



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL, FAMÍLIA E COMBATE À FOME
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS

PORTARIA Nº 552, DE 10 DE SETEMBRO DE 2024

A SUBSECRETARIA DE ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS, no uso de suas atribuições e tendo em vista o disposto nos artigos 58, inciso III e 67, da Lei n.º 8.666/1993 e suas alterações, resolve:

Art.1º Designar a servidora **ANTÔNIA ELIANA PINTO**, matrícula **SIAPE nº 0160398**, como Gestora Titular, e o servidor **GILMAR ANTÔNIO ALVES DE SOUTO**, matrícula **SIAPE nº 2185999**, como Gestor Substituto.

Art.2º Designar os servidores abaixo listados para **FISCAIS TÉCNICOS**, no âmbito de suas respectivas unidades, para auxiliar os gestores quanto à fiscalização do objeto do contrato:

FUNÇÃO	NOME	SIAPE	UNIDADE DE ATUAÇÃO
TITULAR	IVAN TUYOSHI MORI KAKIMOTO	1212282	DIVISÃO DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO - DCR
SUBSTITUTA	CYNTHIA MIRANDA PINTO	1786365	
TITULAR	SÉRGIO LOPES BEZERRA	1899424	DIVISÃO DE OUVIDORIA - DOUV
SUBSTITUTO	CICERO CARLOS STEIN MAIA	7602421	

Art.3º Designar os servidores abaixo listados para **FISCAIS SETORIAIS**, no âmbito de suas respectivas unidades, para auxiliar os gestores quanto à fiscalização do objeto do contrato:

FUNÇÃO	NOME	SIAPE	UNIDADE DE ATUAÇÃO
TITULAR	MICHELE SOARES VELOSO	1903359	SECRETARIA DE GESTÃO DE FUNDOS E TRANSFERÊNCIAS - SGT
SUBSTITUTA	LUANA FRANÇA LUCENA WERLE	3081023	
TITULAR	LAÍS MARANHÃO SANTOS MENDONÇA	1616996	SECRETARIA DE AVALIAÇÃO, GESTÃO DA INFORMAÇÃO E CADASTRO ÚNICO - SAGICAD
SUBSTITUTO	JOÃO BATISTA DE CARVALHO NETO	3336180	
TITULAR	EDNA BORGES PEIXOTO	2946301	SECRETARIA NACIONAL DE SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL - SESAN
SUBSTITUTA	VANESSA DOS SANTOS FELBER	1354090	
TITULAR	MARIA JOSÉ FERNANDES	1150110	SECRETARIA NACIONAL DE RENDA E CIDADANIA - SENARC
SUBSTITUTO	DOUGLAS CASALI BERTHOLDO	2585266	
TITULAR	JOSÉ DARTALIAN GOMES PINHEIRO	1706385	SUBSECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - STI
SUBSTITUTO	MARCELO RAMAL FENOLL	1776363	
TITULAR	EDUARDO MONTEIRO MARTINS	2046838	SECRETARIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - SNAS
SUBSTITUTO	FERNANDO FÚVIO ARICLÊ BENTO E LIMA	1768495	
TITULAR	LAÍS MENDES DANTAS	2237396	GABINETE DO MINISTRO - GM
SUBSTITUTO	AUGUSTO LIRA DA ROCHA	1996929	
TITULAR	VINÍCIUS BRANDÃO PRADO	1526852	SECRETARIA EXECUTIVA (DPAS e CGRR)
SUBSTITUTA	ÉRICA FEITOSA COELHO MARINHO DE ANDRADE	3323830	

TITULAR	AURELIANO VOGADO RODRIGUES JUNIOR	1097362	MINISTÉRIO DO ESPORTE (OUVIDORIA)
SUBSTITUTA	LEILA BEZERRA MOTTA	1459887	
TITULAR	GIZELE SOARES BRANDÃO	1733222	MINISTÉRIO DO ESPORTE (ABCD)
SUBSTITUTA	CINTIA CSUCSULY ROCHA	3313182	
TITULAR	DIEGO MANTOVANELI DO MONTE	1524802	DEPARTAMENTO DE ENTIDADES DE APOIO E ACOLHIMENTO ATUANTES EM ÀLCOOL E DROGAS - DEPAD
SUBSTITUTO	ESTEVÃO MELO DE SOUSA	0160517	
TITULAR	NÍVEA BEATRIZ CUSSI SANCHEZ	1265070	SECRETARIA DE INCLUSÃO SOCIOECONÔMICA - SISEC
SUBSTITUTO	MANOEL EUGÊNIO GUIMARÃES DE OLIVEIRA	1058065	

Art. 4º Aos representantes do Ministério, em consonância com o descrito na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e na Instrução Normativa nº 05, de 26 de maio de 2017, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, compete, em equipe, acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato Administrativo nº **11/2023**, firmado entre o **Ministério**, e a empresa **CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S.A.**, que tem por objeto a 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 inclui 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(as) usuários(as) de sistemas de informações do MDS (*Help Desk*), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão, tecnologia, inteligência artificial e, inclusive, com a disponibilização do serviço de telefonia fixa e móvel, que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital, Processo nº **71000.028011/2022-16**.

Art. 5º Incumbe aos representantes do Ministério as seguintes competências, além das previstas nas normas acima mencionadas:

- I - exigir da contratada o fiel e total cumprimento do objeto, de acordo com os termos e condições constantes do contrato;
- II - manter cópias do contrato e seus aditivos, juntamente com outros documentos que possam dirimir dúvidas acerca das obrigações contratuais assumidas, os quais devem ser juntados aos autos do processo;
- III - controlar a vigência do contrato e o saldo orçamentário da contratação, cabendo especificamente ao Gestor, em conformidade ao disposto no Art. 40, parágrafo I da Instrução Normativa nº 05, de 26 de maio de 2017, monitorar a necessidade de prorrogação do contrato e encaminhar manifestação à Subsecretaria de Assuntos Administrativos - SAA para início dos trâmites necessários à prorrogação, com antecedência mínima de 150 (cento e cinquenta) dias para seu encerramento;
- IV - manter permanente vigilância sobre as obrigações da contratada previstas no contrato, inclusive a manutenção de todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, bem como as demais disposições da Lei nº 8.666/1993, que disciplinam a matéria;
- V - acompanhar a execução dos serviços, de acordo com os termos e condições constantes da contratação e seus anexos;

- VI - anotar quaisquer ocorrências que forem identificadas durante a execução do contrato, adotando as medidas necessárias para regularização e elaborar relatório registrando as ocorrências sobre a prestação dos serviços referentes ao período de sua atuação quando do seu desligamento ou afastamento definitivo;
- VII - realizar reuniões periódicas com o preposto da contratada, de modo a garantir a qualidade da execução e os resultados previstos para a prestação dos serviços;
- VIII - monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar sua degeneração, utilizando o Instrumento para Medição de Resultado ou outro instrumento apto para aferição da qualidade da prestação dos serviços previsto no instrumento convocatório;
- IX - verificado o subdimensionamento da produtividade pactuada, comunicar à autoridade competente para a devida adequação contratual;
- X - apresentar ao preposto da contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada;
- XI - notificar, por escrito, a contratada sobre a ocorrência de eventuais imperfeições que estejam em desacordo com o estabelecido no contrato;
- XII - encaminhar à Subsecretaria de Assuntos Administrativos – SAA indicação de aplicação de penalidades ou rescisão do contrato, quando as condições estiverem em desacordo com o estabelecido nesse, assegurando o direito de defesa da contratada;
- XIII - realizar o recebimento provisório dos serviços, a cargo do fiscal técnico, administrativo ou setorial, quando houver; e o recebimento definitivo, a cargo do gestor do contrato, observado o princípio da segregação de funções;
- XIV - após o recebimento definitivo, comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado;
- XV - conferir as informações da nota fiscal/fatura, compatibilizando-as com o(s) serviço(os) pactuado(s) no contrato, antes de liquidar e encaminhar para pagamento;
- XVI - atestar a execução contratual quando da apresentação da(s) nota(s) fiscal(is) ou fatura(s), por meio do preenchimento de todos os campos do modelo de ateste eletrônico, assiná-lo, bem como promover o(s) registro(s) em quaisquer sistemas de controle utilizados pela Administração, como o Comprasnet Contratos, se necessário;
- XVII - verificar, no ato da liquidação, a regularidade das obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento;
- XVIII - prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo preposto da contratada;
- XIX - ao fim da vigência pactuada, promover as atividades de transição contratual e elaborar relatório final acerca das ocorrências da fase de execução do contrato, para ser utilizado como fonte de informação para futuras contratações;
- XX - exercer as demais atividades necessárias ao fiel cumprimento do contrato.

Art. 6º É de responsabilidade de cada setor requisitante ou demandante a indicação dos nomes para os encargos de gestor, fiscal e seus substitutos, visando compor ou alterar a equipe de gestão e fiscalização, devendo ainda o setor cientificar expressamente os servidores quanto à sua indicação e acerca das respectivas atribuições antes de encaminhar a demanda à Gestão, que iniciará os trâmites para confecção da Portaria, encaminhando as devidas indicações.

Art. 7º Os Representantes do MDS respondem civil, penal e administrativamente pelo exercício irregular das atribuições do encargo.

Art. 8º Revoga-se a Portaria nº 746, de 16 de novembro de 2023.

Art. 9º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

ARIANE SIDIA BENIGNO SILVA FELIPE

Subsecretária de Assuntos Administrativos



Documento assinado eletronicamente por **Ariane Sidia Benigno Silva Felipe, Subsecretário(a)**, em 11/09/2024, às 10:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.cidadania.gov.br/sei-autenticacao>, informando o código verificador **15942348** e o código CRC **EB940B0D**.

Referência: Processo nº 71000.028011/2022-16

SEI nº 15942348