



Ministério do Desenvolvimento Social  
e Combate à Fome

SE/CGCR



71000.123005/2014-61

**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME**

**Secretaria Executiva**

**Coordenação-Geral da Central de Relacionamento**

Esplanada dos Ministérios, Bloco C, 9º andar, sala 948 – CEP: 70.046-900 – Brasília/DF

Telefones 61 2030-2057/2056 e Fax: 61 2030-2051

Ofício nº ~~67~~2014/CGCR/SE/MDS.

Brasília, 29 de outubro de 2014.

A Sua Senhoria a Senhora

**VESPER CRISTINA B. CARDELINO**

Coordenadora de Licitações da Coordenação-Geral de Licitação de Contratos

Diretoria de Recursos Logísticos da Secretaria de Administração

Secretaria-Geral da Presidência da República

Anexo III do Palácio do Planalto, Ala A, Sala 207

71150-900 Brasília/DF

**Assunto: Resposta ao Ofício nº 089/2014/ASLIC/COLIC/DILOG, de 27.10.2014.**

Prezada Coordenadora,

Ao cumprimentá-la, acusamos o recebimento do supracitado Ofício, pelo qual solicitou informações sobre o Atestado de Capacidade Técnica, emitido em 27.01.2010, pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS, à empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda., referente ao Contrato nº. 02/2006, em decorrência de Habilitação Técnica no âmbito do Pregão Eletrônico nº. 001/2014 – SPM.

2. Inicialmente, informamos que o Contrato Administrativo nº. 02/2006 encontra-se encerrado, término da vigência ocorreu em 23/02/2012.

3. No que tange aos questionamentos, destaco os seguintes trechos do Atestado de Capacidade Técnica:

a) Quantidade de Posições de Atendimento no PABX/DAC; e

*“Hardware de Telecomunicações: 150 portas de URA/FAX, PABX/DAC, Tarifador e Gravador Digital;”*

*“150 portas de URA (Unidade de Resposta Audível) e Fax, integrados à plataforma de comunicação”*

b) Informações sobre tecnologia CTI (Computer Telephony Integration) e integração com CRM (Customer Relationship Management):

*“\* Integração entre sistemas existentes no MDS- Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, utilizando recursos de CTI (Computer Telephony Integration);*

*\* Acompanhamento e manutenção dos bancos de dados utilizados pela Central de Relacionamento Fome Zero e pelos serviços especializados de Ouvidoria;*

*\* Disponibilização, adaptação, implementação e testes de implantação de soluções para gestão do relacionamento com os demandantes e beneficiários*



*do MDS- Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, utilizando recursos de CRM (Customer Relationship Managent), com o desenvolvimento correspondente a 700 pontos de função, segundo as regras de contagem definidas pelo IFPUG (International Function Point User Group)."*

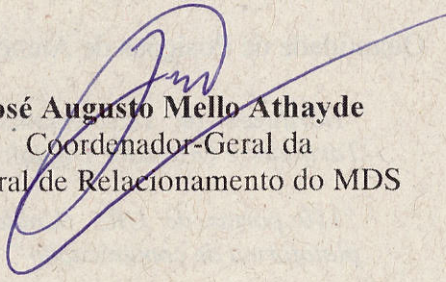
4. Considerando que o Atestado foi emitido em 2010, informamos ainda que o MDS procedeu ao longo do período dois Editais de Pregão Eletrônico, cujo objeto foi à contratação de empresa para a prestação de serviços especializados em Telemarketing destinados à Central de Relacionamento do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS, incluindo os serviços de teleatendimento Receptivo, Ativo, Multimeios (e-mail/formulário eletrônico, carta, fax, chat e atendimento presencial), de suporte aos usuários de sistemas de informações do MDS (*Help Desk*) e os de apoio à Ouvidoria, abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos gestão e tecnologia, a saber:

- a) Edital de Pregão Eletrônico nº. 29/2011, celebrado por meio do Contrato nº 05/2012 com a empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda., vigência de 23/02/2012 a 14/05/2013; e
- b) Edital de Pregão Eletrônico nº. 11/2013, celebrado por meio do Contrato nº 17/2013 com a mesma empresa, vigência de 15/05/2013 a 15/05/2015, prorrogável por igual período.

5. Por fim, comunicamos que para execução das atividades da Central de Relacionamento do MDS, firmamos o Contrato nº. 48/2014, celebrado com a empresa OI S.A, vigência de 15.06.2014 a 15.06.2016, cujo objeto é prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), na modalidade Discagem Gratuita (DDG), utilizando o prefixo 0800, no sistema de tarifação reversa, para atender aos usuários do 0800 707 2003.

6. Caso haja necessidade de dirimir dúvida do contrato atual, ficamos à disposição para os maiores esclarecimentos.

Atenciosamente,

  
**José Augusto Mello Athayde**  
Coordenador-Geral da  
Central de Relacionamento do MDS