



MEC - Ministério da Educação  
SAA - Subsecretaria de Assuntos Administrativos  
UASG - 150002

## ESCLARECIMENTO IV - EDITAL II - PREGÃO 29/2015

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 29/2015**  
**Processo nº 23000.004795/2015-15**  
**Brasília, 26/10/2015.**

### **PERGUNTA nº 1:**

#### **1. – RELATÓRIO DE CHAMADAS ATIVAS - TERMO DE REFERÊNCIA**

*“8.1. Os relatórios de desempenho do serviço, disponibilizados on-line, via web, acessados por meio de senhas, serão definidos em conjunto com o Ministério da Educação, contendo, no mínimo, as seguintes informações:*

*8.1.2. Relatório de chamadas realizadas no atendimento ativo;”*

*8.3 Os relatórios poderão ser por hora, dia, mês e/ou ano, de acordo com a necessidade do Ministério da Educação, podendo ser disponibilizados impressos, em mídia, via e-mail e/ou on-line.*

Considerando o fluxo extremamente menor para as chamadas ativas (saintes) perante o fluxo de chamadas do 0800 (entrantes), entendemos que se faz necessário disponibilização diária somente dos relatórios referentes ao serviço 0800, e que para as chamadas ativas (saintes) é suficiente a disponibilização de relatórios somente mensalmente. Para tal entendimento nos baseamos também no ponto de vista que as chamadas ativas (saintes) não serão determinantes para o acompanhamento diário do desempenho do serviço por parte da Contratante, visto também que tais informações poderão ser facilmente acessadas via PABX da Contratada que presta os serviços de teleatendimento para o MEC.

Além disso, conforme exposto no item 8.3, os relatórios poderão ser disponibilizados tanto impressos, em mídia, via e-mail e/ou on-line; ou seja, há entendimento que a ferramenta on-line não se faz mandatória para atendimento da solução da contratante, podendo os relatórios serem enviados por outros meios conforme demanda. Por fim, entende-se que a forma de apresentação do relatório conforme item 8.3 exige a obrigatoriedade da contratada em emitir tais documentos on line.

Está correto nosso entendimento?



**RESPOSTA nº1:**

**R: O entendimento não está correto, poderá ser solicitado relatório diário referente às chamadas ativas, e/ou em qualquer formato que o Contratante solicite, incluindo on line.**

**PERGUNTA nº 2:**

**2. – RELATÓRIO DE CHAMADAS RECEBIDAS - TERMO DE REFERÊNCIA**

*“8.1. Os relatórios de desempenho do serviço, disponibilizados on-line, via web, acessados por meio de senhas, serão definidos em conjunto com o Ministério da Educação, contendo, no mínimo, as seguintes informações:*

*8.1.3. Relatório de agrupamento de chamadas, por código de DDD e/ou de origem, e respectivo tempo de ligação.”*

Em nosso entendimento, relatórios disponibilizados agrupando chamadas por código DDD atendem o requisitado pela Contratante.

Está correto nosso entendimento?

**RESPOSTA nº2:**

**R: Sim. O entendimento está correto, no entanto não impossibilita o aperfeiçoamento nos relatórios disponibilizados durante a vigência do contrato.**

**PERGUNTA nº 3:**

**3. – RELATÓRIOS POR ESCRITO - TERMO DE REFERÊNCIA**

*“8.4. O Ministério da Educação solicitará os relatórios por escrito (ofício e/ou e-mail) no formato desejado (\*.txt, \*.xls, \*.doc \*.pdf \*.cvs e/ou compatível) e a CONTRATADA deverá fornecer no prazo de 2 (dois) dias após o recebimento da demanda.”*

Considerando que todos os relatórios demandados pela Contratante serão disponibilizados conforme item 8.3 em um dos formatos já mencionados no item, entendemos que não se faz necessário o envio dos mesmos relatórios via ofício ou e-mail.

Está correto nosso entendimento?



**RESPOSTA nº3:**

**R: O entendimento não está correto, tendo em vista que o item trata especificamente do prazo de entrega e os formatos desejados, podendo ser disponibilizados impressos ou em formato digital.**

**PERGUNTA nº 4:**

**4. – ACIONAMENTO PARA REPARO - TERMO DE REFERÊNCIA**

*“11.1.2. Disponibilizar canais de comunicação com a empresa, do tipo atendimento ao cliente ou “Service desk”, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, para recepção e registro das reclamações, fornecendo o número do Chamado de Suporte para acompanhamento;*

*11.1.4. Atender de imediato as solicitações realizadas pelos servidores do MEC e/ou terceiros autorizados, corrigindo, no prazo máximo de 02 (duas) horas, após notificação (ofício e/ou e-mail), qualquer ocorrência de interrupção na prestação dos serviços de telefonia contratados ou acesso aos sítios de gerenciamentos de relatórios;”*

Levando em consideração que esta empresa disponibilizará Central de Atendimento 0800 para abertura de chamados técnicos, conforme solicitado pelo item 11.1.2, por 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, entendemos que não se faz necessário disponibilizar acesso via e-mail para abertura de chamados, conforme prevê o item 11.1.4. Completando o entendimento, é entendido que toda e qualquer demanda de reparo a Contratante acionará a Contratada via sua Central de Atendimento, via 0800, atendendo plenamente ao item 11.1.3

Está correto nosso entendimento?

**RESPOSTA nº4:**

**R: O entendimento não está correto, visto que as ocorrências poderão ser realizadas pelos canais de comunicação previstos nos itens supracitados.**



**PERGUNTA nº 5:**

**5. – SLA DE REPARO - TERMO DE REFERÊNCIA**

*“11.1.4. Atender de imediato as solicitações realizadas pelos servidores do MEC e/ou terceiros autorizados, corrigindo, no prazo máximo de 02 (duas) horas, após notificação (ofício e/ou e-mail), qualquer ocorrência de interrupção na prestação dos serviços de telefonia contratados ou acesso aos sítios de gerenciamentos de relatórios”*

Solicitamos que o prazo de atendimento de reparo seja de até 4 horas, visto que para muitos dos casos o acionamento demandará deslocamento do técnico ou até a estação de atendimento ou até o ambiente do cliente.

Será atendida nossa solicitação?

**RESPOSTA nº5:**

**R: A solicitação não será atendida, tendo em vista que a indisponibilidade do serviço pode acarretar prejuízos imensuráveis aos usuários (cidadãos). LAI**

**PERGUNTA nº 6:**

**6. – MUDANÇA DE ENDEREÇO - TERMO DE REFERÊNCIA**

*“11.1.9. A CONTRATADA deverá possuir infraestrutura suficiente para, em caso de mudança de endereço do CONTRATANTE, realizar o remanejamento dos links E1's em até 48 (quarenta e oito) horas, sem prejuízo ao atendimento, por meio de permutação de infraestrutura da operadora, desde que o Ministério da Educação informe, com prazo mínimo de 45 (quarenta e cinco) dias corridos, a mudança de localidade;”*

Solicitamos que a Contratante leve em consideração, para a mudança de endereço, viabilidade técnica que poderá ser solicitada com antecedência pela Contratante para que se tenha certeza que o futuro local onde se hospedará o teleatendimento da Contratante tenha abordagem de rede da Contratada. Caso contrário, poderá ser necessário dilação do prazo de mudança até a conclusão do resultado do



estudo de viabilidade técnica, a fim de minimizar os riscos de não haver disponibilidade de infraestrutura de Contratada no local.

Será atendida nossa solicitação?

**RESPOSTA nº 6:**

**R: A solicitação não será atendida, visto que o MEC irá comunicar a empresa 45 dias antes da efetiva mudança de endereço e os serviços de Call Center serão prestados preferencialmente em grandes cidades.**

**PERGUNTA nº 7:**

**7. – MULTAS - TERMO DE REFERÊNCIA E EDITAL**

*“13.6. Na ocorrência das infrações indicadas no quadro abaixo, será aplicada à CONTRATADA multa, que poderá ser glosadas em faturas subsequentes, de acordo com o percentual indicado em cada item:”*

ITEM	DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO	PENALIDADE
1.	Atrasar o início da prestação dos serviços contratados.	2% (dois por cento) por dia sobre o valor global do contrato.

O item 13.6 do Termo de Referência consta multa de 2% por dia sobre o valor total do contrato em caso de atraso no início da execução dos serviços. O fato é que esta multa é extremamente abusiva e não é passível de consenso por parte da operadora. A razoabilidade mínima prevista para casos como este é que a multa incida sobre o valor mensal do serviço, proporcionalmente.

Está correto nosso entendimento?

**RESPOSTA nº 7:**

**R. O entendimento não está correto, pois qualquer descumprimento do Contrato irá gerar grande prejuízo aos usuários(cidadãos).**

**PERGUNTA nº 8:**

**8. – ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA - TERMO DE REFERÊNCIA**



*“15.1. A licitante deverá apresentar atestado de capacidade técnica inerente ao objeto deste Termo, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que reflitam projetos realizados em redes cooperativas, compatível com as características do objeto da licitação.*

*15.2. Apresentar o Contrato de Concessão ou o Termo de Autorização para a prestação dos serviços.”*

Em nosso entendimento, o atestado a ser utilizado pela Contratada para comprovar sua capacidade técnica não precisará atender, em específico, a quantidade de troncos digitais disponibilizados pela Contratada, mas que deverá pelo menos mostrar que a prestadora de serviço já ofereceu ou oferece o tipo de serviço 0800 com a volumetria próxima ao que a Contratante informa como tráfego realizado nos últimos 12 meses e/ou estimado.

Está correto nosso entendimento?

**RESPOSTA nº 8:**

**R: Sim. Está correto, tendo em vista que o serviço não precisa ser especificamente igual em quantidade, zelando pela qualidade na prestação do serviço.**

**PERGUNTA nº 9:**

**9. – EMISSÃO IMPRESSA DE DETALHAMENTO - TERMO DE REFERÊNCIA**



*“16.7. Apresentar, mensal e gratuitamente, com a Nota Fiscal, detalhamento dos serviços prestados, tanto em papel quanto em arquivo eletrônico compatível com Microsoft Office Excel ou OpenOffice Calc ou, sob demanda, em arquivo de texto no formato TXT, incluindo detalhes das chamadas (número chamado e chamador, duração, data e hora da chamada, outros) e valor do serviço, que deverá conter todos os tributos e encargos, conforme preços contratados no processo licitatório. O detalhamento completo das ligações deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:*

- a. Número completo do telefone com DDD (Usuário) - Número do assinante;*
- b. Data do Serviço - Dia em que utilizou o serviço;*
- c. Hora do Serviço - Hora de duração da chamada;*
- d. Duração - Tempo de duração da chamada;*
- e. Valor pago pela chamada;*
- g. Total da fatura;*
- h. Valor para pagamento; e*
- i. Impostos, taxas e encargos.”*

Referente ao item 16.7, considerando que todo o faturamento estará disponível para ser acessado via Internet e também a alta volumetria de chamadas mensais, solicitamos que não seja necessário/obrigatório o envio de documento impresso do detalhamento das chamadas ocorridas nos mês. Tal obrigatoriedade ou mesmo demanda esporádica faz com que se gere alto consumo de papel que por muitas das vezes a Contratante não terá nem como consultar com precisão suas informações assim como se tornará difícil seu armazenamento, visto a grande quantidade de papel que será necessária para imprimir as aproximadas 1.200.000 chamadas realizadas durante o mês.

Será atendida nossa solicitação?

**RESPOSTA nº 9:**

**R: Não será atendida, pois os relatórios impressos serão somente sob demanda, quando houver necessidade da Contratante.**



**PERGUNTA nº 10:**

**10. – IDENTIFICADOR DE CHAMADAS – TERMO DE REFERÊNCIA**

*“4.1.8. A CONTRATADA deverá prover a facilidade do serviço de Identificador de Chamadas;”*

Para este item, há de salientar que para o correto funcionamento do identificador de chamadas a empresa que presta o serviço de teleatendimento para o órgão deverá possuir equipamentos aptos para tal.

Está correto nosso entendimento?

**RESPOSTA nº 10:**

**R: Sim. A empresa prestadora de serviços de Call Center está apta.**

**PERGUNTA nº 11:**

**11. – CONTINGENCIAMENTO - TERMO DE REFERÊNCIA**

*“7.3. A prestação dos serviços contratados deverá ocorrer de forma contínua, devendo a CONTRATADA, obrigatoriamente, prover meios para o seu contingenciamento, a fim de evitar paralisação total ou parcial dos serviços em razão de, por exemplo, queda de energia elétrica, queda de raios, greves, falhas de equipamentos sob a responsabilidade da CONTRATADA ou de qualquer outro recurso da Rede ;”*

Em nosso entendimento, quando a Contratante cita que a Contratada deverá prover contingenciamento em caso de falta de energia ou queda de raios, a Contratada deve prover o contingenciamento somente no ambiente de sua responsabilidade, que caso algum desses problemas vier a ocorrer no ambiente onde será entregue o serviço, que é no ambiente da prestadora de serviço de teleatendimento, esta é que será responsável por prover esse contingenciamento. Esse entendimento não exime a Contratada da responsabilidade de manutenção/reparo/substituição, em caso de danos, de componentes (modem, por exemplo) que são seus e que ficarão instalados no ambiente da empresa de teleatendimento.

Está correto nosso entendimento?





**RESPOSTA nº 11:**

**R: Sim. O entendimento está correto.**

**PERGUNTA nº 12:**

**12. – PAGAMENTO DOS SERVIÇOS**

*“5.1.O quantitativo de chamadas recebidas para atendimento ao cidadão é estimado em aproximadamente 1.200.000 (um milhão e duzentas mil) chamadas/mês, considerando a média de 7.000.000 (sete milhões) minutos/mês, distribuídos por região, conforme percentual do Anexo I deste Termo de Referencia que demonstra a execução de 12 (doze) meses, sendo necessária a disponibilização, pela CONTRATADA, de até 44 (quarenta e quatro) feixes de E1 Bidirecionais, totalizando 1320 (um mil trezentos e vinte) canais para ligações simultâneas, conforme demanda. Os feixes E1's não utilizados não serão pagos pelo CONTRATANTE “*

*“16.5. O aceite dos serviços prestados pela CONTRATADA será feito mediante ateste das Notas Fiscais, correspondendo tão somente aos serviços efetivamente utilizados.”*

Quanto aos itens 5.1 e 16.5 é previsto o pagamento da contratante somente dos feixes efetivamente utilizados. No entanto, não há a possibilidade das empresas participantes lançarem mão da análise de tráfego de *erlang* sem as informações devidas, ficando como obrigação da contrata, a fim de evitar riscos, entregar os 44 feixes E1s para atendimento. Desta forma, fica subentendido no edital que as empresas participantes precisariam entregar todos os 44 feixes, evitando multas por não atendimento aos índices de envio/ recebimento de chamadas, porém poderá não ser remunerada por todos. Assim, solicitamos que a contratante nos informe o escalonamento de entregas destes feixes, evitando que a operadora contratada onere o seu projeto, contabilizando custos desnecessários, na ativação de feixes que não serão então utilizados. Assim, para perfeita análise financeira da participante, é recomendável que o MEC envie uma premissa de entrega de xx feixes E1's para atendimento inicial e yy feixes E1s para atendimento futuro após zz Meses.

Está correto o nosso entendimento?



**RESPOSTA nº 12:**

**R: 44 feixes é o total necessário de acordo com o nº de postos de atendimento do call center, já prevendo fila de espera, portanto será instalado por demanda de acordo com a necessidade do MEC, com respaldo no princípio da economicidade.**

**Atenciosamente,**

**MARTA MARIA VITORINO DIAS**  
**Pregoeira**