



MEC – Ministério da Educação

Subsecretaria de Assuntos Administrativos

Uasg 150002

ESCLARECIMENTO 17 – PREGÃO 21/2019

Processo nº 23000.001666/2018-18

PERGUNTA 1

“Nos itens 3.8.2. e 4.4. do Encarte D é mencionado como Nível de Serviço 85% das chamadas atendidas até 30 segundos, entretanto, no ponto 4.7. do mesmo encarte, a fórmula do Nível de Serviço considera ligações atendidas em até 20 segundos. Qual nível de serviço deverá ser considerado para dimensionamento e, dessa forma, aplicação de penalidades: 85/30 ou 85/20?”

RESPOSTA 1

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “A relação correta é 85/30.”

PERGUNTA 2

“Os postos que compõem o Serviço de Suporte ao Atendimento (Analista de Conteúdo, Analista de Processos e Desempenho, Coordenação de Atendimento) descritos no Encarte C ficarão no espaço da CONTRATADA devendo ir ao ambiente da CONTRATANTE somente quando solicitado. Está correto o nosso entendimento?”

RESPOSTA 2

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

PERGUNTA 3

“Os serviços presenciais serão realizados somente pelo Serviço de Suporte ao Atendimento?”

RESPOSTA 3

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Somente os serviços de suporte ao atendimento poderão ser realizados no ambiente da CONTRATANTE.”

PERGUNTA 4



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

“Em média, quantas vezes por mês é solicitado que a equipe de Serviço de Suporte ao Atendimento compareça no espaço da CONTRATANTE?”

RESPOSTA 4

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “A expectativa é que ocorra uma demanda maior na implantação dos serviços, após esta etapa as atividades devem compreender a ação de melhoria contínua.”

RICARDO DOS SANTOS BARBOSA

Pregoeiro