



MEC – Ministério da Educação

Subsecretaria de Assuntos Administrativos

Uasg 150002

ESCLARECIMENTO 29 – PREGÃO 21/2019

Processo nº 23000.001666/2018-18

PERGUNTA 1

“Com base no item 11.2.6, entendemos que a Unidade de Serviço de Atendimento corresponde a uma ligação/atendimento eletrônico. Está correta a interpretação?”

RESPOSTA 1

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Não está correto o entendimento, as relações de quantidades de USA’s por atendimento concluído está explicitado no Encarte “C” Catálogos de Implantação e Serviços.”

PERGUNTA 2

“Onde pode ser localizado o Projeto Básico juntamente com a Pesquisa de Mercado?”

RESPOSTA 2

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, esclarecemos que o Projeto Básico se usa para Concorrência e Tomada de Preços, no caso de Pregão Eletrônico se usa a terminologia Termo de Referência que é o Anexo I do Edital e contém todas as informações necessárias da licitação. Quanto a pesquisa de mercado a mesma não é obrigatória a sua publicação, contudo os valores estimados para a contratação encontram-se tanto no Termo de Referência quanto no Edital.

PERGUNTA 3

“Considerando que o edital prevê que a “CONTRATADA deverá reduzir as necessidades de PA’s, atendendo aos critérios de qualidade e níveis de serviço, substituindo-os gradativamente a medida que o atendimento eletrônico inteligente via URA individualizado passe a reduzir a demanda de atendimento humano”, indagamos, qual a proporção utilização para realização de pagamento do atendimento eletrônico?”

RESPOSTA 3

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “As relações de quantidades de USA’s por segmento do serviço e atividades estão explicitados no Encarte “C” Catálogos de Implantação e Serviços.”



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

PERGUNTA 4

“Atualmente, quantos Monitores de qualidade existem no Ministério da Educação?”

RESPOSTA 4

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 21/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “No contrato atual não há previsão deste perfil com exclusividade para este serviço.”

RICARDO DOS SANTOS BARBOSA

Pregoeiro