

AVISO DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO SRP Nº 3/2023 – MDS – UASG 550005

Nº Processo 71000.028011/2022-16. O objeto da presente licitação é o Registro de Preços para 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(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 estabelecidas No Edital e seus anexos. . Entrega das Propostas: a partir de 10/03/2023, no sítio www.gov.br/compras. Abertura das propostas: 22/03/2023, às 10h00min. Esclarecimentos: licitacao@cidadania.gov.br

Carlos André Martins Santos
Pregoeiro