



Ministério da Educação

AVISO DE CONSULTA PÚBLICA

A **SUBSECRETARIA DE ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS**, com sede na Esplanada dos Ministérios, Bloco L, Anexo I, sala 300 – Ministério da Educação (MEC), Brasília/DF, inscrita sob o CNPJ de nº 00.394.445/003-65, nos termos do art. 31, da Lei nº 9.784, de 1999, torna público que realizará Consulta Pública, visando consultar pessoas jurídicas e/ou a profissionais da área de teleatendimento e discutir com interessados em geral a respeito das especificidades técnicas e questões pertinentes à seleção de empresa especializada para prestação de serviços de *Contact Center*, com adoção de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando modelo omnichannel, destinados à Central de Atendimento do Ministério da Educação, do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação - FNDE, do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais - INEP e a da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - CAPES.

A Consulta Pública será aberta no dia 29 de agosto de 2019, às 9h, no seguinte endereço: <http://www.mec.gov.br/institucional/audiencias-publicas> submenu Consulta Pública nº 01/2019.

As contribuições e/ou pedidos de esclarecimento poderão ser encaminhadas até o dia 12 de setembro de 2019.

1. DO OBJETIVO

Realizar consulta a pessoas jurídicas e/ou a profissionais da área da tecnologia da informação e discutir com interessados em geral a respeito da seleção de empresa especializada para prestação de serviços de Contact Center, com adoção de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando modelo omnichannel, destinados à Central de Atendimento do Ministério da Educação, do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação - FNDE, do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais - INEP e a da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - CAPES, conforme condições e especificações estabelecidas no Termo de Referência.

2. FORMA DE PARTICIPAÇÃO

A Consulta Pública será aberta a todos os interessados. As contribuições e/ou pedidos de esclarecimentos poderão ser encaminhadas, com a devida identificação do postulante, entre os dias 29/08/2019 e 12/09/2019, para os emails cpl@mec.gov.br e cgga@mec.gov.br. Todos os esclarecimentos ficarão disponibilizados para consulta no endereço <http://www.mec.gov.br/institucional/audiencias-publicas>, submenu Consulta Pública nº 1/2019.

3. DA FORMULAÇÃO GERAL DAS CONTRIBUIÇÕES E PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS

As contribuições e/ou pedidos de esclarecimentos deverão ser encaminhadas no idioma português, de forma clara, concisa e objetiva, com a devida identificação do postulante, conforme Anexos “A” e “B”.

Todas as manifestações serão registradas de forma a preservar a integridade de seus conteúdos e servirão de subsídio ao aprimoramento do procedimento licitatório.

4. DISPOSIÇÕES GERAIS

O Termo de Referência e seus Encartes estão disponíveis no endereço: <http://www.mec.gov.br/institucional/audiencias-publicas>, submenu Consulta Pública nº 1/2019.

ANEXO A

MODELO DE FORMULAÇÃO GERAL DAS CONTRIBUIÇÕES	
PESSOA JURÍDICA/ PESSOA FÍSICA:	
CNPJ/CPF:	
CONTRIBUIÇÃO(ÕES)	

ANEXO B

MODELO DE FORMULAÇÃO GERAL DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS	
PESSOA JURÍDICA/ PESSOA FÍSICA:	
CNPJ/CPF:	

ESCLARECIMENTO(S)



Documento assinado eletronicamente por **Abilio Augusto Maia Pinto, Servidor(a)**, em 28/08/2019, às 15:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mec.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1690326** e o código CRC **D5521A77**.