



MEC – Ministério da Educação
Subsecretaria de Assuntos Administrativos
Uasg 150002

ESCLARECIMENTO 01 – PREGÃO 03/2020

Processo nº 23000.023749/2019-49

PERGUNTA 1

Solicitamos maiores detalhes em relação ao Tempo Médio de Atendimento - TMA ou o Tempo Médio de Retenção - TMR.

PERGUNTA 2

Em relação ao item 4.1.9 do TR, informa que as chamadas originadas e destinadas trafegarão no formato TDM com sinalização R2 Digital ou ISDN. Entendemos que a interface de entrega dos 44 (quarenta e quatro) E1 será G.703. Nosso entendimento está correto?

PERGUNTA 3

Ainda sobre o item 4.1.9 do TR, é possível que a CONTRATADA faça o estudo de viabilidade e considere a entrega das chamadas via SIP? Nosso entendimento está correto? Entendemos que a conexão SIP da CONTRATADA será instalada em um PABX da CONTRATANTE. Está correto o entendimento?

PERGUNTA 4

No item 4.1.4. do Termo de Referência, A CONTRATADA deverá fornecer mensagem aos usuários com informações acerca do horário de funcionamento do serviço, observando as condições listadas nas alíneas de “a” à “d”. Entendemos que as mensagens gravadas sempre serão disponibilizadas pela CONTRATANTE. Nosso entendimento está correto?

PERGUNTA 5

Em relação ao item 4.4.1. do TR, entendemos que os relatórios solicitados são apenas para o serviço DDG. Está correto nosso entendimento?



PERGUNTA 6

Sobre o item 4.1.11. do TR, informa que a critério do Ministério da Educação, os entroncamentos poderão ser remanejados, a qualquer época, para outras localidades a serem definidas. Ademais, o item 4.1.6 do TR determina que a Central de Atendimento poderá ser em qualquer capital ou sua região metropolitana, designada pelo Ministério da Educação; Entendemos que a amplitude das localidades impossibilita um correto dimensionamento e até mesmo a viabilidade técnica em toda as 27 capitais do país. Solicitamos que a instalação e remanejamentos sejam precedidos da viabilidade técnica, sendo submetido a análise entre as partes. Nossa solicitação será aceita?

PERGUNTA 7

Verificando a composição da dotação orçamentária, é possível observar que as tarifas utilizadas não possuem apenas 2 (duas) casas decimais, quantas casas decimais serão consideradas?

RESPOSTAS

RESPOSTA 1

“O tempo médio de atendimento, ou seja, o tempo desde o momento que o usuário entra na fila até a finalização do atendimento. Isso inclui intervalos de pesquisas, nos quais o agente busca informações, tempo de conversa e inserção dos dados e informações. Essa métrica, portanto, não considera apenas o tempo de espera, e sim o período até o momento que a chamada é encerrada. O objetivo, através da análise do TMA, é compreender quais as principais dificuldades no atendimento. “

RESPOSTA 2

“Sim o entendimento está correto.”

RESPOSTA 3

“O entendimento está correto sobre o estudo de viabilidade, contudo a conexão será instalada no PABX da empresa contratada de Contact Center.”

RESPOSTA 4

“Sim o entendimento está correto.”



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

RESPOSTA 5

“Sim, para chamadas receptivas e ativas.”

RESPOSTA 6

“Sim o entendimento está correto.”

RESPOSTA 7

“ Para fins de cotação de preços será considerada apenas 2 (duas) casa decimais.”

TELIANA MARIA LOPES BEZERRA

Pregoeira