



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 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(is) 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(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., conforme condições, quantidades e exigências no Termo de Referência, do edital de *Pregão* nº 03/2023, que faz parte integrante desta Ata, assim como a proposta vencedora, independentemente de transcrição.

**2. DOS PREÇOS, ESPECIFICAÇÕES E QUANTITATIVOS**

2.1. Os preços registrados, as especificações do objeto, a quantidade, fornecedor e as demais condições ofertadas na proposta são as que seguem:

**Fornecedor:** CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A

**CNPJ:** 07.171.299/0001-96

**Endereço:** SHN - Quadra 02 - Bloco F - Ed. Executive Office Tower - 17º Andar – Asa Norte. CEP: 70702-906 – Brasília/DF

**Responsáveis Legais:** Antônio Jorge Soares de Souza e Elton Eduardo de Lima

**Telefones:** (61) 3030-4000/3030-4020

**E-mail:** comercial@centralit.com.br

ITENS	TIPOS DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE MENSAL DE ATENDIMENTOS ESTIMADOS	QUANTIDADE TOTAL DE ATENDIMENTOS ESTIMADOS EM 12 MESES	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL TOTAL	VALOR ANUAL TOTAL
1	Teleatendimento Humano Receptivo	1.028.408	12.340.896	R\$ 2,71	R\$ 2.786.985,68	R\$ 33.443.828,16
2	Atendimento URA - Unidade de Resposta Audível	4.056.527	48.678.324	R\$ 0,38	R\$ 1.541.480,26	R\$ 18.497.763,12
3	Atendimento Help Desk	50.339	604.068	R\$ 8,60	R\$ 432.915,40	R\$ 5.194.984,80
4	Chat - Atendimento humano	54.155	649.860	R\$ 4,45	R\$ 240.989,75	R\$ 2.891.877,00
5	Serviço de Mensageria Instantânea Humano	192.705	2.312.460	R\$ 0,98	R\$ 188.850,90	R\$ 2.266.210,80
6	Carta	50	600	R\$ 10,70	R\$ 535,00	R\$ 6.420,00
7	Atendimento presencial	650	7.800	R\$ 5,28	R\$ 3.432,00	R\$ 41.184,00
8	E-mail/Formulário eletrônico	83.998	1.007.976	R\$ 4,53	R\$ 380.510,94	R\$ 4.566.131,28
9	Plataformas	80.018	960.216	R\$ 1,30	R\$ 104.023,40	R\$ 1.248.280,80
10	Chat - Atendimento Bot	59.238	710.856	R\$ 0,27	R\$ 15.994,26	R\$ 191.931,12
11	Aplicativo	703.464	8.441.568	R\$ 0,27	R\$ 189.935,28	R\$ 2.279.223,36
12	Assistente virtual	11.848	142.176	R\$ 0,27	R\$ 3.198,96	R\$ 38.387,52
13	Serviço de Mensageria Instantânea Eletrônico	853.082	10.236.984	R\$ 1,28	R\$ 1.091.944,96	R\$ 13.103.339,52
14	Serviço de Mensageria Instantânea Bot	11.848	142.176	R\$ 0,18	R\$ 2.132,64	R\$ 25.591,68
15	Teleatendimento Humano Ativo	841.667	10.100.004	R\$ 2,47	R\$ 2.078.917,49	R\$ 24.947.009,88
16	Ativo Mensagem de Texto – SMS	5.050.000	60.600.000	R\$ 0,050	R\$ 252.500,00	R\$ 3.030.000,00
17	Ativo Mensagem de Voz – Voice	841.667	10.100.004	R\$ 0,35	R\$ 294.583,45	R\$ 3.535.001,40

18	Mala direta (ativo por e-mail)	5.050.000	60.600.000	R\$ 0,030	R\$ 151.500,00	R\$ 1.818.000,00
<b>VALOR TOTAL</b>					<b>R\$ 9.760.430,37</b>	<b>R\$ 117.125.164,44</b>

### 3. DA ADESÃO À ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

3.1. Não será admitida a adesão à ata de registro de preços decorrente desta licitação.

### 4. VALIDADE DA ATA

4.1. A validade da Ata de Registro de Preços será de 12 meses, a partir de sua assinatura pela autoridade competente do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome-MDS, não podendo ser prorrogada.

### 5. REVISÃO E CANCELAMENTO

5.1. A Administração realizará pesquisa de mercado periodicamente, em intervalos não superiores a 180 (cento e oitenta) dias, a fim de verificar a vantajosidade dos preços registrados nesta Ata.

5.2. Os preços registrados poderão ser revistos em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo do objeto registrado, cabendo à Administração promover as negociações junto ao fornecedor.

5.3. Quando o preço registrado tornar-se superior ao preço praticado no mercado por motivo superveniente, a Administração convocará o fornecedor para negociar a redução dos preços aos valores praticados pelo mercado.

5.4. O fornecedor que não aceitar reduzir seu preço ao valor praticado pelo mercado será liberado do compromisso assumido, sem aplicação de penalidade.

5.5. A ordem de classificação dos fornecedores que aceitarem reduzir seus preços aos valores de mercado observará a classificação original.

5.6. Quando o preço de mercado tornar-se superior aos preços registrados e o fornecedor não puder cumprir o compromisso, o órgão gerenciador poderá:

5.6.1. liberar o fornecedor do compromisso assumido, caso a comunicação ocorra antes do pedido de fornecimento, e sem aplicação da penalidade se confirmada a veracidade dos motivos e comprovantes apresentados; e

5.6.2. convocar os demais fornecedores para assegurar igual oportunidade de negociação.

5.7. Não havendo êxito nas negociações, o órgão gerenciador deverá proceder à revogação desta ata de registro de preços, adotando as medidas cabíveis para obtenção da contratação mais vantajosa

5.8. O registro do fornecedor será cancelado quando:

5.8.1. descumprir as condições da ata de registro de preços;

5.8.2. não retirar a nota de empenho ou instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, sem justificativa aceitável;

5.8.3. não aceitar reduzir o seu preço registrado, na hipótese deste se tornar superior àqueles praticados no mercado; ou

5.8.4. sofrer sanção administrativa cujo efeito torne-o proibido de celebrar contrato administrativo, alcançando o órgão gerenciador e órgão(s) participante(s).

5.9. O cancelamento de registros nas hipóteses previstas nos itens 5.8.1, 5.8.2, 5.8.3 e 5.8.4 será formalizado por despacho do órgão gerenciador, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

5.10. O cancelamento do registro de preços poderá ocorrer por fato superveniente, decorrente de caso fortuito ou força maior, que prejudique o cumprimento da ata, devidamente comprovados e justificados:

5.10.1. por razão de interesse público; ou

5.10.2. a pedido do fornecedor.

### 6. DAS PENALIDADES

6.1. O descumprimento da Ata de Registro de Preços ensejará aplicação das penalidades estabelecidas no Edital.

6.1.1. As sanções do item acima também se aplicam aos integrantes do cadastro de reserva, em pregão para registro de preços que, convocados, não honrarem o compromisso assumido injustificadamente, nos termos do art. 49, §1º do Decreto nº 10.024/19.

6.2. É da competência do órgão gerenciador a aplicação das penalidades decorrentes do descumprimento do pactuado nesta ata de registro de preço (art. 5º, inciso X, do Decreto nº 7.892/2013), exceto nas hipóteses em que o descumprimento disser respeito às contratações dos órgãos participantes, caso no qual caberá ao respectivo órgão participante a aplicação da penalidade (art. 6º, Parágrafo único, do Decreto nº 7.892/2013).

6.3. O órgão participante deverá comunicar ao órgão gerenciador qualquer das ocorrências previstas no art. 20 do Decreto nº 7.892/2013, dada a necessidade de instauração de procedimento para cancelamento do registro do fornecedor.

### 7. CONDIÇÕES GERAIS

7.1. As condições gerais do fornecimento, tais como os prazos para entrega e recebimento do objeto, as obrigações da Administração e do fornecedor registrado, penalidades e demais condições do ajuste, encontram-se definidos no Termo de Referência, ANEXO AO EDITAL.

7.2. É vedado efetuar acréscimos nos quantitativos fixados nesta ata de registro de preços, inclusive o acréscimo de que trata o § 1º do art. 65 da Lei nº 8.666/93, nos termos do art. 12, §1º do Decreto nº 7.892/13.

7.3. No caso de adjudicação por preço global de grupo de itens, só será admitida a contratação dos itens nas seguintes hipóteses.

7.3.1. contratação da totalidade dos itens de grupo, respeitadas as proporções de quantitativos definidos no certame; ou

7.3.2. contratação de item isolado para o qual o preço unitário adjudicado ao vencedor seja o menor preço válido ofertado para o mesmo item na fase de lances

7.4. A ata de realização da sessão pública do pregão, contendo a relação dos licitantes que aceitarem cotar os bens ou serviços com preços iguais ao do licitante vencedor do certame, será anexada a esta Ata de Registro de Preços, nos termos do art. 11, §4º do Decreto n. 7.892, de 2013.

Para firmeza e validade do pactuado, a presente Ata foi lavrada e, depois de lida e achada em ordem, vai assinada pelas partes.

<b>ARIANE SIDIA BENIGNO SILVA FELIPE</b>	<b>ELTON EDUARDO DE LIMA</b>	<b>ANTÔNIO JORGE SOARES DE SOUZA</b>
Subsecretária de Assuntos Administrativos - SAA	Responsável Legal	Responsável Legal

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA  
SOCIAL, FAMÍLIA E COMBATE À FOME - MDS

CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A

CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A



Documento assinado eletronicamente por **ANTONIO JORGE SOARES DE SOUZA, Usuário Externo**, em 25/05/2023, às 10:43, 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. .



Documento assinado eletronicamente por **ELTON EDUARDO DE LIMA, Usuário Externo**, em 25/05/2023, às 11:04, 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. .



Documento assinado eletronicamente por **Ariane Sidia Benigno Silva Felipe, Subsecretário(a) de Assuntos Administrativos**, em 25/05/2023, às 12:04, 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 **13986625** e o código CRC **28B5E131**.