O CATÁLOGO DE SERVIÇOS poderá ser revisto em termos de seus tempos médios de atendimento e número médio de interações (aplicação internet) a cada trimestre de execução do contrato, inclusive a distribuição dos quantitativos dos Segmentos dos Serviços de Atendimentos dentro do CATÁLOGO DE SERVIÇOS, respeitando limite de 25% (vinte e cinco por cento) a cada revisão.



Questiona-se: Observamos que na condição de atual prestador, o TMA citado como meta não reflete a realidade da operação atual, pois entre o período de novembro de 2018 à outubro de 2019, em apenas um dos meses o TMA do teleatendimento receptivo foi igual ou inferior ao apresentado na meta (Anexo I), podendo prejudicar a CONTRATADA, visto que são ocasionadas glosas pelo não cumprimento como foi expresso no item "2.1. Caso a CONTRATADA não cumpra a meta estabelecida no mês, será gerada uma ocorrência e aplicadas as glosas previstas por cada item, mesmo em casos de reincidência."

Assim entendemos que:

- a) A meta de 270 segundos indicadas nos itens 4.4 e 4.7 do Encarte D e suas derivações se limita ao atendimento AH-01 do catalogo de serviços, não se aplicando ao atendimento AH-02, nem aos demais, estamos corretos?
- b) Como o período de estabilização é de 90 dias, após isso se esse TMA de 270 segundos ficar acima de 25% do informado no catálogo, haverá a revisão do catálogo, e por consequência lógica da própria meta do Encarte D será também revisada, estamos corretos?"

#### **RESPOSTA 17**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: "Como ressalva cita-se que os dados de tempo médio de atendimento foram informados pela atual contratada, o que não condiz com a informação citada no item 17, contundo para qualificar o dado o escopo de referência foi ampliado para os últimos 4 anos contratuais e não somente o último ano. a) Entendimento correto, porém considerando os novos valores de TMA. b) Entendimento correto, porém considerando os novos valores de TMA."

#### **PERGUNTA 18**

**"Termo de Referência – item 11.2.21.** As quantidades de atendimentos previstos por Chatbot e mídias sociais por se tratarem de canais que o Ministério da Educação não dispõe atualmente, não possuem histórico, de modo que foi estabelecido o percentual de 100% da média de atendimento do período de 2015 a 2018. Para mensuração dos quantitativos foram levados em conta o público alvo que se encontra em idade acadêmica, que na grande maioria possuem acesso à internet.

**Encarte D. item 4.7.** Para a mensuração dos indicadores passíveis de penalidades, ficam estabelecidos os seguintes requisitos de cálculo(...) Índice de Retenção Chatbot – Irbot = Superior ou Igual a 30% | Índice de Retenção Chat – IRChat = Superior ou Igual a 70% | Índice de Aceitação Correta Voicebot – IACVB = Igual ou superior a 70%;

**Encarte D. item 3.3.** - Os primeiros 90 (noventa) dias a partir do início da execução contratual serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante os quais as metas definidas poderão ser flexibilizadas por acordo entre as partes;





**Encarte D. item 4.10.** Os indicadores poderão sofrer alterações no decorrer do contrato em atendimento às necessidades da CONTRATANTE e em comum acordo com a CONTRATADA.

Questiona-se: Observado que para chat e uso de bot's esse MEC não possui histórico, nem mesmo parâmetro racional que abarque uma definição razoável e proporcional de metas para esses tipos de atendimento com relação à aceitabilidade de tais canais com a real gestão da experiência do usuários dos serviços, entendemos que:

a) As metas de Irbot, IRChat e de IACVB definidas no item 4.5 Encarte D e suas derivações, serão reavaliadas e alteradas após 90 dias de sua real implantação por acordo das partes, com fulcro nos disposto nos itens 3.3 e 4.10 do Encarte D, estamos corretos?"

#### **RESPOSTA 18**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: "a) Entendimento correto."

#### **PERGUNTA 19**

**"Encarte A. item 3.4.7.** Aparelhos Telefônicos e Head-Sets: a CONTRATADA deverá utilizar aparelhos com as seguintes características mínimas:

a) Aparelhos telefônicos, preferencialmente digitais, com viva voz e display, com teclas programáveis e facilidades de conferência, transferência, retenção, rediscagem e mudo; e b) utilizar head-sets individuais e adaptáveis aos aparelhos dos atendentes.

Questiona-se: No Encarte A, item 3.4.7. Aparelhos Telefônicos e Head-sets, pode ser considerada a possibilidade de utilização do softphone em substituição do hardphone mencionado no item, visto não ser mais usual esse tipo de tecnologia em Centrais de Atendimento?"

#### **RESPOSTA 19**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: "Entendimento correto."

#### **PERGUNTA 20**

**"Em vários itens do certame é mencionado a possibilidade de envio e/ou recebimento de SMS,** contudo, não fica claro, a responsabilidade do custo de tal serviço.

Questiona-se: Existirá envio e recebimento de SMS para atendimento, como chat. Neste caso, o custo será de responsabilidade da contratante ou contratada?"

#### **RESPOSTA 20**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: "a) Responsabilidade da Contratada."



#### **PERGUNTA 21**

**“Encarte A. item 3.3.1.7.** Link de comunicação – a CONTRATADA deverá prover a comunicação de dados entre o ambiente da Central de Atendimento e o ambiente de TI do MEC e suas Autarquias. Todos os custos de implantação e utilização do link correrão por conta da CONTRATADA.

Questiona-se: No Encarte A, item 3.3.1.7. Link de comunicação, o item cita que a contratada deverá estabelecer links de comunicação entre a central de atendimento e o ambiente de TI da contratante e suas autarquias.

Solicitamos que o item seja esclarecido citando quantos links deverão ser contratados e qual a banda necessária para cada um dos links.”

#### **RESPOSTA 21**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Até quatro link's com banda que suporte o serviço a ser prestado. ”

#### **PERGUNTA 22**

**“No Encarte A, item 3.4.10.2.** Possibilitar a realização de ligação via Voip diretamente pelo aplicativo.

Questiona-se: Foi mencionado que o aplicativo mobile, deve possuir a funcionalidade de gerar ligação VOIP para a central de atendimento?”

#### **RESPOSTA 22**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Prevê a possibilidade.”

#### **PERGUNTA 23**

**“Encarte B. item 3.4.4.** O aplicativo deve disponibilizar link com o número do Call Center, direcionando o usuário para a tela de ligação no seu aparelho celular.

Questiona-se: No Encarte B, o item 3.4.4. O aplicativo deve disponibilizar link com o número do Call Center, direcionando o usuário para a tela de ligação no seu aparelho celular. Deverá ser considerado a possibilidade de ligação VOIP ou apenas o redirecionamento para a funcionalidade de discagem, no smartphone?”

#### **RESPOSTA 23**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Prevê as duas possibilidades.”



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

## Pregoeiro