

**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL, FAMÍLIA E COMBATE À FOME****ATA DE REGISTRO DE PREÇOS***SUBSECRETARIA DE ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS - SAA*

ATA DE REGISTRO DE PREÇOS N.º03/2023

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 03/2023

O Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate a Fome - MDS, inscrito no CNPJ/ MF nº 05.756.246/0004-54, neste ato representado representado pela Senhora Ariane Sidia Benigno Silva Felipe, designada pela Portaria nº 50, de 6 de maio de 2022, publicada no D.O.U., de 9 de maio de 2022 - Secretaria Executiva do *MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL, FAMÍLIA E COMBATE A FOME - MDS*, brasileira, matrícula SIAPE nº 3324439 , considerando o resultado do julgamento da licitação, na modalidade de pregão, na forma eletrônica, para REGISTRO DE PREÇOS nº 003/2023, Aviso de Licitação, publicado no Diário Oficial da União - DOU de 10 de março de 2023, processo administrativo n.º 71000.028011/2022-16, RESOLVE: Registrar os preços da empresa indicada e qualificada nesta ATA DE REGISTRO DE PREÇOS, de acordo com a classificação por ela obtida e nas quantidades cotadas, atendendo as condições previstas no Edital, sujeitando-se as partes às normas constantes na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e suas alterações, no Decreto n.º 7.892, de 23 de janeiro de 2013, e em conformidade com as disposições a seguir:

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de *Contact Center* destinados à Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS e outro(s) ministério(s) para o(s) qual(ais) o contratante exerça a função de Provedor. A prestação de serviços incluem os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico (por menu e P.A. digital) e Humano, Ativo (Humano, SMS - Short Message Service e Voice – Mensagem de Voz, Mala direta - e-mail), Multimeios (*e-mail*/formulário eletrônico, *chat*, *chatbot*, carta, e atendimento presencial - inclusive atendimento na língua de sinais - LIBRAS, aplicativo, assistente virtual, plataformas, serviço de mensageria instantânea - com suporte de acessibilidade com atendimento humano, eletrônico e por bot com Inteligência artificial, ou qualquer outra forma definida pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS) e de suporte aos(às) usuários(as) de sistemas de informações do MDS (*Help Desk*), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção