



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90004/2026

UASG: 080015 - Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região

Lei nº 14.133, de 2021

PROCESSO ADMINISTRATIVO PROAD Nº: 4932-2025

OBJETO: Contratação, pelo Sistema de Registro de Preços, de Plataforma Integrada de Atendimento (omnichannel), na modalidade SaaS (Software as a Service) em nuvem, conforme edital e seus anexos.

VALOR TOTAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO (PARA 30 MESES): R\$ 16.817.139,18

DATA E HORA DA SESSÃO PÚBLICA:

18/06/2026, às 11h (Horário de Brasília), por meio do sítio eletrônico: www.gov.br/compras

CRITÉRIO DE JULGAMENTO E FORMA DE ADJUDICAÇÃO:

MENOR PREÇO POR GRUPO

MODO DE DISPUTA:

ABERTO

INTERVALO ENTRE LANCES: 0,1% (um décimo por cento)

REGIME DE EXECUÇÃO: A execução do objeto desta contratação será realizada de forma indireta, sob o regime de **empreitada por preço unitário**.

INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Registro de Preços	Vistoria	Instrumento Contratual	Licitação Exclusiva ME/EPP	Reserva Cota ME/EPP	Exige Amostra
SIM	Não exigível ou facultativa	Contrato	NÃO	NÃO	NÃO

PRAZOS

Prazo para envio da Proposta e Documentos de Habilitação: O prazo para envio da Proposta e Documentos de Habilitação será encerrado com a Abertura da Sessão Pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio da proposta e documentação.

O prazo será encerrado com a Abertura da Sessão Pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio da proposta e documentação.

Pedidos de Esclarecimentos: Até 03 dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública.

Impugnações: Até 03 dias úteis antes da data fixada para a abertura da sessão pública.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

CONSULTAS AO EDITAL¹

<https://pncp.gov.br/app/editais> ou www.gov.br/compras

Portal do TRT14ª Região-(<https://portal.trt14.jus.br/portal/transparencia/licitacoes/editais-licitacao>)

Esclarecimentos: e-mail pregoeiro@trt14.jus.br - Balcão Virtual <https://meet.google.com/vbv-rhoe-afx> -

Telefone: (0xx) 69-3218-6431

¹ Acompanhe as sessões públicas dos Pregões do TRT14 pelo endereço www.gov.br/compras, selecionando as opções Consultas >Pregões > Em andamento > Cód. UASG "080015". O edital e outros anexos estão disponíveis para download no Comprasnet e também no endereço <https://portal.trt14.jus.br/portal/>, opção Licitações.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

SUMÁRIO

1 DO OBJETO	4
2 DA PARTICIPAÇÃO NO REGISTRO DE PREÇOS	6
3 DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO	6
4 DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO	9
5 DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA	13
6 DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES	14
7 DA FASE DE JULGAMENTO	21
8 DA FASE DE HABILITAÇÃO	25
9 DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS	29
10 DA FORMAÇÃO DO CADASTRO DE RESERVA	30
11 DO TERMO DE CONTRATO	31
12 DOS RECURSOS	32
13 DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES	33
14 DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO	37
15 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS	37
ANEXO I – DO EDITAL - MODELO DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA	40
ANEXO II – DO EDITAL - MINUTA DO CONTRATO	43
ANEXO III – DO EDITAL - ATA DE REGISTRO DE PREÇOS N.º	58
ANEXO III – DO EDITAL - TERMO DE REFERÊNCIA	75



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90004/2026

Torna-se público que o Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região (RO e AC), por meio do Núcleo de Licitações, realizará licitação para registro de preços, na modalidade PREGÃO POR SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS, na forma ELETRÔNICA, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, do Decreto nº 11.462, de 31 de março de 2023 e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

1 DO OBJETO

1.1 O objeto da presente licitação é a Contratação, pelo Sistema de Registro de Preços, de Plataforma Integrada de Atendimento (omnichannel), na modalidade SaaS (Software as a Service) em nuvem, conforme edital e seus anexos.

1.2 O critério de julgamento adotado será o MENOR PREÇO, observada as exigências contidas neste Edital e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

1.3 A licitante melhor classificada deve encaminhar sua proposta observando o quantitativo mínimo dos serviços descritos na tabela abaixo, Item 1.6, sob pena de desclassificação do certame.

1.4 Os valores unitários de referência da tabela abaixo devem ser menores que os estipulados nesta licitação, sob pena de desclassificação do certame.

1.5 No caso de eventuais divergências entre a descrição do material neste instrumento e no respectivo código do Catálogo de Materiais (CATMAT) do sistema SIASG/COMPRASNET, prevalece a descrição estabelecida no Termo de Referência.

1.6 A licitação será em grupo único, conforme tabela abaixo.

GRUPO 1 (Único)									
ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	V. Estimado Unit.	Total Min	Total Max Mensal	Total Max 30 (trinta) meses	Valor Estimado Mensal	Valor Estimado Primeiro Ano	Valor Total 30 (trinta) meses
1	Licenciamento Atendentes	Mensal	R\$ 174,15	150	1395	41.850	R\$ 242.939,25	R\$ 2.915.271,00	R\$ 7.288.177,50



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

	Simultâneos - Inclusos serviços de suporte técnico e manutenção								
2	Licenciamento Supervisor - Inclusos serviços de suporte técnico e manutenção	Mensal	R\$ 193,49	71	715	21.450	R\$ 138.345,35	R\$ 1.660.144,20	R\$ 4.150.360,50
3	Serviço de implantação	Parcela Única	R\$ 34.700,0 0	8	12	12	-	R\$ 416.400,00	R\$ 416.400,00
4	Treinamento de 50 servidores (Atendentes e Supervisores) de no mínimo 4hs	Parcela Única	R\$ 10.932,3 3	8	22	22	-	R\$ 240.511,26	R\$ 240.511,26
5	Consultoria - Horas Técnica para customizações personalizadas conforme demanda	Custo por hora	R\$ 343,00	180	740	740	-	R\$ 253.820,00	R\$ 253.820,00
6	Treinamento de desenvolvimento do Chatbot - 5 usuários desenvolvedores, no mínimo 8hs	Parcela Única	R\$ 3.664,00	7	19	19	-	R\$ 69.616,00	R\$ 69.616,00
7	WhatsApp - Assinatura Mensal	Mensal	R\$ 1.103,97	8	13	390	R\$ 14.351,61	R\$ 172.219,32	R\$ 430.548,30
8	WhatsApp - Conversa de Marketing	Mensal	R\$ 0,75	100	5500	165.00 0	R\$ 4.125,00	R\$ 49.500,00	R\$ 123.750,00
9	WhatsApp - Conversa de Serviço	Mensal	R\$ 0,07	9200	470000	14.100. 000	R\$ 32.900,00	R\$ 394.800,00	R\$ 987.000,00
10	WhatsApp - Conversa de Utilidade	Mensal	R\$ 0,20	9200	470000	14.100. 000	R\$ 94.000,00	R\$ 1.128.000,00	R\$ 2.820.000,00
11	WhatsApp - Conversa de Autenticação	Mensal	R\$ 0,35	4	1161	34.830	R\$ 406,35	R\$ 4.876,20	R\$ 12.190,50
12	WhatsApp - Serviço de instalação / setup	Parcela Única	R\$ 1.547,82	9	16	16	-	R\$ 24.765,12	R\$ 24.765,12
TOTAIS							R\$ 527.067,56	R\$ 7.329.923,10	R\$ 16.817.139,18



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

1.6.1 A licitação será realizada em grupo único, composto por 12 itens.

2 DA PARTICIPAÇÃO NO REGISTRO DE PREÇOS

2.1. As regras referentes aos órgãos gerenciador e participantes, bem como a eventuais adesões são as que constam da minuta de Ata de Registro de Preços.

3 DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

3.1 Poderão participar deste Pregão os interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto da licitação e que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).

3.2 Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no Sicaf até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

3.3 O licitante se responsabiliza exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluindo a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

3.4 É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

3.5 A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

3.6 Não será concedido nesta Licitação tratamento favorecido para microempresas, empresas de pequeno porte e figuras equiparadas, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, em razão da incidência, no caso, do art. 4º, § 1º da Lei nº 14.133, de 2021.

3.7 Não poderão disputar esta licitação:

3.7.1 aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa**

3.7.2 sociedade que desempenhe atividade incompatível com o objeto da licitação;

3.7.3 empresas estrangeiras que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

3.7.4 autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

3.7.5 empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

3.7.6 pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

3.7.7 aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

3.7.8 aquele que haver no quadro societário da empresa identificada acima cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, inclusive, dos magistrados ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades do Tribunal Regional do Trabalho situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação, nos termos da Resolução n. 07/2008, do CNJ.

3.7.9 empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

3.7.10 pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa**

escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

3.7.11 pessoas jurídicas reunidas em consórcio ou Cooperativas, conforme justificativa do ETP;

3.7.12 Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

3.7.13 Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme [§ 1º do art. 9º da Lei n.º 14.133, de 2021](#).

3.8 O impedimento de que trata o item 3.7.6 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

3.9 A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 3.7.4 e 3.7.5 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

3.10 Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

3.11 O disposto nos itens 3.7.4 e 3.7.5 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

3.12 Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da [Lei nº 14.133/2021](#).



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa**

3.13 A vedação de que trata o item 3.7.13 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

4 DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

4.1 Na presente licitação, a fase de habilitação ocorrerá após as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

4.2 Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

4.3 Caso a fase de habilitação anteceda as fases de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, na forma e no prazo estabelecidos no item anterior, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto nos itens 7.1.1 e 7.12.1 deste Edital.

4.4 No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

4.4.1 está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

4.4.2 não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do [artigo 7º, XXXIII, da Constituição](#);

4.4.3 não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos [incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal](#);

4.4.4 cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

4.5 O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no [artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

4.6 O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no [artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006](#), estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus [arts. 42 a 49](#), observado o disposto nos [§§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021](#).

4.6.1 no item exclusivo para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item;

4.6.2 nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.

4.7 Não poderá se beneficiar do tratamento jurídico diferenciado estabelecido nos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123, de 2006, a pessoa jurídica:

4.7.1 de cujo capital participe outra pessoa jurídica;

4.7.2 que seja filial, sucursal, agência ou representação, no País, de pessoa jurídica com sede no exterior;

4.7.3 de cujo capital participe pessoa física que seja inscrita como empresário ou seja sócia de outra empresa que receba tratamento jurídico diferenciado nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;

4.7.4 cujo titular ou sócio participe com mais de 10% (dez por cento) do capital de outra empresa não beneficiada pela Lei Complementar nº 123, de 2006, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;

4.7.5 cujo sócio ou titular seja administrador ou equiparado de outra pessoa jurídica com fins lucrativos, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa**

4.7.6 constituída sob a forma de cooperativas, salvo as de consumo;

4.7.7 que participe do capital de outra pessoa jurídica;

4.7.8 que exerça atividade de banco comercial, de investimentos e de desenvolvimento, de caixa econômica, de sociedade de crédito, financiamento e investimento ou de crédito imobiliário, de corretora ou de distribuidora de títulos, valores mobiliários e câmbio, de empresa de arrendamento mercantil, de seguros privados e de capitalização ou de previdência complementar;

4.7.9 resultante ou remanescente de cisão ou qualquer outra forma de desmembramento de pessoa jurídica que tenha ocorrido em um dos 5 (cinco) anos-calendário anteriores;

4.7.10 constituída sob a forma de sociedade por ações.

4.7.11 cujos titulares ou sócios guardem, cumulativamente, com o contratante do serviço, relação de pessoalidade, subordinação e habitualidade.

4.8 A falsidade da declaração de que trata os itens 4.4 ou 4.5 sujeitará o licitante às sanções previstas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), e neste Edital.

4.9 Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

4.10 Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

4.11 Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

4.12 Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

4.12.1 a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa**

4.12.2 os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo estabelecido e o intervalo de que trata o subitem acima.

4.13 O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:

4.13.1 valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço; e

4.13.2 percentual de desconto inferior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por maior desconto.

4.14 O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item 4.12 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

4.15 Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

4.16 O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

5 DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

5.1 O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

5.1.1 valor total do grupo;

5.1.2 valor unitário dos itens;

5.1.3 Marca;

5.1.4 Fabricante;

5.1.5 Quantidade cotada, devendo respeitar a quantidade mínima informada no termo de referência.



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa**

5.1.6 Descrição do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência;

5.2 Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

5.2.1 O licitante NÃO poderá oferecer proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto.

5.3 Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

5.4 Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

5.5 Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

5.6 Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

5.7 A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

5.8 O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação, observando-se o modelo de proposta deste Edital, estabelecido no anexo.

5.9 Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas;

5.9.1 Caso o critério de julgamento seja o de maior desconto, o preço já decorrente da aplicação do desconto ofertado deverá respeitar os preços máximos previstos no termo de referência/projeto básico.



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa**

5.10 O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do [art. 71, inciso IX, da Constituição](#); ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

6 DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

6.1 A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

6.2 Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

6.2.1 Será desclassificada a proposta que identifique o licitante.

6.2.2 A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

6.2.3 A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

6.3 O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

6.4 O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

6.5 Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

6.6 O lance deverá ser ofertado pelo valor total.

6.7 Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

6.8 O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

6.9 O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta, deverá ser de 0,1% (um décimo por cento).

6.10 O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.

6.11 O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.

6.12 Caso seja adotado para o envio de lances na licitação o modo de disputa “aberto”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

6.12.1 A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

6.12.2 A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

6.12.3 Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem de classificação, sem prejuízo da aplicação da margem de preferência e do desempate ficto, conforme disposto neste edital, quando for o caso.

6.12.4 Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

6.12.5 Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

6.13 Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto e fechado”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

6.13.1 A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

6.13.2 Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

preços até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

6.13.3 Caso o item em disputa envolva objeto abrangido por margem de preferência, o percentual referido na disposição anterior será de 20%, nos termos do § 6º do artigo 24 da IN SEGES/ME nº 73, de 2022, incluído pela IN SEGES/MGI nº 79, de 12 de setembro de 2024.

6.13.4 No procedimento de que trata o subitem supra, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.

6.13.5 Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

6.13.6 Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

6.14 Caso seja adotado para o envio de lances na licitação o modo de disputa “fechado e aberto”, poderão participar da etapa aberta somente os licitantes que apresentarem a proposta de menor preço/ maior percentual de desconto e os das propostas até 10% (dez por cento) superiores/inferiores àquela, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, até o encerramento da sessão e eventuais prorrogações.

6.14.1 Caso o item em disputa envolva objeto abrangido por margem de preferência, o percentual referido na disposição anterior será de 20%, nos termos do § 5º do artigo 25 da IN SEGES/ME nº 73, de 2022, incluído pela IN SEGES/MGI nº 79, de 2024.

6.14.2 Não havendo pelo menos 3 (três) propostas nas condições definidas no item 7.13, poderão os licitantes que apresentaram as três melhores propostas, consideradas as empatadas, oferecer novos lances sucessivos.

6.14.3 A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

6.14.4 A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

6.14.5 Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.

6.14.6 Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

6.14.7 Após o reinício previsto no subitem supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

6.15 Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

6.16 Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

6.17 Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

6.18 No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

6.19 Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

6.20 Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

6.21 Ao final da fase de lances, será aplicado o benefício da margem de preferência, nos termos do art. 26 da Lei 14133/21.

6.22 Para produtos ou serviços abrangidos por margem de preferência normal ou adicional, caso a proposta de menor preço não tenha por objeto produto ou serviço contemplado pela referida margem, o sistema automaticamente indicará as propostas de produtos ou serviços que façam jus ao diferencial de preço, pela ordem de classificação, para fins de aceitação pelo Pregoeiro.

6.23 Nestas situações, a proposta beneficiada pela aplicação da margem de preferência normal ou adicional, conforme o caso, tornar-se-á a proposta classificada em primeiro lugar.

6.24 Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial, caso a contratação não se enquadre nas vedações dos §§1º e 2º do art. 4º da Lei nº 14.133, de 2021. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.

6.24.1 Quando houver propostas beneficiadas com as margens de preferência, apenas poderão se valer do critério de desempate previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que também fizerem jus às margens de preferência (art. 5º, §9º, I, do Decreto n.º 8538, de 2015).

6.24.2 O parâmetro para o empate ficto, nesse caso, consistirá no preço ofertado pela fornecedora classificada em primeiro lugar em razão da aplicação da margem de preferência.

6.24.3 Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

6.24.4 A licitante mais bem classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

6.24.5 Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

6.24.6 No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

6.24.7 A obtenção do benefício a que se refere o item anterior fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

6.25 Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

6.26 Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021, nesta ordem:

6.26.1 disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

6.26.2 avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;

6.26.3 desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

6.26.4 desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

6.27 Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

6.27.1 empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;

6.27.2 empresas brasileiras;

6.27.3 empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

6.27.4 empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.

6.27.5 Esgotados todos os demais critérios de desempate previstos em lei, a escolha do licitante vencedor ocorrerá por sorteio, em ato público, para o qual todos os licitantes serão convocados, vedado qualquer outro processo.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

6.28 Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

6.29 Tratando-se de licitação em grupo, a contratação posterior de item específico do grupo exigirá prévia pesquisa de mercado e demonstração de sua vantagem para o órgão ou a entidade e serão observados os seguintes preços unitários máximos como critério de aceitabilidade.

6.29.1 Será dispensada a prévia pesquisa de mercado e a demonstração de sua vantagem caso os valores dos itens estejam iguais ou abaixo dos valores unitários estimados na fase inicial de pesquisa de preços. Nesse caso, a unidade técnica deverá justificar nos autos a situação e ratificar os preços iniciais da pesquisa.

6.29.2 Não será admitida a previsão de preços diferentes em razão de local de entrega ou de acondicionamento, tamanho de lote ou qualquer outro motivo.

6.29.3 A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

6.29.4 A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

6.29.5 O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório

6.29.6 O pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

6.29.7 É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

6.30 Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa**

7 DA FASE DE JULGAMENTO

7.1 Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no [art. 14 da Lei nº 14.133/2021](#), legislação correlata e no item 2.7 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

- a) SICAF;
- b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>); e
- c) Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>).
- d) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php.
- e) Lista de Inidôneos mantida pelo Tribunal de Contas da União - TCU.

6.1.1 Para a consulta de fornecedores pessoa jurídica poderá haver a substituição das consultas das alíneas “b”, “c”, “d” e “e” acima pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU (<https://certidoesapf.apps.tcu.gov.br/>).

7.2 A consulta aos cadastros será realizada em nome e no CNPJ da empresa licitante.

7.2.1 A consulta no CNEP quanto às sanções previstas na Lei nº 8.429, de 1992, também ocorrerá no nome e no CPF do sócio majoritário da empresa licitante, se houver, por força do art. 12 da citada lei.

7.3 Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

7.3.1 A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

7.3.2 O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação.



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa**

7.3.3 Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

7.4 Caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

7.5 Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício aplicado.

7.5.1 Caso o licitante não venha a comprovar o atendimento dos requisitos para fazer jus ao benefício da margem de preferência, as propostas serão reclassificadas, para fins de nova aplicação da margem de preferência.

7.6 Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no artigo 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022.

7.7 Será desclassificada a proposta vencedora que:

7.7.1 contiver vícios insanáveis;

7.7.2 não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

7.7.3 apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

7.7.4 não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

7.7.5 apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

7.8 No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.

7.8.1 A inexequibilidade, na hipótese de que trata o caput, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:

7.8.1.1 que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

7.8.1.2 inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

7.9 Em contratação de serviços de engenharia, além das disposições acima, a análise de exequibilidade e sobrepreço considerará o seguinte:

7.9.1 Nos regimes de execução por tarefa, empreitada por preço global ou empreitada integral, semi-integrada ou integrada, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado;

7.9.2 No regime de empreitada por preço unitário, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado e pela superação de custo unitário tido como relevante, conforme planilha anexa ao edital;

7.9.3 No caso de serviços de engenharia, serão consideradas inexequíveis as propostas cujos valores forem inferiores a 75% (setenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, independentemente do regime de execução.

7.9.4 Será exigida garantia adicional do licitante vencedor cuja proposta for inferior a 85% (oitenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, equivalente à diferença entre este último e o valor da proposta, sem prejuízo das demais garantias exigíveis de acordo com a Lei.

7.10 Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

7.11 Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

7.11.1 Em se tratando de serviços de engenharia, o licitante vencedor será convocado a apresentar à Administração, por meio eletrônico, as planilhas com indicação dos quantitativos e dos custos unitários, seguindo o modelo elaborado pela Administração, bem como com detalhamento das Bonificações e Despesas Indiretas (BDI) e dos Encargos Sociais (ES), com os respectivos valores adequados ao valor final da proposta vencedora, admitida a utilização dos preços unitários, no caso de empreitada por preço global, empreitada integral, contratação semi-integrada e



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

contratação integrada, exclusivamente para eventuais adequações indispensáveis no cronograma físico-financeiro e para balizar excepcional aditamento posterior do contrato.

7.12 Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço.

7.12.1 O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;

7.12.2 Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

7.13 Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

7.14 Caso o Termo de Referência/Projeto Básico exija a apresentação de amostra, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, conforme disciplinado no Termo de Referência, sob pena de não aceitação da proposta.

7.15 Por meio de mensagem no sistema, será divulgado o local e horário de realização do procedimento para a avaliação das amostras, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais licitantes.

7.16 Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.

7.17 No caso de não haver entrega da amostra ou ocorrer atraso na entrega, sem justificativa aceita pelo Pregoeiro ou equipe de apoio, ou havendo entrega de amostra fora das especificações previstas neste Edital, a proposta do licitante será recusada.

7.18 Se a(s) amostra(s) apresentada(s) pelo primeiro classificado não for(em) aceita(s), o Pregoeiro analisará a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo segundo classificado. Seguir-se-á com a verificação da(s) amostra(s) e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes no Termo de Referência.

8 DA FASE DE HABILITAÇÃO

8.1 Os documentos previstos no Termo de Referência, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos [arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021](#).



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

8.1.1 A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

8.2 Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

8.2.1 Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no [Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016](#), ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

8.3 Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original, por cópia ou por qualquer outro meio admitido por direito.

8.4 Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133/2021.

8.5 Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei ([art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021](#)).

8.6 Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

8.7 O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

8.8 Não é obrigatória a vistoria prévia ou declaração nas aquisições de bens e serviços que independam de conhecimento do local.



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa**

8.8.1 Considerando que na presente contratação a avaliação prévia do local de execução é facultativa para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, o licitante pode atestar que conhece o local e as condições de realização do serviço, assegurado a ele o direito de realização de vistoria prévia.

8.8.2 O licitante que optar por realizar vistoria prévia terá disponibilizado pela Tribunal data e horário exclusivos, a ser agendado ante quadro abaixo, de modo que seu agendamento não coincida com o agendamento de outros licitantes.

Responsáveis	Adriano Jorge Ribeiro Garcia e Derick Gonçalves Nunes
Telefone	0XX 69 3218-6304 ou 0XX69 6318/6319
E-mail	sgrc@trt14.jus.br

8.8.3 O pedido deve ser solicitado/protocolado até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame, sob pena de indeferimento.

8.8.4 Caso o licitante opte por não realizar a vistoria, poderá substituir a declaração exigida no presente item por declaração formal assinada pelo seu responsável técnico acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

8.8.4.1 Não é obrigatória a vistoria prévia ou declaração nas aquisições de bens e serviços que independam de conhecimento do local.

8.9 A habilitação será verificada por meio do Sicaf, nos documentos por ele abrangidos.

8.9.1 Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir.

8.10 É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicaf e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles que se tornem desatualizados.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

8.10.1 A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

8.11 A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

8.11.1 Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de até 3 (três) horas, prorrogável por iguais períodos, contado da solicitação do pregoeiro, sob pena de inabilitação.

8.11.2 Na hipótese de a fase de habilitação anteceder a fase de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, por meio do sistema, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto no § 1º do art. 36 e no § 1º do art. 39 da Instrução Normativa SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022.

8.12 A verificação no Sicaf ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.

8.12.1 Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.

8.12.2 Respeitada a exceção do subitem anterior, relativa à regularidade fiscal, quando a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, a verificação ou exigência do presente subitem ocorrerá em relação a todos os licitantes.

8.13 Encerrado o prazo para envio da documentação de que trata o item 8.11.1, poderá ser admitida, mediante decisão fundamentada do Pregoeiro/Agente de Contratação, a apresentação de novos documentos de habilitação ou a complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes, em até três horas, para:

8.13.1 a aferição das condições de habilitação do licitante, desde que decorrentes de fatos existentes à época da abertura do certame;

8.13.2 atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa**

8.13.3 suprimimento da ausência de documento de cunho declaratório emitido unilateralmente pelo licitante;

8.13.4 suprimimento da ausência de certidão e/ou documento de cunho declaratório expedido por órgão ou entidade cujos atos gozem de presunção de veracidade e fé pública.

8.13.5 Findo o prazo assinalado sem o envio da nova documentação, restará preclusa essa oportunidade conferida ao licitante, implicando sua inabilitação.

8.14 Findo o prazo assinalado sem o envio da nova documentação, restará preclusa essa oportunidade conferida ao licitante, implicando sua inabilitação.

8.15 Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação. .

8.16 Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 8.11.1.

8.17 Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

8.18 A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação ([art. 4º do Decreto nº 8.538/2015](#)).

8.19 Quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento e já tiver sido encerrada, não caberá exclusão de licitante por motivo relacionado à habilitação, salvo em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.

9 DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

9.1 Homologado o resultado da licitação, o licitante mais bem classificado terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar a Ata de Registro de



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

Preços, cujo prazo de validade encontra-se nela fixado, sob pena de decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021.

9.2 O prazo de convocação poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, mediante solicitação do licitante mais bem classificado ou do fornecedor convocado, desde que:

(a) a solicitação seja devidamente justificada e apresentada dentro do prazo; e

(b) a justificativa apresentada seja aceita pela Administração.

9.3 A ata de registro de preços será assinada por meio de assinatura digital e disponibilizada no sistema de registro de preços.

9.4 Serão formalizadas tantas Atas de Registro de Preços quantas forem necessárias para o registro de todos os itens constantes no Termo de Referência, com a indicação do licitante vencedor, a descrição do(s) item(ns), as respectivas quantidades, preços registrados e demais condições.

9.5 O preço registrado, com a indicação dos fornecedores, será divulgado no PNCP e disponibilizado durante a vigência da ata de registro de preços.

9.6 A existência de preços registrados implicará compromisso de fornecimento nas condições estabelecidas, mas não obrigará a Administração a contratar, facultada a realização de licitação específica para a aquisição pretendida, desde que devidamente justificada.

9.7 Na hipótese de o convocado não assinar a ata de registro de preços no prazo e nas condições estabelecidas, fica facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas condições propostas pelo primeiro classificado.

9.8 O prazo de vigência da ata de registro de preços será de 1 (um) ano e poderá ser prorrogado, por igual período, desde que comprovado o preço vantajoso.

9.8.1 Em caso de prorrogação da ata, o quantitativo estipulado na ata de registro de preços será integralmente renovado, desprezando-se eventuais saldos do primeiro ano de vigência, conforme § 3º, do art. 90, da Portaria GP Nº 0170/2025/TRT14



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

10 DA FORMAÇÃO DO CADASTRO DE RESERVA

10.1 Após a homologação da licitação, será incluído na ata, na forma de anexo, o registro:

10.1.1 dos licitantes que aceitarem cotar o objeto com preço igual ao do adjudicatário, observada a classificação na licitação e excluído o percentual referente à margem de preferência, quando o objeto não atender aos requisitos previstos no art. 26 da Lei nº 14.133, de 2021; e

10.1.2 dos licitantes que mantiverem sua proposta original

10.2 Será respeitada, nas contratações, a ordem de classificação dos licitantes ou fornecedores registrados na ata.

10.3 A apresentação de novas propostas na forma deste item não prejudicará o resultado do certame em relação ao licitante mais bem classificado.

10.4 Para fins da ordem de classificação, os licitantes ou fornecedores que aceitarem cotar o objeto com preço igual ao do adjudicatário antecederão aqueles que mantiverem sua proposta original.

10.5 A habilitação dos licitantes que comporão o cadastro de reserva será efetuada quando houver necessidade de contratação dos licitantes remanescentes, nas seguintes hipóteses:

10.5.1 quando o licitante vencedor não assinar a ata de registro de preços no prazo e nas condições estabelecidos no edital; ou

10.5.2 quando houver o cancelamento do registro do fornecedor ou do registro de preços, nas hipóteses previstas nos art. 28 e art. 29 do Decreto nº 11.462/23.

10.6 Na hipótese de nenhum dos licitantes que aceitaram cotar o objeto com preço igual ao do adjudicatário concordar com a contratação nos termos em igual prazo e nas condições propostas pelo primeiro classificado, a Administração, observados o valor estimado e a sua eventual atualização na forma prevista no edital, poderá:

10.6.1 convocar os licitantes que mantiveram sua proposta original para negociação, na ordem de classificação, com vistas à obtenção de preço melhor, mesmo que acima do preço do adjudicatário; ou



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

10.6.2 adjudicar e firmar o contrato nas condições ofertadas pelos licitantes remanescentes, observada a ordem de classificação, quando frustrada a negociação de melhor condição.

11 DO TERMO DE CONTRATO

11.1 Após a homologação e adjudicação, caso se conclua pela contratação, será firmado termo de contrato, ou outro instrumento equivalente.

11.2 O adjudicatário terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o termo de contrato ou instrumento equivalente, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

11.3 Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato ou instrumento equivalente, a Administração poderá:

a) disponibilizar acesso a sistema de processo eletrônico (PROAD) para que seja assinado digitalmente em até 05 (cinco) dias úteis; ou

b) outro meio eletrônico, de forma excepcional e justificada pela contratada, assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis para resposta após recebimento da notificação pela Administração.

11.4 O recebimento da Nota de Empenho ou do instrumento equivalente, emitida ao fornecedor adjudicado, implica o reconhecimento de que:

11.4.1 referida Nota está substituindo o contrato, aplicando-se à relação de negócios ali estabelecida as disposições da Lei nº 14.133, de 2021;

11.4.2 a contratada se vincula à sua proposta e às previsões contidas neste Edital;

11.4.3 a contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas nos artigos 137 e 138 da Lei nº 14.133, de 2021 e reconhece os direitos da Administração previstos nos artigos 137 a 139 da mesma Lei.

11.5 Os prazos dos itens 11.2 e 11.3 poderão ser prorrogados, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

11.6 O prazo de vigência da contratação é o estabelecido no Termo de Referência.

11.7 Na assinatura do contrato ou instrumento equivalente será exigido o Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal – Cadin e a comprovação das condições de habilitação e contratação consignadas neste Edital, que deverão ser mantidas pelo fornecedor durante a vigência do contrato.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

11.7.1 A existência de registro no Cadin constitui fator impeditivo para a contratação.

12 DOS RECURSOS

12.1 A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no [art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

12.2 O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

12.3 Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

12.3.1 a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

12.3.2 o prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos.

12.3.3 o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

12.3.4 na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no [§ 1º do art. 17 da Lei nº 14.133, de 2021](#), o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da ata de julgamento.

12.4 Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

12.5 O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

12.6 Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

12.7 O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

12.8 O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

12.9 O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

12.10 Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sítio https://appserver1.trt14.jus.br/consulta_processo_proad/?processo=&ano=, bastando inserir o número do Proad e o ano (consultar no edital).

13 DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

13.1 Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:

13.1.1 deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame (art. 155, IV, da Lei nº 14.133/2021);

13.1.2 Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:

13.1.2.1 não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

13.1.2.2 recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

13.1.2.3 pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou

13.1.2.4 deixar de apresentar amostra;

13.1.2.5 apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

13.1.3 não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta (art. 155, VI, da Lei nº 14.133/2021);



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

13.1.4 recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

13.1.5 apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação (art. 155, VIII, da Lei nº 14.133/2021);

13.1.6 fraudar a licitação (art. 155, IX, da Lei nº 14.133/2021);

13.1.7 comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando (art. 155, X, da Lei nº 14.133/2021);

13.1.7.1 agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

13.1.7.2 induzir deliberadamente a erro no julgamento;

13.1.7.3 apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

13.1.8 praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação (art. 155, XI, da Lei nº 14.133/2021);

13.1.9 praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013 (art. 155, XII, da Lei nº 14.133/2021 c/c art. 20, da Portaria GP nº 1616, de 21 de dezembro de 2023).

13.2 Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, após regular processo administrativo, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal (art. 4º da Portaria GP nº 1616, de 21 de dezembro de 2023, c/c art. 156 da Lei nº 14.133/2021):

- I. advertência;
- II. multa;
- III. impedimento de licitar e contratar e
- IV. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, com a Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de três anos e máximo de seis anos enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

13.3 Na aplicação das sanções serão considerados (art. 4º, parágrafo único, da Portaria GP nº 1616, de de 21 de dezembro de 2023 c/c art. 156, §1º, da Lei nº 14.133/2021):

13.3.1 a natureza e a gravidade da infração cometida (art. 4º, parágrafo único, inciso I, da Portaria GP nº 1616, de de 21 de dezembro de 2023).

13.3.2 as peculiaridades do caso concreto (art. 4º, parágrafo único, inciso II, da Portaria GP nº 1616, de de 21 de dezembro de 2023)

13.3.3 as circunstâncias agravantes ou atenuantes (art. 4º, parágrafo único, inciso III, da Portaria GP nº 1616, de de 21 de dezembro de 2023).

13.3.4 os danos que dela provierem para a Administração Pública (art. 4º, parágrafo único, inciso IV, da Portaria GP nº 1616, de de 21 de dezembro de 2023).

13.3.5 a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle (art. 4º, parágrafo único, inciso V, da Portaria GP nº 1616, de 21 de dezembro de 2023).

13.4 A aplicação de sanções decorrentes do cometimento das infrações referidas no item 9.1 será precedida do devido processo legal, assegurando ao interessado o exercício do contraditório e da ampla defesa, respeitados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade (art. 5º, da Portaria GP nº 1616, de de 21 de dezembro de 2023).

13.5 A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados (art. 5º, §1º, da Portaria GP nº 1616, de 21 de dezembro de 2023 c/c art. 156, §9º, da Lei nº 14.133/2021).

13.6 Para a garantia da ampla defesa e contraditório dos licitantes, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

13.6.1 Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no Sicafe serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

13.7 A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de **30 (trinta) dias**, a contar da comunicação oficial.

13.7.1 Para as infrações previstas nos itens 13.1.1, 13.1.2 e 13.1.3, a multa de mora será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

13.7.2 Para as infrações previstas nos itens 13.1.4, 13.1.5, 13.1.6, 13.1.7 e 13.1.8, 13.1.9 a multa será de 15% a 30%, a ser calculada sobre o valor total do contrato.

13.8 Os procedimentos para aplicação da multa serão realizados em conformidade com os trâmites estabelecidos na Portaria GP nº 1616, de 21 de dezembro de 2023, sendo facultado ao licitante a apresentação de defesa prévia no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data do recebimento da notificação, quando as infrações ensejarem na aplicação das sanções previstas no subitem 13.4.

13.9 As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa (art. 5º, §3º, da Portaria GP nº 1616, de 21 de dezembro de 2023 c/c art. 156, VII, da Lei nº 14.133/2021).

13.10 A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 13.1.1, 13.1.2, 13.1.3 e 13.1.4, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, sem prejuízo das demais cominações legais (art. 17 da Portaria GP nº 1616, de 21 de dezembro de 2023 c/c art. 156, §4º, da Lei nº 14.133/2021).

13.11 Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 13.1.4, 13.1.5, 13.1.6, 13.1.7 e 13.1.8, 13.1.9 bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 13.1.1, 13.1.2, 13.1.3 e 13.1.4 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei nº 14.133/2021.

13.12 A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 13.1.4, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do art. 45, §4º da IN SEGES/ME nº 73, de 2022.

13.13 A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir (art. 26 da Portaria GP nº 1616, de 21 de dezembro de 2023 c/c art. 158, da Lei nº 14.133/2021).

13.14 Da decisão que aplicar as sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, caberá recurso, no prazo de 15 (dias) dias úteis, a contar do recebimento da notificação, nos termos do art. 166 da Lei n. 14.133/2021 c/c art. 35 da Portaria nº 1616, de 21 de dezembro de 2023 c/c art. 158, da Lei nº 14.133/2021.

13.15 Da aplicação de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública caberá apenas pedido de reconsideração, que deverá ser apresentado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento (art. 37 da Portaria GP nº 1616, de 21 de dezembro de 2023 c/ art. 166, parágrafo único, da Lei nº 14.133/2021).

13.16 O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente (art. 38 da Portaria GP nº 1616, de 21 de dezembro de 2023 c/ art. 168, parágrafo único, da Lei nº 14.133/2021).

13.17 As sanções e penalidades serão aplicadas em conformidade com os procedimentos estabelecidos pela Lei nº 14.133/2021 e Portaria GP nº 1616/2023 deste Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região.

14 DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

14.1 Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar edital de licitação por irregularidade ou para solicitar esclarecimento sobre os seus termos, devendo encaminhar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data de abertura da sessão pública, por meio eletrônico, na forma prevista no edital de licitação.

14.2 A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

14.3 A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, pelo seguinte e-mail: pregoeiro@trt14.jus.br ou por petição dirigida ou protocolada no endereço: Rua Almirante Barroso, nº 600, Bairro Mocambo, 3º andar, Secretaria Administrativa.

14.4 As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

14.4.1 A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo pregoeiro, nos autos do processo de licitação.

14.5 Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

15 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

15.1 Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

15.2 Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

15.3 Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.

15.4 A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

15.5 As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

15.6 Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

15.7 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

15.8 O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

15.9 Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa**

15.10 O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico: no Portal do TRT 14: https://appserver1.trt14.jus.br/consulta_processo_proad/, e também poderão ser lidos e/ou obtidos no endereço eletrônico: https://appserver1.trt14.jus.br/consulta_processo_proad/, no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados.

15.11 Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

15.11.1 ANEXO I - Modelo de apresentação de proposta;

15.11.2 ANEXO II - Minuta do Contrato;

15.11.3 ANEXO III - Minuta da Ata de Registro de Preços;

15.11.4 ANEXO IV - Termo de Referência;

15.11.4.1 Apêndice do Anexo IV – Estudo Técnico Preliminar

Porto Velho/RO, datado eletronicamente.

Fernanda Ketlyn De Souza Bezerra
Chefe do Núcleo de Licitações
Agente da Contratação
(Assinado eletronicamente)



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

ANEXO I – DO EDITAL

MODELO DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA

OBJETO: Contratação, pelo Sistema de Registro de Preços, de Plataforma Integrada de Atendimento (omnichannel), na modalidade SaaS (Software as a Service) em nuvem, conforme edital e seus anexos.

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90003/2026
Data de abertura:
Nome da empresa:
CNPJ:
Endereço:
CEP:
Telefone²: (DDD)
Whatsapp:
E-mail³:
Dados Bancários:
Nome do Representante legal da empresa: (que irá assinar o contrato)
CPF: (do representante legal da empresa que irá assinar o contrato)
RG/órgão emissor: (do representante legal da empresa que irá assinar o contrato)
Instrumento de outorga de poderes: (encaminhar cópia do instrumento de outorga de poderes)
Certificação digital: O representante legal da empresa que assinará o contrato possui certificação digital ICP Brasil? () Sim () Não

² Inserir, pelo menos, 2 (dois) números de telefone;

³ Inserir, pelo menos, 2 (dois) endereços eletrônicos.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

GRUPO 1 (Único)									
ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	V. Estimado Unit.	Total Min	Total Max Mensal	Total Max 30 (trinta) meses	Valor Estimado Mensal	Valor Estimado Primeiro Ano	Valor Total 30 (trinta) meses
1	Licenciamento Atendentes Simultâneos - Inclusos serviços de suporte técnico e manutenção	Mensal		150	1395	41.850			
2	Licenciamento Supervisor - Inclusos serviços de suporte técnico e manutenção	Mensal		71	715	21.450			
3	Serviço de implantação	Parcela Única		8	12	12			
4	Treinamento de 50 servidores (Atendentes e Supervisores) de no mínimo 4hs	Parcela Única		8	22	22			
5	Consultoria - Horas Técnica para customizações personalizadas conforme demanda	Custo por hora		180	740	740			
6	Treinamento de desenvolvimento do Chatbot - 5 usuários desenvolvedores, no mínimo 8hs	Parcela Única		7	19	19			
7	WhatsApp - Assinatura Mensal	Mensal		8	13	390			
8	WhatsApp - Conversa de Marketing	Mensal		100	5500	165.000			
9	WhatsApp - Conversa de Serviço	Mensal		9200	470000	14.100.000			
10	WhatsApp - Conversa de	Mensal		9200	470000	14.100.000			



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

	Utilidade								
11	WhatsApp - Conversa de Autenticação	Mensal		4	1161	34.830			
12	WhatsApp - Serviço de instalação / setup	Parcela Única		9	16	16			
TOTALS									

Local, data e assinatura do representante da licitante.

Instruções de preenchimento:

- ❖ A licitante deverá informar os preços por item, total do item e total global da proposta, seguindo a numeração constante no edital.
- ❖ O instrumento de outorga de poderes ao representante legal que irá assinar o contrato deverá ser encaminhado em anexo à proposta de preços.
- ❖ Os valores unitários e totais deverão ser grafados somente até os centavos.
- ❖ A proposta de preços deverá estar datada e assinada.
- ❖ Observar as exigências e anexos do Termo de Referência.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

ANEXO II – DO EDITAL

MINUTA DO CONTRATO

**CONTRATO Nº/..... QUE CELEBRAM
ENTRE SI, DE UM LADO, O TRIBUNAL
REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO E,
DE OUTRO, A EMPRESA**

O **TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO**, inscrito no CNPJ-MF sob o Nº 03.326.815/0001-53, com sede na Rua Almirante Barroso, 600 – Mocambo - Porto Velho/RO, CEP: 76.801-901, doravante denominado **CONTRATANTE**, representado neste ato pelo Diretor Geral e Ordenador de Despesas ou por quem estiver ocupando o referido cargo na forma regimental, e, de outro lado a empresa, inscrita no CNPJ-MF sob o Nº....., com endereço na Rua, CEP:, telefone:, e-mail:....., neste ato representada pelo (a) Sr(a), doravante denominada **CONTRATADA**, tendo em vista o que consta no **PROAD Nº**, e, em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do **Pregão Eletrônico nº. 90003/2026**, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1 CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO (art. 92, I e II, da Lei nº 14.133/2021)

1.1 O objeto do presente instrumento é a contratação, pelo Sistema de Registro de Preços, de Plataforma Integrada de Atendimento (omnichannel), na modalidade SaaS (Software as a Service) em nuvem, conforme edital e seus anexos.

1.2 Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

1.2.1 O Termo de Referência;

1.2.2 O Edital da Licitação;

1.2.3 A Proposta do CONTRATADO;



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa**

1.2.4 Ata de Registro de Preços;

1.2.5 Eventuais anexos dos documentos supracitados.

2 CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1 O prazo de vigência da contratação decorrente da ata de registro de preços terá vigência de 30 (trinta) meses a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite máximo de 10 anos a critério do Contratante, nos termos dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

2.2 A prorrogação de que trata este item é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o CONTRATADO, bem como à inexistência de registros no Cadastro Informativo de créditos não quitados do setor público federal (Cadin).

2.2.1 O CONTRATADO não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.2.2 A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

2.2.3 O contrato não poderá ser prorrogado quando o CONTRATADO tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

2.3 Considera-se data da assinatura do contrato aquela constante do instrumento ou a da aposição da última assinatura eletrônica, se mais recente.

3 CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS ([art. 92, IV, VII e XVIII, da Lei nº 14.133/2021](#))

3.1 O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

3.1.1 A equipe de fiscalização serão os designados na tabela abaixo:

GESTOR DO CONTRATO	
Robert Armando Rosa	
Nome do Fiscal	Nome do Substituto



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

Adriano Jorge Ribeiro Garcia	Derick Gonçalves Nunes
------------------------------	------------------------

4 CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

4.1 As regras sobre a subcontratação do objeto são aquelas estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

5 CLÁUSULA QUINTA - PREÇO

5.1 O valor mensal da contratação é de R\$ (.....), perfazendo o valor total de R\$....., conforme tabela abaixo.

GRUPO 1 (Único)*									
ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	V. Estimado Unit.	Total Min	Total Max Mensal	Total Max 30 (trinta) meses	Valor Estimado Mensal	Valor Estimado Primeiro Ano	Valor Total 30 (trinta) meses
1	Licenciamento Atendentes Simultâneos - Inclusos serviços de suporte técnico e manutenção	Mensal		150	1395	41.850			
2	Licenciamento Supervisor - Inclusos serviços de suporte técnico e manutenção	Mensal		71	715	21.450			
3	Serviço de implantação	Parcela Única		8	12	12			
4	Treinamento de 50 servidores (Atendentes e Supervisores) de no mínimo 4hs	Parcela Única		8	22	22			
5	Consultoria - Horas Técnica para customizações personalizadas conforme demanda	Custo por hora		180	740	740			
6	Treinamento de desenvolvimento	Parcela Única		7	19	19			



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

	do Chatbot - 5 usuários desenvolvedores, no mínimo 8hs								
7	WhatsApp - Assinatura Mensal	Mensal		8	13	390			
8	WhatsApp - Conversa de Marketing	Mensal		100	5500	165.000			
9	WhatsApp - Conversa de Serviço	Mensal		9200	470000	14.100.000			
10	WhatsApp - Conversa de Utilidade	Mensal		9200	470000	14.100.000			
11	WhatsApp - Conversa de Autenticação	Mensal		4	1161	34.830			
12	WhatsApp - Serviço de instalação / setup	Parcela Única		9	16	16			
TOTAIS									

* A tabela será ajustada ante quantitativo e valores de cada Órgão.

5.2 No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

5.3 O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao contratado dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos.

6 CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO ([art. 92, V e VI, da Lei nº 14.133/2021](#))

6.1 O prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

7 CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE ([art. 92, V, da Lei nº 14.133/2021](#))

7.1 As regras acerca do reajuste do valor contratual são aquelas definidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

8 CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE [\(art. 92, X, XI e XIV, da Lei nº 14.133/2021\)](#)

8.1 As obrigações da contratante encontram-se definidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

9 CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO [\(art. 92, XIV, XVI e XVII, da Lei nº 14.133/2021\)](#)

9.1 As obrigações do contratado encontram-se definidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

10 CLÁUSULA DÉCIMA- OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

10.1 As partes deverão cumprir a [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 \(LGPD\)](#), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

10.2 Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do [art. 6º da LGPD](#).

10.3 É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

10.4 É vedado às partes a utilização de todo e qualquer dado pessoal repassado em decorrência da execução contratual para finalidade distinta daquela do objeto da contratação, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

10.5 As partes se comprometem a manter sigilo e confidencialidade de todas as informações – em especial os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis – repassados em decorrência da execução contratual, em consonância com o disposto na Lei n. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), sendo vedado o repasse das informações a outras empresas ou pessoas, salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou para viabilizar o cumprimento do instrumento contratual.

10.6 As partes responderão administrativa e judicialmente caso causarem danos patrimoniais, morais, individuais ou coletivos, aos titulares de dados pessoais repassados em decorrência da execução contratual, por inobservância à Lei Geral de Proteção de Dados.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

10.7 A CONTRATADA declara que tem ciência da existência da Lei Geral de Proteção de Dados e se compromete a adequar todos os procedimentos internos ao disposto na legislação com o intuito de proteger os dados pessoais repassados pelo CONTRATANTE.

10.8 A CONTRATADA prestará assistência à CONTRATANTE no cumprimento das obrigações previstas nas leis de proteção de dados, quando relacionadas ao objeto contratual, incluindo aquelas relativas à segurança do tratamento, violações de dados pessoais, avaliação de impacto de proteção de dados, e consulta prévia a autoridades de proteção de dados, abrangendo pedidos de acesso, retificação, bloqueio, restrição, apagamento, portabilidade de dados ou exercício de quaisquer outros direitos dos titulares de dados com base nas Leis aplicáveis à Proteção de Dados.

10.9 A CONTRATADA deverá treinar e orientar seus colaboradores acerca das disposições legais aplicáveis em relação à proteção de dados.

10.10 A CONTRATADA deverá aderir à Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região, conforme Resolução Administrativa TRT 14 nº 66/2021 e cumprir os deveres legais e contratuais respectivos, dentre os quais se incluirão os seguintes:

- 10.10.1 assinar contrato ou termo de compromisso com cláusulas específicas sobre proteção de dados pessoais definidas pelo contratante;
- 10.10.2 apresentar evidências e garantias suficientes de que aplica medidas técnicas e administrativas adequadas de segurança para a proteção dos dados pessoais, nos termos definidos na legislação, em normas administrativas do Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região e nos instrumentos contratuais;
- 10.10.3 manter os registros de tratamento de dados pessoais que realizar, com condições de rastreabilidade e de fornecer prova eletrônica a qualquer tempo;
- 10.10.4 seguir fielmente as diretrizes e instruções transmitidas pelo respectivo contratante;
- 10.10.5 facultar acesso a dados pessoais somente para o pessoal autorizado que tenha estrita necessidade e que tenha assumido compromisso formal de preservar a confidencialidade e segurança de tais dados, devendo a prova do compromisso estar disponível em caráter permanente para exibição ao respectivo contratante, mediante solicitação;
- 10.10.6 permitir a realização de auditorias, incluindo inspeções pelo respectivo contratante ou por auditor autorizado, e disponibilizar toda a informação necessária para demonstrar o cumprimento das obrigações estabelecidas;



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa**

10.10.7 auxiliar, em toda providência que estiver ao seu alcance, no atendimento pelo respectivo contratante, de obrigações perante titulares de dados pessoais, autoridades competentes ou quaisquer outros legítimos interessados;

10.10.8 comunicar formalmente e de imediato ao Encarregado a ocorrência de qualquer risco, ameaça ou incidente de segurança que possa acarretar comprometimento ou dano potencial ou efetivo a titular de dados pessoais, evitando atrasos por conta de verificações ou inspeções;

10.10.9 descartar de forma irrecuperável, ou devolver para o contratante, todos os dados pessoais e as cópias existentes, após a satisfação da finalidade respectiva ou o encerramento do certame.

11 CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO ([art. 92, XII e XIII, da Lei nº 14.133/2021](#))

11.1 Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, podendo o Contratado optar pela caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, seguro-garantia, fiança bancária ou título de capitalização, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor anual da contratação, conforme Termo de Referência.

11.2 A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

11.2.1 Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

11.2.2 Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

11.2.3 Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada;

11.2.4 Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber;

11.3 No caso de seguro-garantia sua apresentação deverá ser prestada em até 01 (um) mês após a homologação da licitação, devendo a parte adjudicatória apresentá-la antes da assinatura do contrato.

11.4 A apólice de seguro-garantia permanecerá em vigor mesmo que o Contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

11.5 Caso o adjudicatário não apresente a apólice de seguro de garantia antes do prazo do item 11.3, ocorrerá a preclusão do direito de escolha dessa modalidade de garantia.

11.6 A apólice de seguro-garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

11.7 Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvados os períodos de suspensão contratual.

11.8 Caso o adjudicatário não opte pelo seguro-garantia ou não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia nas modalidades de caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, fiança bancária ou títulos de capitalização.

11.9 Caso seja a garantia em dinheiro a modalidade de garantia escolhida pelo Contratado, deverá ser efetuada em favor do Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

11.10 Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério competente.

11.11 No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

11.12 Na hipótese de opção pelo título de capitalização, a garantia deverá ser custeada por pagamento único, com resgate pelo valor total, sob a modalidade de instrumento de garantia, emitido por sociedades de capitalização regularmente constituídas e autorizadas pelo Governo Federal.

11.13 O título de capitalização deverá ser apresentado ao Contratante juntamente com as condições gerais e o número do processo administrativo sob o qual o plano de capitalização foi aprovado pela Susep (art. 8º, III, da Circular SUSEP nº 656, de 11 de março de 2022).

11.14 No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

período, contado da data de assinatura do termo aditivo ou da emissão do apostilamento, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

11.15 Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o Contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

11.16 Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contados da data em que for notificada.

11.17 O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

11.17.1 O emitente da garantia ofertada pelo Contratado deverá ser notificado pelo Contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

11.17.2 Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.

11.18 Extinguir-se-á a garantia com a restituição da carta fiança, autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia ou anuência ao resgate do título de capitalização, acompanhada de declaração do Contratante, mediante termo circunstanciado, de que o Contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato.

11.18.1 A extinção da garantia na modalidade seguro-garantia observará a regulamentação da Susep.

11.18.2 A Administração deverá apurar se há alguma pendência contratual antes do término da vigência da apólice.

11.19 A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

11.20 O Contratado autoriza o Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste contrato.

11.21 O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

11.22 A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista neste Termo de Referência.

12 CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS ([art. 92, XIV, da Lei nº 14.133/2021](#))

12.1 As Infrações e Sanções Administrativas encontram-se definidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

13 CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL ([art. 92, XIX, da Lei nº 14.133/2021](#))

13.1 O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o CONTRATANTE, quando este não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

13.2 A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do CONTRATADO pelo CONTRATANTE nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

13.3 Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

13.4 O contrato pode ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no [artigo 137 da Lei nº 14.133/21](#), bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.4.1 Nesta hipótese, aplicam-se também os [artigos 138 e 139](#) da mesma Lei.

13.4.2 A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a rescisão se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

13.4.2.1 Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

13.5 O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

13.5.1 Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.5.2 Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.5.3 Indenizações e multas.

13.6 A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório ([art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021](#)).

13.7 O CONTRATANTE poderá ainda:

13.7.1 nos casos de obrigação de pagamento de multa pelo CONTRATADO, reter a garantia prestada a ser executada, conforme legislação que rege a matéria; e

13.7.2 nos casos em que houver necessidade de ressarcimento de prejuízos causados à Administração, nos termos do inciso IV do art. 139 da Lei n.º 14.133, de 2021, reter os eventuais créditos existentes em favor do CONTRATADO decorrentes do contrato.

13.8 O contrato poderá ser extinto caso se constate que o CONTRATADO mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau.

14 CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA (art. 92, VIII, da Lei nº 14.133/2021)

14.1 As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

1.I Programa de Trabalho: 168137 - Apreciação de Causas na Justiça do Trabalho - Despesas Diversas.

1.II Elemento de Despesa: 3.3.90.40 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PJ.

1.III Nota de Empenho: xxxxxxxxxxxxxxxx



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa**

14.2 A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

15 CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA SUSTENTABILIDADE

15.1 A contratada deve:

15.1.1 observar, no que couber, a inclusão de critérios/práticas de sustentabilidade a serem observados na aquisição de bens e na contratação de obras e serviços no âmbito da Justiça do Trabalho de primeiro e segundo graus, nos termos da RESOLUÇÃO CSJT Nº 310, DE 24 DE SETEMBRO DE 2021.

15.1.2 não infringir as leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, podendo ser verificado constantemente durante toda a vigência do contrato, sob pena de rescisão contratual, nos termos da RESOLUÇÃO 103/2012-CSJT.

16 CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS CASOS OMISSOS (art. 92, III, da Lei nº 14.133/2021)

16.1 Os casos omissos serão decididos pelo CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

17 CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – ALTERAÇÕES

17.1 Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

17.2 O contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

17.3 Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

18 CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – PUBLICAÇÃO

18.1 Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012.

19 CLÁUSULA DÉCIMA NONA– FORO (art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/2021)

19.1 Fica eleito o Foro da Justiça Federal em Rondônia, Seção Judiciária de Porto Velho para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21.

[Local], [dia] de [mês] de [ano].

Representante legal do CONTRATANTE

Representante legal do CONTRATADO



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

ANEXO III – DO EDITAL

MINUTA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS N.º

O **TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO**, inscrito no CNPJ-MF sob o N° 03.326.815/0001-53, com sede na Rua Almirante Barroso, 600 – Mocambo - Porto Velho/RO, CEP: 76.801-901, doravante denominado **CONTRATANTE**, representado neste ato pelo Diretor Geral e Ordenador de Despesas ou por quem estiver ocupando o referido cargo na forma regimental, e, de outro lado a empresa, inscrita no CNPJ-MF sob o N°....., com endereço na Rua, CEP:, telefone:, e-mail:....., neste ato representada pelo (a) Sr(a), doravante denominada **CONTRATADA**, tendo em vista o que consta no **PROAD N° 4932/2025**, RESOLVEM registrar os preços da(s) empresa(s) indicada(s) e qualificada(s) nesta ATA, de acordo com a classificação por ela(s) alcançada(s) e na(s) quantidade(s) cotada(s), atendendo as condições previstas no Edital de licitação n.900040/2026, sujeitando-se as partes às normas constantes na Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, no Decreto n.º 11.462, de 31 de março de 2023, e em conformidade com as disposições a seguir:

1. DO OBJETO

1.1. A presente Ata tem por objeto o registro de preços para a contratação, pelo Sistema de Registro de Preços, de Plataforma Integrada de Atendimento (omnichannel), na modalidade SaaS (Software as a Service) em nuvem, conforme edital e seus anexos., especificado no Termo de Referência, anexo ao do edital de licitação, que é parte integrante desta Ata, assim como as propostas cujos preços tenham sido registrados, independentemente de transcrição.

2. DOS PREÇOS, ESPECIFICAÇÕES E QUANTITATIVOS

2.1. O preço registrado, as especificações do objeto, as quantidades mínimas e máximas de cada item, fornecedor(es) e as demais condições ofertadas na(s) proposta(s) são as que seguem:

GRUPO 1 (Único)*									
ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	V. Estimado Unit.	Total Min	Total Max Mensal	Total Max 30 (trinta) meses	Valor Estimado Mensal	Valor Estimado Primeiro Ano	Valor Total 30 (trinta) meses
1	Licenciamento Atendentes Simultâneos - Inclusos serviços de suporte técnico	Mensal		150	1395	41.850			



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

	e manutenção								
2	Licenciamento Supervisor - Inclusos serviços de suporte técnico e manutenção	Mensal		71	715	21.450			
3	Serviço de implantação	Parcela Única		8	12	12			
4	Treinamento de 50 servidores (Atendentes e Supervisores) de no mínimo 4hs	Parcela Única		8	22	22			
5	Consultoria - Horas Técnica para customizações personalizadas conforme demanda	Custo por hora		180	740	740			
6	Treinamento de desenvolvimento do Chatbot - 5 usuários desenvolvedores, no mínimo 8hs	Parcela Única		7	19	19			
7	WhatsApp - Assinatura Mensal	Mensal		8	13	390			
8	WhatsApp - Conversa de Marketing	Mensal		100	5500	165.000			
9	WhatsApp - Conversa de Serviço	Mensal		9200	470000	14.100.000			
10	WhatsApp - Conversa de Utilidade	Mensal		9200	470000	14.100.000			
11	WhatsApp - Conversa de Autenticação	Mensal		4	1161	34.830			
12	WhatsApp - Serviço de instalação / setup	Parcela Única		9	16	16			
TOTAIS									

*A tabela será ajustada ante quantitativo e valores apresentados na licitação.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

2.2. A listagem do cadastro de reserva referente ao presente registro de preços consta como anexo a esta Ata.

3. ÓRGÃO(S) GERENCIADOR E PARTICIPANTE(S)

- 3.1. O órgão gerenciador será o Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região (TRT 14).
- 3.2. Além do gerenciador, são órgãos e entidades públicas participantes do registro de preços são os estabelecidos a seguir: **TRT4, TRT5, TRT6, TRT10, TRT12, TRT13, TRT15, TRT16, TRT17, TRT19 e TRT20**, conforme **APÊNDICE I - DA ATA DE REGISTO DE PREÇOS - QUANTITATIVO**.

4. DA ADESÃO À ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

- 4.1. É vedada a adesão à Ata de Registro de Preços por órgãos ou entidades não participantes (caronas), com exceção dos órgãos integrantes da Justiça do Trabalho que poderão aderir a presente ata, conforme item 1.3 do Termo de Referência.
- 4.2. Durante a vigência da ata, os órgãos da Justiça do Trabalho que não participaram do procedimento de licitação poderão aderir à ata de registro de preços na condição de não participantes, observados os seguintes requisitos:
 - 4.2.1. apresentação de justificativa da vantagem da adesão, inclusive em situações de provável desabastecimento ou descontinuidade de serviço público;
 - 4.2.2. demonstração de que os valores registrados estão compatíveis com os valores praticados pelo mercado na forma do art. 23 da Lei nº 14.133, de 2021; e
 - 4.2.3. consulta e aceitação prévias do órgão ou da entidade gerenciadora e do fornecedor.
- 4.3. A autorização do órgão ou entidade gerenciadora apenas será realizada após a aceitação da adesão pelo fornecedor.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

- 4.3.1. O órgão ou entidade gerenciadora poderá rejeitar adesões caso elas possam acarretar prejuízo à execução de seus próprios contratos ou à sua capacidade de gerenciamento.
- 4.4. Após a autorização do órgão ou da entidade gerenciadora, o órgão ou entidade não participante deverá efetivar a aquisição ou a contratação solicitada em até noventa dias, observado o prazo de vigência da ata.
- 4.5. O prazo de que trata o subitem anterior, relativo à efetivação da contratação, poderá ser prorrogado excepcionalmente, mediante solicitação do órgão ou da entidade não participante aceita pelo órgão ou pela entidade gerenciadora, desde que respeitado o limite temporal de vigência da ata de registro de preços.
- 4.6. O órgão ou a entidade poderá aderir ao item da ata de registro de preços da qual seja integrante, na qualidade de não participante, para aqueles itens para os quais não tenha quantitativo registrado, observados os requisitos do item 4.1.

Dos limites para as adesões

- 4.7. As aquisições ou contratações adicionais não poderão exceder, por órgão ou entidade, a cinquenta por cento dos quantitativos dos itens do instrumento convocatório registrados na ata de registro de preços para o gerenciador e para os participantes.
- 4.8. O quantitativo decorrente das adesões não poderá exceder, na totalidade, ao dobro do quantitativo de cada item registrado na ata de registro de preços para o gerenciador e os participantes, independentemente do número de órgãos ou entidades não participantes que aderirem à ata de registro de preços.

Vedação a acréscimo de quantitativos

- 4.9. É vedado efetuar acréscimos nos quantitativos fixados na ata de registro de preços.

5. VALIDADE, FORMALIZAÇÃO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS E CADASTRO RESERVA

- 5.1. A validade da Ata de Registro de Preços será de 1 (um) ano, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data de divulgação no PNCP, podendo ser prorrogada por igual período, mediante a anuência do fornecedor, desde que comprovado o preço vantajoso.
- 5.2. Em caso de prorrogação da ata, o quantitativo estipulado na ata de registro de preços será integralmente renovado, desprezando-se eventuais saldos do primeiro ano de vigência, conforme § 3º, do art. 90, da Portaria GP Nº 0170/2025/TRT14
- 5.2.1. O contrato decorrente da ata de registro de preços terá sua vigência estabelecida no próprio instrumento contratual e observará no momento da contratação e a cada exercício financeiro a disponibilidade de créditos orçamentários, bem como a previsão no plano plurianual, quando ultrapassar 1 (um) exercício financeiro.
- 5.2.2. Na formalização do contrato ou do instrumento substituto deverá haver a indicação da disponibilidade dos créditos orçamentários respectivos.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

- 5.3. A contratação com os fornecedores registrados na ata será formalizada pelo órgão ou pela entidade interessada por intermédio de instrumento contratual, emissão de nota de empenho de despesa, autorização de compra ou outro instrumento hábil, conforme o art. 95 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 5.3.1. O instrumento contratual de que trata o item 5.2. deverá ser assinado no prazo de validade da ata de registro de preços.
- 5.4. Os contratos decorrentes do sistema de registro de preços poderão ser alterados, observado o art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 5.5. Após a homologação da licitação ou da contratação direta, deverão ser observadas as seguintes condições para formalização da ata de registro de preços:
- 5.5.1. Serão registrados na ata os preços e os quantitativos do adjudicatário, devendo ser observada a possibilidade de o licitante oferecer ou não proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto no edital e se obrigar nos limites dela;
- 5.5.2. Será incluído na ata, na forma de anexo, o registro dos licitantes ou dos fornecedores que:
- 5.5.2.1. Aceitarem cotar os bens, as obras ou os serviços com preços iguais aos do adjudicatário, observada a classificação da licitação; e
- 5.5.2.2. Mantiverem sua proposta original.
- 5.5.3. Será respeitada, nas contratações, a ordem de classificação dos licitantes ou dos fornecedores registrados na ata.
- 5.6. O registro a que se refere o item 5.4.2 tem por objetivo a formação de cadastro de reserva para o caso de impossibilidade de atendimento pelo signatário da ata.
- 5.7. Para fins da ordem de classificação, os licitantes ou fornecedores que aceitarem reduzir suas propostas para o preço do adjudicatário antecederão aqueles que mantiverem sua proposta original.
- 5.8. A habilitação dos licitantes que comporão o cadastro de reserva a que se refere o item 5.4.2.2 somente será efetuada quando houver necessidade de contratação dos licitantes remanescentes, nas seguintes hipóteses:
- 5.8.1. Quando o licitante vencedor não assinar a ata de registro de preços, no prazo e nas condições estabelecidos no edital; e
- 5.8.2. Quando houver o cancelamento do registro do licitante ou do registro de preços nas hipóteses previstas no item 9.
- 5.9. O preço registrado com indicação dos licitantes e fornecedores será divulgado no PNCP e ficará disponibilizado durante a vigência da ata de registro de preços.
- 5.10. Após a homologação da licitação ou da contratação direta, o licitante mais bem classificado ou o fornecedor, no caso da contratação direta, será convocado para assinar a ata de registro de preços, no prazo e nas condições estabelecidos no edital



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

de licitação ou no aviso de contratação direta, sob pena de decair o direito, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021.

- 5.10.1. O prazo de convocação poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período, mediante solicitação do licitante ou fornecedor convocado, desde que apresentada dentro do prazo, devidamente justificada, e que a justificativa seja aceita pela Administração.
- 5.11.A ata de registro de preços será assinada por meio de assinatura digital e disponibilizada no Sistema de Registro de Preços.
- 5.12. Quando o convocado não assinar a ata de registro de preços no prazo e nas condições estabelecidos no edital ou no aviso de contratação, e observado o disposto no item 5.7, observando o item 5.7 e subitens, fica facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas condições propostas pelo primeiro classificado.
- 5.13. Na hipótese de nenhum dos licitantes que trata o item 5.4.2.1, aceitar a contratação nos termos do item anterior, a Administração, observados o valor estimado e sua eventual atualização nos termos do edital, poderá:
 - 5.13.1. Convocar para negociação os demais licitantes ou fornecedores remanescentes cujos preços foram registrados sem redução, observada a ordem de classificação, com vistas à obtenção de preço melhor, mesmo que acima do preço do adjudicatário; ou
 - 5.13.2. Adjudicar e firmar o contrato nas condições ofertadas pelos licitantes ou fornecedores remanescentes, atendida a ordem classificatória, quando frustrada a negociação de melhor condição.
- 5.14. A existência de preços registrados implicará compromisso de fornecimento nas condições estabelecidas, mas não obrigará a Administração a contratar, facultada a realização de licitação específica para a aquisição pretendida, desde que devidamente justificada.

6. ALTERAÇÃO OU ATUALIZAÇÃO DOS PREÇOS REGISTRADOS

- 6.1. Os preços registrados poderão ser alterados ou atualizados em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos bens, das obras ou dos serviços registrados, nas seguintes situações:
 - 6.1.1. Em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução da ata tal como pactuada, nos termos da alínea “d” do inciso II do caput do art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021;
 - 6.1.2. Em caso de criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou a superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços registrados;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

6.1.3. Na hipótese de previsão no edital ou no aviso de contratação direta de cláusula de reajustamento ou repactuação sobre os preços registrados, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021.

6.1.3.1. No caso do reajustamento, deverá ser respeitada a contagem da anualidade e o índice previstos para a contratação;

6.1.3.2. No caso da repactuação, poderá ser a pedido do interessado, conforme critérios definidos para a contratação.

7. NEGOCIAÇÃO DE PREÇOS REGISTRADOS

7.1. Na hipótese de o preço registrado tornar-se superior ao preço praticado no mercado por motivo superveniente, o órgão ou entidade gerenciadora convocará o fornecedor para negociar a redução do preço registrado.

7.1.1. Caso não aceite reduzir seu preço aos valores praticados pelo mercado, o fornecedor será liberado do compromisso assumido quanto ao item registrado, sem aplicação de penalidades administrativas.

7.1.2. Na hipótese prevista no item anterior, o gerenciador convocará os fornecedores do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para verificar se aceitam reduzir seus preços aos valores de mercado e não convocará os licitantes ou fornecedores que tiveram seu registro cancelado.

7.1.3. Se não obtiver êxito nas negociações, o órgão ou entidade gerenciadora procederá ao cancelamento da ata de registro de preços, adotando as medidas cabíveis para obtenção de contratação mais vantajosa.

7.1.4. Na hipótese de redução do preço registrado, o gerenciador comunicará aos órgãos e às entidades que tiverem firmado contratos decorrentes da ata de registro de preços para que avaliem a conveniência e a oportunidade de diligenciarem negociação com vistas à alteração contratual, observado o disposto no art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.2. Na hipótese de o preço de mercado tornar-se superior ao preço registrado e o fornecedor não poder cumprir as obrigações estabelecidas na ata, será facultado ao fornecedor requerer ao gerenciador a alteração do preço registrado, mediante comprovação de fato superveniente que supostamente o impossibilite de cumprir o compromisso.

7.2.1. Neste caso, o fornecedor encaminhará, juntamente com o pedido de alteração, a documentação comprobatória ou a planilha de custos que demonstre a inviabilidade do preço registrado em relação às condições inicialmente pactuadas.

7.2.2. Não hipótese de não comprovação da existência de fato superveniente que inviabilize o preço registrado, o pedido será indeferido pelo órgão ou entidade gerenciadora e o fornecedor deverá cumprir as obrigações estabelecidas na ata, sob pena de cancelamento do seu registro, nos termos do item 9.1, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e na legislação aplicável.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

- 7.2.3. Na hipótese de cancelamento do registro do fornecedor, nos termos do item anterior, o gerenciador convocará os fornecedores do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para verificar se aceitam manter seus preços registrados, observado o disposto no item 5.7.
- 7.2.4. Se não obtiver êxito nas negociações, o órgão ou entidade gerenciadora procederá ao cancelamento da ata de registro de preços, nos termos do item 9.4, e adotará as medidas cabíveis para a obtenção da contratação mais vantajosa.
- 7.2.5. Na hipótese de comprovação da majoração do preço de mercado que inviabilize o preço registrado, conforme previsto no item 7.2 e no item 7.2.1, o órgão ou entidade gerenciadora atualizará o preço registrado, de acordo com a realidade dos valores praticados pelo mercado.
- 7.2.6. O órgão ou entidade gerenciadora comunicará aos órgãos e às entidades que tiverem firmado contratos decorrentes da ata de registro de preços sobre a efetiva alteração do preço registrado, para que avaliem a necessidade de alteração contratual, observado o disposto no art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021.

8. REMANEJAMENTO DAS QUANTIDADES REGISTRADAS NA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

- 8.1. As quantidades previstas para os itens com preços registrados nas atas de registro de preços poderão ser remanejadas pelo órgão ou entidade gerenciadora entre os órgãos ou as entidades participantes e não participantes do registro de preços.
- 8.2. O remanejamento somente poderá ser feito:
- 8.2.1. De órgão ou entidade participante para órgão ou entidade participante; ou
- 8.2.2. De órgão ou entidade participante para órgão ou entidade não participante.
- 8.3. O órgão ou entidade gerenciadora que tiver estimado as quantidades que pretende contratar será considerado participante para efeito do remanejamento.
- 8.4. Na hipótese de remanejamento de órgão ou entidade participante para órgão ou entidade não participante, serão observados os limites previstos no art. 32 do Decreto nº 11.462, de 2023.
- 8.5. Competirá ao órgão ou à entidade gerenciadora autorizar o remanejamento solicitado, com a redução do quantitativo inicialmente informado pelo órgão ou pela entidade participante, desde que haja prévia anuência do órgão ou da entidade que sofrer redução dos quantitativos informados.
- 8.6. Caso o remanejamento seja feito entre órgãos ou entidades dos Estados, do Distrito Federal ou de Municípios distintos, caberá ao fornecedor beneficiário da ata de registro de preços, observadas as condições nela estabelecidas, optar pela aceitação ou não do fornecimento decorrente do remanejamento dos itens.
- 8.7. Na hipótese da compra centralizada, não havendo indicação pelo órgão ou pela entidade gerenciadora, dos quantitativos dos participantes da compra centralizada,



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

nos termos do item 8.3, a distribuição das quantidades para a execução descentralizada será por meio do remanejamento.

9. CANCELAMENTO DO REGISTRO DO LICITANTE VENCEDOR E DOS PREÇOS REGISTRADOS

- 9.1. O registro do fornecedor será cancelado pelo gerenciador, quando o fornecedor:
 - 9.1.1. Descumprir as condições da ata de registro de preços, sem motivo justificado;
 - 9.1.2. Não retirar a nota de empenho, ou instrumento equivalente, no prazo estabelecido pela Administração sem justificativa razoável;
 - 9.1.3. Não aceitar manter seu preço registrado, na hipótese prevista no artigo 27, § 2º, do Decreto nº 11.462, de 2023; ou
 - 9.1.4. Sofrer sanção prevista nos incisos III ou IV do caput do art. 156 da Lei nº 14.133, de 2021.
 - 9.1.4.1. Na hipótese de aplicação de sanção prevista nos incisos III ou IV do caput do art. 156 da Lei nº 14.133, de 2021, caso a penalidade aplicada ao fornecedor não ultrapasse o prazo de vigência da ata de registro de preços, poderá o órgão ou a entidade gerenciadora, mediante decisão fundamentada, decidir pela manutenção do registro de preços, vedadas contratações derivadas da ata enquanto perdurarem os efeitos da sanção.
- 9.2. O cancelamento de registros nas hipóteses previstas no item 9.1 será formalizado por despacho do órgão ou da entidade gerenciadora, garantidos os princípios do contraditório e da ampla defesa.
- 9.3. Na hipótese de cancelamento do registro do fornecedor, o órgão ou a entidade gerenciadora poderá convocar os licitantes que compõem o cadastro de reserva, observada a ordem de classificação.
- 9.4. O cancelamento dos preços registrados poderá ser realizado pelo gerenciador, em determinada ata de registro de preços, total ou parcialmente, nas seguintes hipóteses, desde que devidamente comprovadas e justificadas:
 - 9.4.1. Por razão de interesse público;
 - 9.4.2. A pedido do fornecedor, decorrente de caso fortuito ou força maior; ou
 - 9.4.3. Se não houver êxito nas negociações, nas hipóteses em que o preço de mercado tornar-se superior ou inferior ao preço registrado, nos termos do artigos 26, § 3º e 27, § 4º, ambos do Decreto nº 11.462, de 2023.

10. DAS PENALIDADES

- 10.1. O descumprimento da Ata de Registro de Preços ensejará aplicação das penalidades estabelecidas no edital.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

- 10.1.1. As sanções também se aplicam aos integrantes do cadastro de reserva no registro de preços que, convocados, não honrarem o compromisso assumido injustificadamente após terem assinado a ata.
- 10.2. É da competência do gerenciador a aplicação das penalidades decorrentes do descumprimento do pactuado nesta ata de registro de preço (art. 7º, inc. XIV, do Decreto nº 11.462, de 2023), exceto nas hipóteses em que o descumprimento disser respeito às contratações dos órgãos ou entidade participante, caso no qual caberá ao respectivo órgão participante a aplicação da penalidade (art. 8º, inc. IX, do Decreto nº 11.462, de 2023).
- 10.3. O órgão ou entidade participante deverá comunicar ao órgão gerenciador qualquer das ocorrências previstas no item 9.1, dada a necessidade de instauração de procedimento para cancelamento do registro do fornecedor.

11. CONDIÇÕES GERAIS

- 11.1. As condições gerais de execução do objeto, tais como os prazos para entrega e recebimento, as obrigações da Administração e do fornecedor registrado, penalidades e demais condições do ajuste, encontram-se definidos no Termo de Referência, ANEXO ao edital.
- 11.2. No caso de adjudicação por preço global de grupo de itens, só será admitida a contratação de parte de itens do grupo se houver prévia pesquisa de mercado e demonstração de sua vantagem para o órgão ou a entidade.

Local e data

Assinaturas

Representante legal do órgão gerenciador e representante(s) legal(is) do(s) fornecedor(s) (s)



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

APÊNDICE I - DA ATA DE REGISTO DE PREÇOS
QUANTITATIVO

TABELA 02 - QUANTITATIVO POR TRT

Item	Descrição	TRT14		TRT4		TRT5		TRT6		TRT10		TRT12		TRT13		TRT15		TRT16		TRT19		TRT20		TRT17	
		Quant. Min	Quant. Max	Quant. Min	Quant. Max	Quant. Min	Quant. Max	Quant. Min	Quant. Max	Quant. Min	Quant. Max	Quant. Min	Quant. Max	Quant. Min	Quant. Max	Quant. Min	Quant. Max	Quant. Min	Quant. Max	Quant. Min	Quant. Max	Quant. Min	Quant. Max	Quant. Min	Quant. Max
1	Licenciamento Atendentes Simultâneos - Inclusive serviços de suporte técnico	30	100	20	250	10	200	0	80	0	80	30	200	0	50	30	150	0	85	10	50	10	50	10	100



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

	manutenção																								
2	Licenciamento Supervisor - Inclusive serviços de suporte técnico e manutenção	10	50	2	5	5	200	0	40	0	40	30	200	0	10	10	50	0	10	4	15	5	25	5	70
3	Serviço de implantação	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
4	Treinamento de 50 servidores (Atendentes e Supervisores) de no	1	1	1	5	1	1	0	2	0	2	1	1	0	1	1	4	0	2	1	1	1	1	1	1



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

	mínimo 4hs																								
5	Consultoria - Horas Técnica para customizações personalizadas conforme demanda	0	40	40	120	20	40	0	40	0	40	40	40	0	40	40	80	0	100	20	40	20	80	0	80
6	Treinamento de desenvolvimento do Chatbot - 5 usuários desenvolvedores, no mínimo 8hs	1	1	1	2	1	1	0	2	0	2	1	1	0	1	1	3	0	2	0	1	1	1	1	2
7	WhatsApp - Assinatura Mensal	1	1	1	1	1	1	0	1	0	2	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

8	WhatsApp - Conversa de Marketing	0	200	0	1000	100	1000	0	500	0	500	0	200	0	200	0	1000	0	500	0	100	0	200	0	100
9	WhatsApp - Conversa de Serviço	1500	20000	1500	100000	1500	50000	0	20000	0	20000	1500	50000	0	10000	1500	100000	0	60000	200	10000	500	10000	1000	20000
10	WhatsApp - Conversa de Utilidade	1500	20000	1500	100000	1500	50000	0	20000	0	20000	1500	50000	0	10000	1500	100000	0	60000	200	10000	500	10000	1000	20000
11	WhatsApp - Conversa de Autenticação	0	200	0	100	0	400	0	1	0	1	0	400	0	1	1	5	1	1	1	1	1	1	0	50
12	WhatsApp - Serviço de instalação / setup	1	1	1	3	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
Secretaria Administrativa

APÊNDICE II
CADASTRO RESERVA

Seguindo a ordem de classificação, segue relação de fornecedores que aceitaram cotar os itens com preços iguais ao adjudicatário:

Fornecedores: (preencher abaixo - razão social, CNPJ/MF, endereço, contatos, representante)					
Classificação	Fornecedor	CNPJ	Representante	Contato/endereço	
GRUPO (se for licitação por grupo)					
ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT. MÍN.	QUANT. MÁX.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1				R\$	R\$
2				R\$	R\$
3				R\$	R\$
VALOR TOTAL DO GRUPO					R\$

ANEXO IV – DO EDITAL

MINUTA DO TERMO DE REFERÊNCIA



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO 14ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

 HAMILTON
ROCHA
NETO
14/05/2026 09:59

 ANDRUS
DA
SILVA
SANDRES
14/05/2026 10:47

 ALESSANDRA
FELIZARDO DE
SOUZA
14/05/2026 14:31

 ROBERT
ARMAND
ROSA
18/05/2026 11:33

 EDER
PIRES
PANTOJA
25/05/2026 07:45

TR - TERMO DE REFERÊNCIA

Processo Administrativo n.º 4932/2025

Aquisição de Solução de Comunicação Omnichannel pelo Sistema de Registro de Preços

Porto Velho - RO, janeiro de 2026

1. Definição do objeto

- 1.1. Contratação de Plataforma Integrada de Atendimento (omnichannel), na modalidade SaaS (Software as a Service) em nuvem capaz de suportar:
 - 1.1.1. 200 canais de voz simultâneos;
 - 1.1.2. 1000 conversas diárias via WhatsApp com 20 mensagens em média por conversa;
 - 1.1.3. 100 atendentes simultâneos e cadastros ilimitados de atendentes;
 - 1.1.4. gestão de 65 caixas de e-mail;
 - 1.1.5. Serviço suporte técnico;
 - 1.1.6. Treinamento para no mínimo 50 pessoas entre atendentes e supervisores de no mínimo 4hs, e para o desenvolvimento no chatbot de no mínimo 8hs;
 - 1.1.7. Implantação por meio dos serviços de parametrização, integração e configuração; e
 - 1.1.8. 40h de consultoria voltada a novas implantações de melhorias.
 - 1.1.9. Inclusão de todos os custos da infraestrutura em nuvem necessários para garantir o desempenho e a escalabilidade do serviço.
- 1.2. A contratação será realizada baseada na Resolução CNJ n.º 468/2022, que estabelece diretrizes específicas para as contratações de Soluções de TIC pelos órgãos que estão sob o controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça.
- 1.3. A participação nesta contratação será limitada aos Tribunais Regionais do Trabalho. A opção por limitar a adesão à Ata de Registro de Preços exclusivamente ao âmbito dos Tribunais Regionais do Trabalho (TRTs) fundamenta-se na Lei nº 14.133/2021, que permite à Administração restringir o proveito da licitação a órgãos específicos que possuam afinidade funcional e necessidades padronizadas. Ao focar em órgãos com naturezas idênticas, evita-se a fragmentação técnica e garante-se que o suporte e a evolução da ferramenta omnichannel atendam aos requisitos de conformidade e celeridade processual exigidos pelo CSJT (Conselho Superior da Justiça do Trabalho).

ITEM	CATSER	DESCRIÇÃO
01	27502	Licenciamento Atendentes Simultâneos - Inclusos serviços de suporte técnico e manutenção
02	27502	Licenciamento Supervisor - Inclusos serviços de suporte técnico e manutenção
03	26972	Serviço de implantação
04	27081	Treinamento de 50 servidores (Atendentes e Supervisores) de no mínimo 4hs
05	27332	Consultoria - Horas Técnica para customizações personalizadas conforme demanda
06	27081	Treinamento de desenvolvimento do Chatbot - 5 usuários desenvolvedores, no mínimo 8hs
07	27502	WhatsApp - Assinatura Mensal
08	26360	WhatsApp - Conversa de Marketing
09	26360	WhatsApp - Conversa de Serviço
10	26360	WhatsApp - Conversa de Utilidade
11	26360	WhatsApp - Conversa de Autenticação
12	26972	WhatsApp - Serviço de instalação / setup

Tabela 01: Códigos do catálogo de serviços.

2. Natureza do objeto

A natureza do objeto desta contratação é considerada comum, conforme artigo 6º, XIII da Lei 14.133 de 2021, o qual esclarece “bens e serviços comuns: aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado”.

3. Da quantidade

- 3.1. Em pesquisa realizada nas 65 unidades (Varas, Fóruns, Secretaria Geral Judiciária, Gabinetes, Ouvidoria, Secretaria de Tecnologia e Informação, Unidades Administrativas, etc), que já realizam atendimento de forma precária via Whatsapp, constatou-se que cada unidade executa em média 15 conversas por dia em um total de 975 conversas.
- 3.2. Assim, para garantir a eficiência operacional e a qualidade do atendimento no Tribunal, a ferramenta de omnichannel precisa suportar a gestão simultânea de múltiplos canais de comunicação, com **capacidade estimada para 1.000 conversas individuais de WhatsApp por dia**.
- 3.3. Além disso, considerando:
 - a. as 65 unidades e uma média de um a dois atendentes por unidade;
 - b. o horário de atendimento ao público de 07:30 às 14:30;

- c. o horário dos atendentes de 07:00h ininterruptas por dia;
- d. e, diante da importância do atendimento em tempo real, para que o período de atendimento ao público esteja plenamente coberto, é necessário que a ferramenta tenha capacidade para suportar aproximadamente **100 atendentes simultâneos**, bem como de gerenciar no mínimo **200 chamadas simultâneas**, garantindo que o público receba suporte imediato e eficiente.
- 3.4. Os quantitativos estipulados para esta contratação de Solução de Comunicação Omnichannel foram definidos com base em um Estudo Técnico Preliminar abrangente, que reflete a natureza nacional do certame. Além de suprir as demandas específicas de atendimento e integração do TRT da 14ª Região, os limites mínimo e máximo incorporam as projeções de consumo de outros Tribunais Regionais do Trabalho consultados, garantindo que a licitação possua escala suficiente para atender a múltiplas unidades da Justiça do Trabalho.
- 3.5. Dessa forma, o intervalo estabelecido visa conferir segurança jurídica e operacional ao registro de preços, permitindo que a solução suporte diferentes volumes de interações e usuários. Essa modelagem assegura que a proposta vencedora seja capaz de atender os órgãos participantes, otimizando a economia de escala e a padronização tecnológica do Judiciário.
- 3.6. Assim, teríamos os seguintes quantitativos para cada item da solução:

ÓRGÃO GERENCIADOR E PARTICIPANTES						
IT EM	CAT SER	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANT. MIN.	QUANT. MAX. MENSAL	QUANT. MAX. 30 (TRINTA) MESES
01	24333	Licenciamento Atendentes Simultâneos - Inclusos serviços de suporte técnico e manutenção	Mensal	150	1395	41.850
02	24333	Licenciamento Supervisor - Inclusos serviços de suporte técnico e manutenção	Mensal	71	715	21.450
03	26972	Serviço de implantação	Parcela Única	8	12	12
04	27081	Treinamento de 50 servidores (Atendentes e Supervisores) de no mínimo 4hs	Parcela Única	8	22	22
05	21148	Consultoria - Horas Técnica para	Custo por	180	740	740

		customizações personalizadas conforme demanda	hora			
06	27081	Treinamento de desenvolvimento do Chatbot - 5 usuários desenvolvedores, no mínimo 8hs	Parcela Única	7	19	19
07	24333	WhatsApp - Assinatura Mensal	Mensal	8	13	390
08	26360	WhatsApp - Conversa de Marketing	Por Conversa	100	5500	165.000
09	26360	WhatsApp - Conversa de Serviço	Por Conversa	9200	470000	14.100.000
10	26360	WhatsApp - Conversa de Utilidade	Por Conversa	9200	470000	14.100.000
11	26360	WhatsApp - Conversa de Autenticação	Por Conversa	4	1161	34.830
12	26972	WhatsApp - Serviço de instalação / setup	Parcela Única	9	16	16

Tabela 02: Quantitativos.

- 3.7. Os quantitativos pormenorizados mínimos e máximos encontram-se no Anexo F deste Termo de Referência.
- 3.8. Considerando a compatibilidade do serviço a ser adquirido com outros órgãos e composta por itens de natureza intrinsecamente variável, remunerados por unidade de medida distinta e a possibilidade de obtenção de menores preços em função de ganhos de escala e decisão acerca de compras compartilhadas, optou-se por fazer o uso do Sistema de Registro de Preços (SRP), estando em conformidade com o Decreto 11.462, em seu art. 3º, incisos II e III c/c Art. 23 da Resolução CSJT Nº 364/2023.

4. Prazo/vigência do contrato e ARP

- 4.1. O contrato administrativo decorrente da ata de registro de preços terá vigência de 30 (trinta) meses a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite máximo de 10 anos a critério do Contratante, nos termos do art. 107 da Lei nº 14.133/2021.
- 4.2. A Ata de Registro de Preços (ARP) resultante deste certame terá vigência inicial de 12 meses, estabelecida a partir da data de sua assinatura, em conformidade com o Art. 84 da Lei nº 14.133/2021. Conforme facultado pela legislação vigente, este prazo poderá ser prorrogado por igual período, desde que devidamente comprovada a vantajosidade das condições registradas e a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro da proposta.

- 4.3. O quantitativo estipulado na ata de registro de preços será integralmente renovado caso seja renovada, desprezando-se eventuais saldos do primeiro ano de vigência, conforme § 3º do art. 90, da Portaria GP n. 0170/2025/TRT14 (fl. 549).

5. Do Local de Entrega

- 5.1. O objeto desta contratação será implantado na sede deste Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região, localizado na:

- Sede: Rua Almirante Barroso, n.º 600, Bairro Mocambo, Porto Velho-RO, CEP 76.801-901.

6. Do recebimento provisório e definitivo

- 6.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 5 dias, pelos fiscais técnico e administrativo, quando houver, contados da comunicação pela contratada de conclusão dos serviços, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo, nos termos do art. 140, I, a, da Lei nº 14.133/2021 e art. 22, X e 23, VII do Decreto nº 11.246/2022.

- 6.1.1. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

- 6.1.2. A Contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

- 6.1.3. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

- 6.1.4. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de

Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

- 6.1.5. A implantação será recebida provisoriamente conforme o item 24 do ANEXO C - Modelo de Execução e Gestão Contratual.
 - 6.1.6. O treinamento será recebido provisoriamente conforme o item 26 do ANEXO C - Modelo de Execução e Gestão Contratual.
 - 6.1.7. A consultoria (Horas Técnica para customizações personalizadas conforme demanda) será recebida provisoriamente conforme os itens 28 e 29 do ANEXO C - Modelo de Execução e Gestão Contratual.
 - 6.1.8. O suporte técnico e manutenção será recebido provisoriamente conforme o item 31 do ANEXO C - Modelo de Execução e Gestão Contratual.
- 6.2. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:
- 6.2.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pela contratada, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).
 - 6.2.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;
 - 6.2.3. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas.
 - 6.2.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização; e

- 6.2.5. Enviar a documentação pertinente à SOF para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.
- 6.2.6. A implantação será recebida definitivamente conforme o item 25 do ANEXO C - Modelo de Execução e Gestão Contratual.
- 6.2.7. O treinamento será recebido definitivamente conforme o item 27 do ANEXO C - Modelo de Execução e Gestão Contratual.
- 6.2.8. A consultoria (Horas Técnica para customizações personalizadas conforme demanda) será recebida definitivamente conforme os itens 28 e 29 do ANEXO C - Modelo de Execução e Gestão Contratual.
- 6.2.9. O suporte técnico e manutenção será recebido definitivamente conforme o item 32 do ANEXO C - Modelo de Execução e Gestão Contratual.
- 6.3. Para efeito de recebimento definitivo, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato também deverá observar o determinado no item 23 (e subitens) do ANEXO C - Modelo de Execução e Gestão Contratual deste Termo de Referência.
- 6.4. As licenças serão recebidas provisória e definitivamente após o registro da visualização em painel da contratada das licenças em conformidade com o Termo de Referência.
- 6.5. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento
- 6.6. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.
- 6.7. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

7. Previsão da contratação no Plano de Contratações Anual

- 7.1. Esta contratação está prevista no Plano Anual de Contratações - 2026 da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC), conforme

classificação abaixo:

3.4 - Alinhamento ao Plano Anual de Contratações de TIC 2026	
Item	Descrição
2.6.10	Contratação de solução de comunicação omnichannel

Tabela 03: Alinhamento ao Plano Anual de Contratações 2026.

8. Especificação da garantia Técnica

- 8.1. Por se tratar de uma contratação de software mediante uso de licenças com fornecimento serviço de suporte técnico e manutenção, não se aplica garantia técnica, já que durante o período de execução contratual toda e qualquer desconformidade ao Termo de Referência é objeto de chamado técnico com previsão de aplicação de glosa.

9. Do parcelamento do objeto

- 9.1. Como podemos verificar na estimativa de custo, existe uma grande variação na forma como as empresas fornecem a solução, com serviços diversificados para o atendimento do resultado final esperado. Isto impossibilita uma padronização adequada dos serviços a serem exigidos, consequentemente impedindo o parcelamento da solução.

10. Fundamentação da contratação

- 10.1. A contratação de uma solução de comunicação omnichannel pelo TRT 14 justifica-se pela necessidade de modernizar e uniformizar o atendimento ao público, atualmente fragmentado em múltiplos canais digitais como WhatsApp, e-mail e telefone, o que gera atrasos e dificulta o controle gerencial. O modelo atual, de atuação autônoma e independente por unidade, carece de padrões de qualidade e protocolos estabelecidos, inviabilizando a extração de estatísticas precisas e a adoção de melhorias. A implementação de uma plataforma centralizada permitirá o monitoramento em tempo real, a automação de tarefas repetitivas via chatbots e a integração com sistemas judiciais como o PJe, garantindo a continuidade dos serviços e a eficiência operacional exigida pelo plano estratégico de TIC.
- 10.2. Sob a ótica do interesse público e social, a solução amplia o acesso à justiça e a transparência ao oferecer pontos de contato mais acessíveis e eficientes para advogados e jurisdicionados. A escolha pelo modelo SaaS (Software as a Service) em nuvem é tecnicamente superior por oferecer escalabilidade, alta disponibilidade de 99,5% e transferência de riscos tecnológicos para o contratado, eliminando a necessidade de grandes

investimentos em infraestrutura local. Dessa forma, a aquisição não apenas resolve gargalos operacionais internos, mas converte-se em valor público ao reduzir o estoque processual e fortalecer a confiança da sociedade de Rondônia e do Acre nas instituições judiciárias.

11. Descrição da solução como um todo

- 11.1. Contratação de Plataforma Integrada de Atendimento (omnichannel), na modalidade SaaS (Software as a Service) em nuvem capaz de suportar:
 - 11.1.1. 200 canais de voz simultâneos;
 - 11.1.2. 1000 conversas diárias via WhatsApp com 20 mensagens em média por conversa;
 - 11.1.3. 100 atendentes simultâneos e cadastros ilimitados de atendentes;
 - 11.1.4. gestão de 65 caixas de e-mail;
 - 11.1.5. Serviço suporte técnico;
 - 11.1.6. Treinamento para no mínimo 50 pessoas entre atendentes e supervisores de no mínimo 4hs, e para o desenvolvimento no chatbot de no mínimo 8hs;
 - 11.1.7. Implantação por meio dos serviços de parametrização, integração e configuração; e
 - 11.1.8. 40h de consultoria voltada a novas implantações de melhorias.
 - 11.1.9. Inclusão todos os custos da infraestrutura em nuvem necessários para garantir o desempenho e a escalabilidade do serviço.
- 11.2. A contratação será realizada baseada na Resolução CNJ n.º 468/2022, que estabelece diretrizes específicas para as contratações de Soluções de TIC pelos órgãos que estão sob o controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça.

12. Requisitos da Contratação (Art. 6º, XIII, alínea “d” da Lei 14.133/2021)

- 12.1. A proposta da LICITANTE vencedora deverá ser avaliada de acordo com o ANEXO B - Especificações Técnicas da Solução. Deverão ser especificados e descritos na proposta:
 - 12.1.1. O fabricante e os modelos dos produtos que serão utilizados na prestação dos serviços.
 - 12.1.2. Comprovação de que a empresa é parceira do fabricante da solução ofertada, caso não seja ela mesma, e autorizada a utilizar a Solução Omnichannel ofertada;

12.2. Requisitos Legais

A presente contratação deverá estar aderente aos seguintes normativos, quais sejam:

- Constituição Federal de 1988;
- Lei nº 14.133 de 2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos;
- Lei nº 13.709 de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- Resolução CNJ nº 468/2022 - Dispõe sobre as diretrizes específicas para contratações de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) no âmbito do Poder Judiciário;
- Resolução CNJ nº 325 de 2020 - Dispõe sobre a Estratégia Nacional do Poder Judiciário 2021-2026 e dá outras providências;
- Resolução CNJ nº 370 de 2021: Estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD);
- Resolução CNJ nº 396 de 2021: Institui a Estratégia Nacional de Segurança Cibernética do Poder Judiciário (ENSEC-PJ).

12.3. Da sustentabilidade

- 12.3.1. Além das disposições constantes neste Termo, a Contratada deverá atender, no que couber, às demais disposições constantes da Resolução nº 310/21 do CSJT - Guia de contratações sustentáveis da Justiça do Trabalho, em especial:
- 12.3.2. A empresa a ser contratada deverá promover a correta destinação dos resíduos resultantes da prestação do serviço, tais como embalagens, entre outros, observando a legislação e princípios de responsabilidade socioambiental como a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010) e o Guia de Contratações Sustentáveis da Justiça do Trabalho (Resolução CSJT nº 310/2021).

13. Da subcontratação

- 13.1. A natureza integrada, a criticidade dos dados envolvidos, a necessidade de responsabilidade única, a proteção da propriedade intelectual e a garantia da evolução contínua da plataforma SaaS de atendimento omnichannel justificam a impossibilidade de subcontratação, sendo essencial que todos os serviços e funcionalidades sejam fornecidos e mantidos integralmente pela CONTRATADA.

14. Da vistoria

- 14.1. Para a contratação da solução de comunicação omnichannel do TRT14, a dispensa da obrigatoriedade de vistoria técnica fundamenta-se na própria natureza do modelo SaaS (Software as a Service) em nuvem. Como a

solução será executada em infraestrutura do provedor e acessada via internet, não há necessidade de intervenções físicas, instalações de cabeamento ou adaptações estruturais nas dependências do Tribunal que exijam uma inspeção prévia no local. A compatibilidade e os requisitos de integração são definidos por especificações lógicas e técnicas contidas no Termo de Referência, as quais são suficientes para que as proponentes elaborem suas propostas sem riscos de desconhecimento de variáveis físicas.

- 14.2. Dessa forma, a vistoria torna-se facultativa, ficando a critério da licitante declarar que possui pleno conhecimento das condições e dos sistemas atuais do Tribunal. Essa flexibilização amplia a competitividade do certame, permitindo a participação de empresas de diversas regiões sem custos desnecessários de deslocamento, o que está em consonância com os princípios da economicidade e da eficiência. Caso a empresa julgue estritamente necessário para a formulação de sua proposta, a faculdade da vistoria garante o direito de análise, mas sua ausência não impede a execução do objeto, que é essencialmente digital e remoto.

15. Obrigações do Contratante

- 15.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Demandante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos.
- 15.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência.
- 15.3. Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas.
- 15.4. Comunicar à empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização com base na Avaliação de Resultado.
- 15.5. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
- 15.6. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- 15.7. Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC);
- 15.8. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) por parte da contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável; e
- 15.9. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação

contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração.

16. Obrigações da Contratada

- 16.1. Dar plena e fiel execução ao contrato, respeitadas todas as cláusulas e condições estabelecidas;
- 16.2. Aceitar nas mesmas condições contratuais acréscimos ou supressões nos termos do artigo 125, da Lei nº 14.133/21;
- 16.3. Não transferir, sob nenhum pretexto, sua responsabilidade para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos e outros;
- 16.4. Manter preposto aceito pela Administração no local do serviço para representá-la na execução do contrato, quando solicitado pelo gestor;
 - 16.4.1. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo gestor, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.
- 16.5. Exigir que seus técnicos ou empregados se apresentem nas dependências do Tribunal devidamente identificados com crachás;
- 16.6. Proibir que seu pessoal fique vagando por áreas dos edifícios que não imediatas ao trabalho;
- 16.7. Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de trabalho na execução dos serviços;
- 16.8. Assumir integral responsabilidade pela boa execução e eficiência dos serviços que realizar, assim como pelos danos causados, direta ou indiretamente, decorrentes da realização desses, nos termos do art. 119 da Lei nº 14133/2021;
- 16.9. Responder inteiramente por todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, seguro de acidentes, impostos e quaisquer outros que forem devidos e referentes aos serviços oriundos da contratação;
- 16.10. Executar todos os serviços obedecendo a melhor técnica vigente, enquadrando-os, rigorosamente, dentro dos preceitos normativos da ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas;
- 16.11. Manter durante a contratação a documentação fiscal, social e trabalhista devidamente atualizadas;
- 16.12. Considerar que a ação de fiscalização da Administração do TRT da 14ª Região não exonera a Contratada de suas responsabilidades contratuais;
- 16.13. Usar mão de obra capacitada, que assegure a execução integral dos serviços nos prazos convencionados com segurança e qualidade;

- 16.14. Tratar com urbanidade e respeito a qualquer servidor ou pessoa dentro das dependências desta Corte;
- 16.15. Indicar, no mínimo, um número de telefone e um endereço eletrônico (e-mail) pelo qual deseja receber as comunicações do Tribunal, devendo acusar pelo mesmo meio de comunicação, o recebimento em até 1 (uma) hora após a transmissão;
- 16.16. Cadastrar e alimentar com os dados e documentos necessários o Sistema de Gestão Orçamentária da Justiça do Trabalho – SIGEO, conforme legislação vigente.
- 16.17. Somente a CONTRATADA será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, caput).
 - 16.17.1. A inadimplência da CONTRATADA em relação aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transferirá à Administração a responsabilidade pelo seu pagamento e não poderá onerar o objeto do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, §1º).
- 16.18. Observar as práticas de prevenção e enfrentamento ao assédio e discriminação previstas nas Políticas estabelecidas pela Resolução CNJ nº 351/2020.
- 16.19. A transferência de conhecimento das soluções desenvolvidas pela CONTRATADA deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais para o CONTRATANTE, por meio de eventos específicos e baseados em documentos técnicos e/ou manuais específicos da solução desenvolvida/contratada. O cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pelo Gestor do Contrato.
- 16.20. A CONTRATADA cederá ao CONTRATANTE, o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos resultados produzidos em consequência desta licitação.
 - 16.20.1. Entende-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes dos códigos dos programas em qualquer mídia, páginas na Intranet e Internet e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica.
 - 16.20.2. O CONTRATANTE se reserva o direito de publicação ou edição, total ou parcial dos produtos gerados pelo projeto.

- 16.20.3. Os direitos sobre os produtos desenvolvidos pertencem ao CONTRATANTE, que, diretamente ou por delegação, deliberará sobre sua divulgação e cessão.
- 16.20.4. Em caso de contratação de desenvolvimento de sistemas deverá ser atendido, no que couber, os padrões de desenvolvimento, suporte operacional, segurança da informação, gestão documental, interoperabilidade e outros que venham a ser recomendados pelo Comitê Nacional de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário, e aprovados pela Comissão Permanente de Tecnologia e Infraestrutura do Conselho Nacional de Justiça.
- 16.20.5. A CONTRATADA fica proibida de veicular e comercializar os produtos gerados relativos ao objeto deste Termo de Referência, salvo se houver a prévia autorização por escrito do CONTRATANTE.
- 16.21. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 16.22. Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
- 16.23. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
- 16.24. Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC);
- 16.25. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) durante a execução do contrato.
- 16.26. Disponibilizar a URL conforme o padrão do Tribunal e Centralizar controle de acesso
- 16.27. A CONTRATADA se obriga a realizar as melhores práticas de mercado para gestão de incidentes e notificar, imediatamente, ao TRT14, por meio de “canal seguro de comunicação” , as ocorrências de incidentes de segurança.

- 16.27.1. Os incidentes a que se refere o caput são aqueles que comprometam a confidencialidade, integridade e/ou disponibilidade de dados sob responsabilidade do CONTRATANTE e processados e/ou armazenados no ambiente tecnológico provido pela CONTRATADA.
- 16.27.2. O canal seguro para notificações é o email "atendimento@trt14.jus.br", protegido por PGP (*Pretty Good Privacy*), sem prejuízo de opção por implementação de outra solução viável que possa ser combinada previamente entre as áreas técnicas de ambas as partes.
- 16.27.3. O CONTRATANTE fornecerá à CONTRATADA a chave pública criptográfica PGP ou um endereço na internet em que possa obtê-la, no ato da assinatura deste instrumento ou na eventualidade de criação de uma nova chave, a qual será utilizada para envio seguro de notificações.
- 16.28. Autenticação por Sistema Single Sign On (SSO)
- 16.28.1. O sistema deverá possibilitar a autenticação dos usuários por meio do sistema Single Sign On (SSO) do Tribunal, utilizando o protocolo OpenID Connect. Este requisito visa garantir uma integração segura e eficiente com a infraestrutura de autenticação existente, facilitando o acesso dos usuários aos serviços oferecidos.
- 16.29. Uniformização de Endereços de Serviços Online
- 16.29.1. Em caso de contratação de serviços na nuvem, o fornecedor deverá assegurar a possibilidade de manutenção do domínio "*.trt14.jus.br". Este requisito é essencial para a uniformização dos endereços de serviços online do Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região (TRT14), garantindo consistência e reconhecimento dos serviços prestados sob o domínio institucional.
- 16.30. Múltiplo Fator de Autenticação (MFA)
- 16.30.1. O sistema ou serviço contratado deverá possuir recursos de múltiplo fator de autenticação (MFA), em conformidade com a Portaria CNJ 140/2024. Esta funcionalidade é crucial para reforçar a segurança dos processos de autenticação, exigindo que os usuários confirmem suas identidades por meio de dois ou mais fatores independentes, como senha, token, biometria, entre outros.
- 16.31. Atender à solicitação da Secretaria de Licitações e Contratos para a assinatura, pelo representante legal da CONTRATADA, do Termo de Ciência do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (TCMS), de acordo o

modelo anexo a este Termo de Referência, imediatamente após a assinatura do contrato.

- 16.32. Disponibilizar ao Fiscal do Contrato, até o início da prestação dos serviços, sempre que houver um novo profissional para a execução das atividades, o Termo de Ciência do TCMS, de acordo o modelo anexo a este Termo de Referência.
- 16.33. Além das obrigações contidas neste tópico a empresa não se eximirá das obrigações derivadas da execução e gestão do contrato apresentadas no documento de Execução e Gestão do Contrato que segue anexo neste Termo de Referência.
- 16.34. Realizar a Reunião Inicial com o Tribunal em 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato para tratar, entre outros temas, do Cronograma Contratual a que se refere o item 40 do Anexo C - Modelo de Execução e Gestão Contratual.
- 16.35. Especificamente quanto aos requisitos de segurança, a contratada deverá assegurar que a aplicação:
 - 16.35.1. Possui criptografia TLS para comunicação SIP
 - 16.35.2. Utiliza o protocolo SRTP para criptografia da mídia utilizando o padrão AES 256 bits
 - 16.35.3. Realiza autenticação com o Tribunal através do serviço OAuth 2.0.
- 16.36. Realizar a Reunião de Estratégia de migração por ocorrência de interrupção contratual em 5 (cinco) dias úteis a partir do conhecimento do fato.
 - 16.36.1. Garantir que as obrigações de confidencialidade e segurança dos dados persistam mesmo após o encerramento do contrato, até que seja confirmada a migração completa e segura das informações.

17. Modelo de Execução do Objeto

Consiste na definição de como o contrato deverá produzir os resultados pretendidos desde o seu início até o seu encerramento.

17.1. Papéis

- 17.1.1. Seguem os principais atores e seus respectivos papéis nesta contratação. Este rol não desconsidera a existência de outros atores.

Ator	Papel
Gestor ou servidor ou comissão designada pela autoridade competente	Responsável por coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual. Realiza o recebimento definitivo.

Fiscal	Responsável por avaliar a execução do objeto quanto aos aspectos técnicos e administrativos. Realiza o recebimento provisório.
Preposto	Atuar como ponto focal para demandas administrativas e técnicas.

Tabela 04: Papéis.

17.2. Nomes

17.2.1. Seguem os principais atores desta contratação e seus respectivos nomes. Este rol não desconsidera a existência de outros atores.

Ator	Nome
Gestor ou servidor ou comissão designada pela autoridade competente	Robert Armando Rosa
Fiscal	Adriano Jorge Ribeiro Garcia (titular) e Derick Gonçalves Nunes (substituto)
Preposto	A definir

Tabela 05: Nomes.

17.3. Etapas e cronograma

17.3.1. O Cronograma Contratual está previsto no item 40 do Anexo C - Modelo de Execução e Gestão Contratual.

17.4. Mecanismos de comunicação

17.4.1. Os Mecanismos de Comunicação estão previstos no item 20 do Anexo C - Modelo de Execução e Gestão Contratual.

17.5. Manutenção de sigilo e normas de segurança

17.5.1. O contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

18. Modelo de Gestão do Contrato

- 18.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133 de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
- 18.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.
- 18.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
- 18.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa (preposto) para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.
- 18.5. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).
- 18.6. Após a assinatura do contrato, os fiscais da contratação convocarão o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.
- 18.7. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI).
- 18.8. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II).
- 18.9. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III).
- 18.10. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato (unidade na qual é vinculado), em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV).

- 18.11. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V).
- 18.12. O fiscal técnico do contrato deverá comunicar ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).
- 18.13. O fiscal técnico do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).
- 18.14. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal técnico do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).
- 18.15. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).
- 18.16. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).
- 18.17. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).
- 18.18. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).
- 18.19. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser

conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

- 18.20. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

19. Critérios de Medição e pagamento

- 19.1. Nos termos da Portaria GP n. 0254/2022, é obrigatório ao contratado o cadastro no portal externo do SIGEO - JT, como condição indispensável para contratação e recebimento de pagamento.
- 19.2. Os documentos fiscais deverão ser juntados pelo contratado no SIGEO-JT, sem prejuízo das demais obrigações existentes;
- 19.3. Serão aceitos como documentos fiscais: Nota Fiscal Eletrônica; Nota Fiscal de Serviço Eletrônica; Nota Fiscal de Serviço; Fatura de Serviços; Conhecimento de Transporte Eletrônico e Recibo de Pagamento do Autônomo;
- 19.4. O contratado que fizer uso de documentos eletrônicos na extensão (xml), deverá juntar os arquivos obrigatoriamente neste formato.
- 19.5. Em caso de inconsistência na documentação, o fiscal rejeitará os documentos, devendo o contratado proceder à devida correção, realizando nova juntada.
- 19.6. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;
- 19.7. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 19.8. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:
- 19.8.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;
- 19.8.2. identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.
- 19.9. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente

sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

- 19.10. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 19.11. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.
- 19.12. O pagamento será efetuado após a liquidação da despesa, por meio de ordem bancária, através do Banco do Brasil S/A, até 15 (quinze) dias úteis, mediante a apresentação de nota fiscal/fatura, devidamente certificada pelo setor competente do TRT-14ª Região, prazo necessário para tramitação do processo nos setores internos deste Regional, embora o pagamento possa ser realizado antes desse limite temporal.
- 19.13. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 19.14. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
- 19.15. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
- 19.16. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.
- 19.17. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que o contratado não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = (TX) I = (6 / 100) / 365 I = 0,00016438 \text{ TX} = \text{Percentual da taxa anual} = 6\%$$

20. Cronograma de pagamento

Considerando que a solução é composta pelos serviços de implantação acrescidos dos valores de subscrição das licenças do software e de utilizadores adicionais, faz-se necessário demonstrar como se dará os pagamentos no decorrer do contrato.

#	Descrição	Ocorrência
01	Custo de Implantação da Solução	Única
02	Licenças de Atendente e Supervisor	Mensal por 30 (trinta) meses.
03	Treinamentos	Única
04	Consultorias	Conforme demanda
05	WhatsApp - Assinatura	Mensal por 30 (trinta) meses.
06	WhatsApp - Conversas	Por conversa (pagamento mensal)
07	WhatsApp - Serviço de Instalação / Setup	Única

Tabela 06: Cronograma de pagamento.

21. Do reajuste

- 21.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data de 20/01/2026 (orçamento estimado).
- 1.1. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA ou de outro índice que passe a substituí-lo, e na falta deste, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.
- 21.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 21.3. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).
- 21.4. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).
- 21.5. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão)

adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

- 21.6. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.
- 21.7. O reajuste será realizado por apostilamento.
- 21.8. O Fiscal do Contrato ficará responsável pelo encaminhamento dos autos à SOF (Secretaria de Orçamento e Finanças), para a realização do apostilamento, mediante autorização do Ordenador de Despesas.

22. Da Garantia Contratual

- 22.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, podendo o Contratado optar pela caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, seguro-garantia, fiança bancária ou título de capitalização, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor **anual** da contratação.

- 22.1.1. As regras da garantia contratual serão as estabelecidas no contrato administrativo.

23. Forma e critérios de seleção de fornecedor

- 23.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço global
- 23.2. As atividades desempenhadas para a consecução da solução formam um conjunto indissociável, composto pela interligação dos serviços, e ferramenta, que funcionam harmonicamente, razão porque qualquer inconformidade ou eventual parada poderá fragilizar e/ou comprometer o seu funcionamento como um todo e, por conseguinte, comprometer disponibilidade, execução e monitoramento da solução.
- 23.3. Além disso, como podemos verificar na Estimativa de Custo, existe uma grande variação na forma como as empresas fornecem a solução, com serviços diversificados para o atendimento do resultado final esperado. Isto impossibilita uma padronização adequada dos serviços a serem exigidos, consequentemente impedindo o parcelamento da solução
- 23.4. Portanto, conclui-se ser tecnicamente inadequado o desmembramento do item, sob pena de não atendimento ao objetivo buscado pelo TRT14,

levando em consideração os prejuízos da dissociação das execuções de atividades vinculadas tecnicamente.

23.5. Forma de adjudicação

Por grupo, considerando a inviabilidade de parcelamento da presente solução, conforme justificativa constante no item 8 do Estudo Técnico Preliminar;

24. Estimativa do valor da contratação

A estimativa do valor da contratação encontra-se pormenorizada no item 9 do Mapa Comparativo de Preços. Apresentamos abaixo a tabela consolidada resumida, com os valores médios:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	V. Estimado Unit.	Tot. Min	Tot. Max Mensal	Tot. Max 30 (trinta) Meses	Vlr. Estimado Mensal	Vlr. Estimado Primeiro Ano	Vlr. Total 30 meses
1	Licenciamento Atendentes Simultâneos - Inclusive serviços de suporte técnico e manutenção	Mensal	R\$ 174,15	150	1.395	41.850	R\$ 242.939,25	R\$ 2.915.271,00	R\$ 7.288.177,50
2	Licenciamento Supervisor - Inclusive serviços de suporte técnico e manutenção	Mensal	R\$ 193,49	71	715	21.450	R\$ 138.345,35	R\$ 1.660.144,20	R\$ 4.150.360,50
3	Serviço de implantação	Parcela Única	R\$ 34.700,00	8	12	12	-	R\$ 416.400,00	R\$ 416.400,00
4	Treinamento de 50 servidores (Atendentes e Supervisores) de no mínimo 4hs	Parcela Única	R\$ 10.932,33	8	22	22	-	R\$ 240.511,26	R\$ 240.511,26
5	Consultoria - Horas Técnica para customizações personalizadas conforme demanda	Custo por hora	R\$ 343,00	180	740	740	-	R\$ 253.820,00	R\$ 253.820,00
6	Treinamento de desenvolvimento do Chatbot - 5 usuários	Parcela Única	R\$ 3.664,00	7	19	19	-	R\$ 69.616,00	R\$ 69.616,00

	desenvolvedores, no mínimo 8hs								
7	WhatsApp - Assinatura Mensal	Mensal	R\$ 1.103,97	8	13	390	R\$ 14.351,61	R\$ 172.219,32	R\$ 430.548,30
8	WhatsApp - Conversa de Marketing	Mensal	R\$ 0,75	100	5.500	165.000	R\$ 4.125,00	R\$ 49.500,00	R\$ 123.750,00
9	WhatsApp - Conversa de Serviço	Mensal	R\$ 0,07	9.200	470.000	14.100.000	R\$ 32.900,00	R\$ 394.800,00	R\$ 987.000,00
10	WhatsApp - Conversa de Utilidade	Mensal	R\$ 0,20	9.200	470.000	14.100.000	R\$ 94.000,00	R\$ 1.128.000,0 0	R\$ 2.820.000,0 0
11	WhatsApp - Conversa de Autenticação	Mensal	R\$ 0,35	4	1.161	34.830	R\$ 406,35	R\$ 4.876,20	R\$ 12.190,50
12	WhatsApp - Serviço de instalação / setup	Parcela Única	R\$ 1.547,82	9	16	16	-	R\$ 24.765,12	R\$ 24.765,12
TOTAIS							R\$ 527.067,56	R\$ 7.329.923,1 0	R\$ 16.817.139, 18

Tabela 07: Estimativa de valor da contratação.

25. Da Habilitação

Para a seleção de empresa especializada no ramo de atividade compatível com o objeto deste Termo e visando o sucesso da contratação pretendida, exigir-se-á a seguinte documentação técnica:

25.1. Da Habilitação jurídica

- 25.1.1. **Pessoa física:** cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;
- 25.1.2. **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- 25.1.3. **Microempreendedor Individual - MEI:** Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;
- 25.1.4. **Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI:** inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

- 25.1.5. **Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.
- 25.1.6. **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 25.1.7. **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária:** inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz
- 25.1.8. **Sociedade cooperativa:** ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.
- 25.1.9. **Produtor Rural: matrícula no Cadastro Específico do INSS – CEI,** que comprove a qualificação como produtor rural pessoa física, nos termos da Instrução Normativa RFB n. 971, de 13 de novembro de 2009 (arts. 17 a 19 e 165).
- 25.1.10. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.
- 25.2. Habilitação fiscal, social e trabalhista**
- 25.2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
- 25.2.2. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
- 25.2.3. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.
- 25.2.4. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 25.2.5. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
- 25.2.6. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Distrital ou Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

- 25.2.7. Prova de regularidade com a Fazenda Distrital ou Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
- 25.2.8. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.
- 25.2.9. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

25.3. Da qualificação técnica

- 25.3.1. A qualificação técnico-operacional será comprovada, na fase de habilitação, mediante apresentação de, pelo menos, um atestado de capacidade técnica, compatível com o objeto desta licitação, ou seja, conforme o ANEXO B - Especificações Técnicas da Solução, deste Termo de Referência, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado.
- 25.3.2. Será considerada a compatibilidade de serviços descrita na tabela a seguir:

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE MÍNIMA
1	Ativação de atendentes/mês	65 ativações/mês
2	Ativação de supervisor/mês	35 ativações/mês
3	Serviço de integração e desenvolvimento	20 horas de desenvolvimento e integração da solução.
4	Serviço de Implantação e configuração	1 implantação

Tabela 08: Compatibilidade de serviços

- 25.3.3. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.
- 25.3.4. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução
- 25.3.5. O atestado deverá conter, obrigatoriamente:
 - 25.3.5.1. Nome da empresa ou órgão que fornece o atestado;
 - 25.3.5.2. Endereço completo;
 - 25.3.5.3. Manifestação acerca da qualidade do serviço prestado; e
 - 25.3.5.4. Identificação do responsável pela emissão de atestado com nome, função e telefone para solicitação de informações adicionais de interesse do Pregoeiro.

- 25.3.6. No caso de atestados fornecidos por empresa privada não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa licitante. Serão consideradas como pertencentes ao mesmo grupo, empresas controladas pela licitante ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócia com poder de direção da empresa emitente e da empresa licitante (art. 67, III, da Lei 14.133/21).
- 25.3.7. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.
- 25.3.8. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

25.4. Da qualificação técnico-profissional

- 25.4.1. Devido à natureza do objeto, particularmente quanto ao fato de se tratar de uma solução cujo serviço predominante é provido conforme o modelo SaaS (Software as a Service), as exigências quanto às possíveis qualificações técnicas-profissionais não são necessárias.

25.5. Da qualificação econômica-financeira

- 25.5.1. A Qualificação Econômico-financeira será comprovada, na fase de habilitação, mediante:
 - a) Certidão negativa de feitos sobre falência, expedida pelo distribuidor da sede da licitante.
 - b) A apresentação pelo licitante de Balanço Patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais;
 - b.1) O Balanço Patrimonial, bem como as demonstrações contábeis e a DRE, também poderão ser disponibilizados via Escrituração Contábil Digital – ECD, desde que comprovada a transmissão destes à Receita Federal do Brasil, por meio da apresentação do Termo de Autenticação (recibo gerado pelo Sistema Público de Escrituração Digital – SPED).
 - b.2) Após 30 de abril de 2020, serão considerados válidos, para fins de habilitação, apenas os balanços patrimoniais do ano anterior, sendo que, se adotada a Escrituração Contábil

Digital, as empresas vinculadas ao SPED só estarão obrigadas a apresentar o balanço do ano anterior após o último dia útil do mês de maio.

- c) Comprovação da boa situação econômico-financeiro da licitante será demonstrada com base nos seguintes parâmetros:

c.1) Índice de Liquidez Geral (LG), com valor igual ou superior a 1 (um), onde:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

c.2) Índice de Solvência Geral (SG), com valor igual ou superior a 1 (um), onde:

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

c.3) Índice de Liquidez Corrente (LC), com valor igual ou superior a 1 (um), onde:

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

- d) As fórmulas referidas na alínea “c”, supra, deverão estar aplicadas em memorial de cálculos como parte integrante do balanço apresentado;

d.1) Ao pregoeiro reserva-se o direito de efetuar os cálculos para fins de verificação do atendimento dos valores dos índices solicitados;

- e) Se necessária a atualização do balanço, o memorial de cálculo correspondente deverá ser apresentado com os respectivos documentos em apreço;
- f) Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação.
- g) As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º);

- h) O balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, §6º);
- i) O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

26. Adequação orçamentária

As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União:

- **Fonte:** 100 - recursos do tesouro
- **Ação:** Apreciação de Causas na Justiça do Trabalho - Na 14ª Região da Justiça do Trabalho - AC, RO 02.122.0033.4256.6020 - PTRES 214199
- **Plano Orçamentário:** 0000 - Apreciação de Causas na Justiça do Trabalho - Despesas Diversas

27. Sanções aplicáveis

27.1. Com fundamento nos arts. 155 a 157 da Lei nº 14.133/2021, a Contratada ficará sujeita, nos casos abaixo relacionados, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades, salvo se a falta advier de caso fortuito, motivo de força maior ou outras justificativas, todas devidamente comprovadas e acatadas pela Administração, às seguintes sanções administrativas:

- 27.1.1. **Advertência**, nas hipóteses de inexecução parcial do contrato sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- 27.1.2. **Multas**, conforme graus e condutas dispostos nas tabelas 9, 10, 11 e 12 abaixo e demais especificações a seguir, limitadas a 10% do valor total da contratação:

GRAUS PARA DESCRUMPRIMENTOS CONTRATUAIS GERAIS	
GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	1% do valor mensal da contratação
2	2% do valor mensal da contratação
3	4% do valor mensal da contratação

4	10% do valor mensal da contratação
5	1% do valor total da contratação
6	2% do valor total da contratação

Tabela 09: Graus para descumprimento

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou que cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais	2	Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de extinção da contratação
2	Destruir ou danificar bens materiais ou documentos por culpa de seus agentes	4	Por ocorrência
3	Destruir ou danificar bens materiais ou documentos por dolo de seus agentes	5	Por ocorrência
4	Deixar de manter a documentação de habilitação atualizada	6	Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de extinção da contratação
5	Suspender ou interromper, total ou parcialmente, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais	4	Por dia, observado o limite máximo de incidência, sem prejuízo da possibilidade de extinção da contratação
6	Deixar de manter a garantia contratual	6	Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de extinção da contratação
7	Deixar de apresentar a nota fiscal para atesto do gestor da contratação em até 10 dias após a autorização para o envio da mesma.	2	Por ocorrência
8	Deixar de cumprir qualquer obrigação não prevista nesta tabela ou reincidir em atos penalizados com advertência	3	Por item ou por ocorrência
9	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução do gestor	2	Por ocorrência
10	Deixar de realizar a Reunião de Estratégia de Migração de que trata o item 17.36.	4	Por dia de atraso, observado o limite máximo de incidência previsto no subitem 27.1.2.
11	Não realizar a Transferência dos dados do Tribunal disponibilizados na nuvem da CONTRATADA	4	Por dia de atraso, conforme prazo determinado na Reunião Estratégica de Migração e no caso de não ocorrência desta, contados a partir da data em que a mesma deveria ter ocorrido, sem prejuízo da possibilidade da aplicação do item 27.1.2

Essa tabela se submete aos graus elencados na TABELA 09

Tabela 10: Ações.

GRAUS PARA DESCRUMPRIMENTOS CONTRATUAIS EXCLUSIVO DE ITENS	
GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	1% do valor do item
2	2% do valor do item
3	4% do valor do item
4	10% do valor do item

Tabela 11: Graus para descumprimento.

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
12	Transferir a outrem, no todo ou em parte, o item da contratação, salvo mediante prévia e expressa autorização deste Tribunal	4	Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de extinção da contratação
13	Transferir sua responsabilidade para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos etc.	4	Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de extinção da contratação
14	Haver glosas de pagamento por descumprimento dos níveis mínimos de serviço definidos no Subanexo C.6 - Indicadores de Nível Mínimo de Serviço (NMS) por três meses consecutivos.	4*	Por ocorrência, sem prejuízo da cobrança da glosa do mês
15	Atraso na entrega dos itens estipulados no Cronograma	1	Por dia de atraso, observado o limite máximo de incidência previsto no subitem 27.1.2., sem prejuízo da possibilidade de extinção da contratação

Para os itens a seguir, DEIXAR DE:

16	Refazer o serviço que não se conformar com as especificações deste termo.	1	Por dia de atraso, observado o limite máximo de incidência previsto no subitem 27.1.2., sem prejuízo da possibilidade de extinção da contratação
17	Cumprir o prazo para a execução do serviço de severidade baixa previsto no Item 7.5 do ANEXO B - Especificações Técnicas da Solução	1*	Por dia de atraso, observado o limite máximo de incidência previsto no subitem 27.1.2., sem prejuízo da possibilidade de extinção da contratação

18	Cumprir o prazo para a execução do serviço de severidade média previsto no Item 7.5 do ANEXO B - Especificações Técnicas da Solução	2*	Por dia de atraso, observado o limite máximo de incidência previsto no subitem 27.1.2., sem prejuízo da possibilidade de extinção da contratação
19	Cumprir o prazo para a execução do serviço de severidade alta previsto no Item 7.5 do ANEXO B - Especificações Técnicas da Solução	3*	Por dia de atraso, observado o limite máximo de incidência previsto no subitem 27.1.2., sem prejuízo da possibilidade de extinção da contratação

Essa tabela se submete aos graus elencados na TABELA 11.

*Descumprimento específico do Suporte Técnico - porcentagem relativa ao somatório do valor mensal dos itens 1 e 2 do objeto da contratação.

Tabela 12: Descumprimentos contratuais.

27.1.2.1. A multa, no caso de extinção do contrato por ato unilateral da Administração e motivado por culpa da Contratada, será de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, não cumulativa com as multas presentes na Tabela 09. Tal multa não exime a Contratada pelas reparações dos prejuízos e das demais sanções cabíveis.

27.1.2.2. O valor da multa aplicada, após regular processo administrativo, será descontado dos pagamentos eventualmente devidos pelo Contratante, ou ainda cobrada diretamente da Contratada, amigável ou judicialmente.

27.1.2.3. Se os valores do pagamento forem insuficientes para a quitação das eventuais multas, a diferença será descontada da garantia prestada, ficando a Contratada obrigada a recolher qualquer importância remanescente no prazo de até 10 (dez) dias, contados da comunicação oficial, sob pena de ser incluído o valor na Dívida Ativa da União.

27.1.2.4. A aplicação de multa não impede, a critério da Administração, a aplicação das demais sanções de advertência, de impedimento/suspensão do direito de licitar e de inidoneidade, bem como a extinção da contratação.

27.1.3. **Impedimento de licitar e contratar** com os órgãos da Administração Pública direta e indireta Federal, nos prazos e situações estipulados abaixo:

Nº	SITUAÇÃO	PRAZO
1	Dar causa à inexecução parcial da contratação que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo	Por até 3 (três) anos
2	Dar causa à inexecução total da contratação	Por até 3 (três) anos

3	Deixar de entregar a documentação exigida para o certame	Por até 1 (um) ano
4	Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado	Por até 2 (dois) anos
5	Não celebrar o contrato, se for o caso, ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta	Por até 2 (dois) anos
6	Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado	Por até 1 (um) ano

Tabela 13: Situações de impedimento.

27.1.4. **Declaração de inidoneidade** para licitar ou contratar com a Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos pelo prazo mínimo de 03 (três) anos e máximo de 06 (seis) anos, nas seguintes hipóteses:

- a) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou na execução da contratação;
- b) fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução da contratação;
- c) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- d) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- e) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013;
- f) praticar as infrações previstas na tabela do subitem 27.1.2 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que o impedimento de licitar e contratar.

27.2. A Contratada estará sujeita às seguintes penalidades, em face da Lei nº 13.709/2018 - LGPD:

I - Advertência;

II- Multa

- a) de 1% sobre o valor total da contratação, na hipótese de utilização dos dados pessoais para finalidade diversa daquela estabelecida para a execução contratual;
- b) de 2% sobre o valor total da contratação, na hipótese de compartilhamento não autorizado de dados pessoais com terceiros;
- c) As penalidades previstas nas alíneas “a” e “b” serão aplicadas por ocorrência e, no caso de reincidência, serão aplicadas em dobro.
- d) As penalidades previstas nas alíneas “a” e “b” não excluem a responsabilidade das empresas em caso de aplicação das sanções previstas no art. 52 e de ressarcimento de danos, na forma prevista no §4º do art. 42, ambos da LGPD.

27.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

- I - a natureza e a gravidade da infração cometida;
- II - as peculiaridades do caso concreto;
- III - as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- IV - os danos que dela provierem para a Administração Pública.

27.4. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF e sua aplicação deverá ser precedida da concessão da oportunidade de ampla defesa para o adjudicatário, na forma da lei.

27.5. As penalidades somente poderão ser relevadas em razão de circunstâncias excepcionais, e as justificativas somente serão aceitas por escrito, fundamentadas em fatos comprováveis, a critério da autoridade competente do Contratante, e desde que formuladas até a data do vencimento estipulada para o cumprimento da obrigação.

27.6. Além dos casos já previstos nos subitens acima, a extinção da contratação também se dará nos termos do art. 137 da Lei nº 14.133/2021.

28. Equipe de Planejamento da Contratação

Nome	Setor	e-mail	Papel
Alessandra Felizardo de Souza	SGJ	alessandra.felizardo@trt14.jus.br	Integrante Demandante
Andrus da Silva Sandres	SETIC	andrus.sandres@trt14.jus.br	Integrante Técnico
Hamilton Rocha Neto	SETIC	hamilton.neto@trt14.jus.br	Integrante Técnico
Eder Pires Pantoja	CLC	eder.pantoja@trt14.jus.br	Integrante Administrativo

Tabela 14: Equipe de planejamento da contratação.

29. Aprovação e assinatura da autoridade máxima da área de TI

Aprovo,

Nome	Cargo
Robert Armando Rosa	Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação

Anexo A

Glossário

Este documento deve constar como anexo ao edital de licitação e ao documento de ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES - ETP.

- 1. Omnichannel:** "Omnis" significa "tudo/todos" em latim e aqui sugere a integração de todos os canais físicos (offline) e canais digitais (online) para oferecer uma experiência unificada ao cliente. De acordo com a *Frost & Sullivan*, omnicanal é definido como "experiências de cliente de alta qualidade uniformes e sem esforço que ocorrem dentro e entre canais de contato".
- 2. Application Programming Interface (API) ou Interface de Programação de Aplicações:** conjunto de regras e protocolos de programação que permite a comunicação padronizada entre dois ou mais sistemas de software, favorecendo a interação entre estes sistemas.
- 3. Business Solution Providers (BSP) do Whatsapp:** com experiência comprovada na Plataforma do WhatsApp Business, os provedores de solução são, em outras palavras, empresas que disponibilizam toda a infraestrutura necessária para o funcionamento dos canais, funcionando como um elo entre as empresas que desejam usar o aplicativo e a API oficial do WhatsApp. São empresas parceiras da Meta especializadas em oferecer soluções para a comunicação com clientes no aplicativo. Os BSPs funcionam como uma conexão entre a sua empresa e a Meta, auxiliando na criação e gerenciamento da conta comercial do WhatsApp Business. São capazes de configurar, solicitar e criar a conta, interceder na solicitação e aprovação de notificações e auxiliar na conquista do selo oficial de conta verificada. É o provedor oficial que solicita a aprovação de todas as notificações que serão enviadas através do aplicativo, como mensagens, convites e promoções. O envio de mensagens através do WhatsApp deve seguir as regras estabelecidas pela Meta. Entre algumas dessas normas está a proibição de envio de mensagens para usuários que não autorizaram o recebimento de

mensagens. Também é proibida a comercialização de medicamentos, armas e drogas ilícitas no WhatsApp.

4. **Chatbot:** interface automatizada de conversação, provido de inteligência artificial, que utiliza um aplicativo, plataforma de mensagens, rede social ou solução de chat para interagir com os usuários de um determinado serviço.
5. **Computação em nuvem ou Cloud Computing:** plataforma de computação em que recursos escalonáveis e elásticos habilitados para TI são fornecidos como um serviço usando tecnologias da Internet.
6. **Computação on-premise:** Ambiente de infraestrutura de computação mantido e suportado pela própria CONTRATANTE. Corresponde, na prática, ao ambiente operacional de infraestrutura de data center do Tribunal. Uma solução on-premise é instalada e mantida operante no ambiente do Tribunal, sendo, portanto, de responsabilidade de suas equipes técnicas garantir a disponibilidade do serviço da referida solução. Em geral, a alternativa à implantação on-premise é a implantação em nuvem
7. **High Structured Message (HSM):** modelo de mensagens para o WhatsApp. O HSM define uma estrutura aprovada pelo WhatsApp para as mensagens automáticas que as empresas estão autorizadas a enviar no contato com seus clientes.
8. **Infraestrutura como serviço ou Infrastructure as a service (IaaS):** modalidade de computação em nuvem em que se contratam recursos de infraestrutura de TIC – a saber: recursos de processamento, armazenamento e comunicação de dados –, com escalabilidade e cujo pagamento é realizado conforme o uso.
9. **Representational State Transfer (REST) ou Transferência Representacional de Estado:** modelo de arquitetura de programação, que fornece diretrizes para que os sistemas distribuídos se comuniquem diretamente usando os princípios e protocolos existentes da Web sem a necessidade de protocolos adicionais ou mais sofisticados.
10. **Software como serviço ou Software as a service (SaaS):** Modalidade de computação em nuvem em que uma solução de software ou aplicativo é fornecido em ambiente de nuvem, sem necessidade de instalações específicas no ambiente operacional da CONTRATANTE.
11. **Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC):** Área do conhecimento e da indústria relacionada às tecnologias computacionais e de sistemas de software voltados à criação, comunicação, armazenamento, segurança e controle de dados e informações. Contemporaneamente, possui aplicação ubíqua, estando inserida em todas as organizações e nas vidas das pessoas, quaisquer que sejam sua área de atuação.
12. **Protocolos:** **SIP (Session Initiation Protocol):** Protocolo de Iniciação de Sessão; usado para estabelecer, modificar e terminar chamadas de voz e vídeo sobre IP. **SRTP (Secure Real-time Transport Protocol):** Protocolo de Transporte em Tempo Real Seguro; fornece criptografia e autenticação para fluxos de áudio e vídeo em comunicações IP. **TLS 1.3 (Transport Layer Security):** Segurança da Camada de Transporte; a versão mais recente do protocolo que criptografa a comunicação entre clientes e servidores na web para garantir privacidade. **OAuth 2.0 (Open Authorization):** Autorização Aberta; um padrão que permite que aplicativos obtenham acesso limitado a contas de usuários em outros serviços sem compartilhar senhas. **SAML 2.0 (Security Assertion Markup Language):** Linguagem de Marcação de Asserção de Segurança; um padrão baseado em XML para trocar dados de autenticação e

autorização entre um provedor de identidade e um provedor de serviços. **OpenID Connect (OIDC)**: Uma camada de identidade sobre o protocolo OAuth 2.0 que permite verificar a identidade do usuário final com base na autenticação realizada por um servidor de autorização.

Anexo B

Especificações Técnicas da Solução

O presente anexo ao documento de ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES - ETP, apresenta as especificações técnicas da solução a ser contratada. As terminologias e nomenclaturas adotadas neste documento devem ser consultadas no ANEXO A – Glossário.

Este documento deve constar como anexo ao edital de licitação e ao documento de ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES - ETP.

1.DA DISPONIBILIZAÇÃO DO SERVIÇO EM PLATAFORMA DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM

- 1.1. A SOLUÇÃO será provida no modelo SaaS (Software as a Service) em servidores virtuais dedicados exclusivamente para a CONTRATANTE, não sendo aceitos compartilhamentos dos mesmos servidores virtuais.
- 1.2. A SOLUÇÃO será provida por meio de serviço de computação em nuvem, com acesso online, fazendo uso de conexões seguras usando protocolo HTTPS, no qual a infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados é fornecida e mantida pela CONTRATADA, ficando a CONTRATANTE responsável apenas pelo provimento dos meios de acesso dos seus usuários à Internet.
- 1.3. **DA LOCALIZAÇÃO DE DADOS E HOSPEDAGEM:**
 - 1.3.1. A CONTRATANTE exige que toda a infraestrutura de hospedagem e armazenamento de dados da solução contratada sob este acordo, incluindo, mas não se limitando a servidores, bases de dados e backups, seja localizada exclusivamente dentro do território nacional brasileiro.
 - 1.3.2. Esta exigência decorre da necessidade de assegurar a soberania nacional sobre os dados gerados e manipulados pela CONTRATANTE, considerando a sensibilidade e a relevância das informações para a segurança e o bem-estar público.

- 1.3.3.** A localização dos dados no Brasil assegura que o acesso, a gestão e a governança da informação estejam sujeitos exclusivamente às leis brasileiras, garantindo a aplicabilidade direta da legislação nacional, incluindo, mas não limitando a, regulamentações sobre proteção de dados pessoais (LGPD), segurança da informação e transparência.
- 1.3.4.** Adicionalmente, a CONTRATADA deve garantir que a infraestrutura de hospedagem dos dados esteja em data centers que possuam, no mínimo, as certificações ISO-27001 e SOC-2, assegurando padrões internacionais de segurança da informação e gestão de riscos.
- 1.3.5.** O ambiente operacional, incluindo, mas não se limitando a servidores virtuais, bancos de dados e quaisquer outros componentes de infraestrutura utilizados para a prestação do serviço à CONTRATANTE, deve ser exclusivamente dedicado a ela. É vedado à CONTRATADA a utilização ou o compartilhamento desses recursos com outros clientes ou para quaisquer outros fins que não o serviço contratado. Esta medida visa assegurar a completa segregação de acesso, garantindo a integridade, a confidencialidade e a disponibilidade dos dados da CONTRATANTE, conforme as melhores práticas de segurança da informação.
- 1.3.6.** A CONTRATADA deve garantir acesso irrestrito da CONTRATANTE e de autoridades regulatórias às instalações aos dados, para fins de auditoria, verificação de conformidade e/ou outras inspeções regulatórias, conforme demanda da CONTRATANTE ou da legislação vigente.
- 1.4.** A SOLUÇÃO será minimamente composta pelas seguintes ferramentas, aplicações e funcionalidades:
 - 1.4.1.** aplicação de comunicação multicanal;
 - 1.4.2.** aplicação de chatbot integrada à aplicação de comunicação multicanal;
 - 1.4.3.** integração da ferramenta multicanal com:
 - 1.4.3.1.** WhatsApp API;
 - 1.4.3.1.1.** Será de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento do WhatsApp Business API, atuando como broker com conexão direta à Meta, incluindo gestão e operação do serviço;
 - 1.4.3.2.** site institucional e sistemas da CONTRATANTE (via APIs REST e SOAP);
 - 1.4.3.3.** telefonia IP local ou em nuvem da CONTRATADA
 - 1.4.3.3.1.** Através de configuração de entroncamentos SIP e demais configurações específicas para tal, sem acréscimo de custos. A quantidade máxima será de 200 troncos SIP para interconexão com a solução de telefonia IP local ou em nuvem.
 - 1.4.3.3.2.** A plataforma deverá obedecer a recomendação E.164 e se registrar utilizando um dos números DDR (Discagem Direta a Ramal) disponibilizados pelo sistema de Telefonia IP do Tribunal;
 - 1.4.3.3.3.** A plataforma deverá ser capaz de utilizar os seguintes codecs na comunicação com o sistema de Telefonia IP do Tribunal: G.711M, G.722-64K, G.711A, G.729AB;

1.4.3.4. WebChat integrado ao portal do Tribunal

- 1.5.** Caberá à CONTRATADA, através de serviços de computação em nuvem, registrar e armazenar, durante a vigência contratual e pelo período de um ano após a vigência do contrato, mantidos todos os requisitos de segurança da informação e sigilo, todos registros de acesso, informações de sessões e transações, incidentes e eventos cibernéticos. As gravações devem ser facilmente acessíveis para monitoramento, auditoria e treinamento.
- 1.5.1.** A exceção ao período acima caberá aos atendimentos de voz que deverão ser mantidos a gravação por um período mínimo de 90 dias.
- 1.6.** Em relação à segregação de dados e à separação lógica em ambientes de computação em nuvem, a CONTRATADA deve:
 - 1.6.1.** garantir que o ambiente contratado seja protegido de usuários externos do serviço em nuvem e de pessoas não autorizadas e implementar controles de segurança da informação de forma a propiciar o isolamento adequado dos recursos utilizados pelos diferentes órgãos ou entidades da administração pública federal e por outros usuários do serviço em nuvem;
 - 1.6.2.** garantir que seja aplicada segregação lógica apropriada dos dados das aplicações virtualizadas, dos sistemas operacionais, do armazenamento e da rede a fim de estabelecer a separação de recursos utilizados;
- 1.7.** Em relação ao tratamento da informação em ambiente de computação em nuvem no caso de dados pessoais, deverão ser observadas as orientações previstas na Lei Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, e demais legislações sobre o assunto.
- 1.8.** A CONTRATANTE disponibilizará aos seus usuários os dispositivos de acesso, acompanhados de sistema operacional e navegadores, sistema de diretório local para autenticação e acesso à Internet.
- 1.9.** A SOLUÇÃO deverá proporcionar a disponibilidade, integridade e a segurança de todas as informações da CONTRATANTE por ela gerenciadas e armazenadas.

2.DOS REQUISITOS MÍNIMOS OBRIGATÓRIOS DA FERRAMENTA DE COMUNICAÇÃO MULTICANAL INTEGRADA E WEB CHAT PELO SITE INSTITUCIONAL DO CONTRATANTE.

- 2.1.** A solução deve fornecer chatbot, atendendo os seguintes requisitos mínimos:
 - 2.1.1.** Integração com a solução multicanal de modo a interagir com as plataformas suportadas;
 - 2.1.2.** Integração com outras soluções corporativas da CONTRATANTE.
 - 2.1.2.1.** Por integração entende-se a disponibilização de dados oriundos de sistemas internos da CONTRATANTE para realização dos atendimentos de forma automatizada, bem como o encaminhamento de mensagens e acionamento de serviços dos sistemas internos da contratante;
 - 2.1.2.2.** As integrações deverão ser realizadas via API (Application Programming Interface) REST/JSON sob TLS 1.3 ou superior.

- 2.1.2.3.** Todas as informações sobre link de acesso, método de autenticação, token de segurança etc. serão disponibilizadas pela CONTRATANTE.
- 2.1.3.** Criação e manutenção de fluxos de atendimento e conversações por meio de interface visual aberta ao uso da CONTRATANTE;
- 2.1.4.** Possibilidade de reutilização de fluxos existentes para criação de novos fluxos de atendimento;
- 2.1.5.** Possuir configuração e atualização de fluxogramas (ChatBot) via interface gráfica modelo “arrastar e soltar” (drag and drop), permitindo a configuração individual de componentes; e
- 2.1.6.** Monitoramento e análise do desempenho do chatbot por meio de interface visual.
- 2.1.7.** Possibilidade de integração do chatbot com API de inteligência artificial fornecida pela CONTRATANTE, para automatização de atendimentos.
- 2.2.** A interface da SOLUÇÃO deve ser apresentada no idioma português do Brasil.
- 2.3.** Permitir criação de menus de atendimentos, para WhatsApp e WebChat, de pelo menos 5 níveis e no mínimo 10 opções em cada menu;
- 2.4.** Permitir navegação no menu através do recurso “Ir Para”, deslocando para uma posição específica do fluxo;
- 2.5.** Permitir direcionar o atendimento para grupo de agentes conforme sua natureza;
- 2.6.** Permitir capturar dados como nome, número de documento, endereço, etc.;
- 2.7.** Possibilitar o bloqueio de recebimentos de mídias.
- 2.8.** Permitir execução de chamada de URL HTTP com uso de método GET e POST, para encaminhamento do atendimento a serviços oficiais externos à solução.
- 2.9.** Permitir classificação do atendimento por meio de rótulos personalizados.
- 2.10.** Permitir a criação automática de protocolo de atendimento.
- 2.11.** Permitir configuração por grupo de agentes conforme os seguintes critérios:
 - 2.11.1.** Uso de mensagens pré-definidas de atendimento, para agilizar e evitar erros ortográficos;
 - 2.11.2.** Segregar quais atendimentos “conversas” deverão aparecer como histórico do agente, garantindo o sigilo de conversas realizadas em outras unidades de atendimento;
 - 2.11.3.** Permitir que o atendente visualize as conversas correntes;
 - 2.11.4.** Configurar tempo de inatividade, para desconectar e retornar mensagem personalizada informando da desconexão e encerramento do atendimento;

- 2.11.5.** Selecionar quais agentes poderão conectar no grupo de atendimento;
- 2.11.6.** Permitir mensagem personalizada ao finalizar o atendimento;
- 2.11.7.** Permitir a realização de pesquisa de satisfação ao final do atendimento, para todos os canais de atendimento (WhatsApp, WebChat e Telefonia);
 - 2.11.7.1.** As respostas da pesquisa de satisfação ficam disponíveis na plataforma de modo que seja possível emitir relatórios por período para avaliar o nível de satisfação dos atendimentos, de toda organização, segmentada por unidade e também por atendente.
- 2.12.** Permitir visualizar os contatos cadastrados, com possibilidade de exportar e listar por canal.
- 2.13.** O sistema da SOLUÇÃO deve permitir a personalização do painel de monitoramento do supervisor (dashboards).
- 2.14.** Permitir que o supervisor monitore os atendimentos com as seguintes opções:
 - 2.14.1.** Agentes e seus respectivos atendimentos, inclusive no ambiente de chat;
 - 2.14.2.** Permitir que o perfil supervisor da unidade administre os horários de atendimento da sua unidade
 - 2.14.3.** Intervir no atendimento, possibilitando interagir enviando mensagens diretamente da interface de monitoramento;
 - 2.14.4.** Transferir atendimento;
 - 2.14.5.** Permitir que o perfil supervisor visualize todo histórico de conversas de sua unidade;
 - 2.14.6.** Finalizar o atendimento;
 - 2.14.7.** Visualizar fila de espera, com tempo médio de espera, taxa de abandono e opção de transferir o atendimento para um agente disponível;
 - 2.14.8.** Visualizar duração do atendimento;
 - 2.14.9.** Visualizar grupo de atendimento;
 - 2.14.10.** Visualizar por qual canal está sendo realizado o atendimento; e
 - 2.14.11.** Permitir visualizar todos os agentes logados, disponíveis para atendimento e seus respectivos grupos de atendimento;
- 2.15.** Emitir, no mínimo, relatórios:
 - 2.15.1.** A plataforma deve fornecer relatórios e dashboards históricos, personalizáveis e exportáveis (HTML, XLS, CSV, PDF)
 - 2.15.2.** Por período, canal de atendimento e grupos de atendimento;

- 2.15.3.** Total global por mensagens e atendimentos;
- 2.15.4.** Totais por canais, grupo de agentes, mensagens, atendimentos, tempo médio de atendimento (TMA) e tempo médio de espera (TME), taxa de resolução;
- 2.15.5.** Por agentes, mensagens, atendimentos e tempo médio de atendimento (TMA);
- 2.15.6.** Pausas por atendente;
- 2.15.7.** Por classificação / rotulação de finalização de atendimento;
- 2.15.8.** Por palavra-chave;
- 2.15.9.** Por atualizações no sistema;
- 2.15.10.** Por entrada de dados no fluxo de atendimento;
- 2.15.11.** Por nota de atendimento;
- 2.15.12.** Nível de serviço (SLA) por canal e período;
- 2.15.13.** Estatísticas do consumo mensal de mensagens trafegadas
- 2.16.** Permitir integração com o WhatsApp Business API, devendo a CONTRATADA fornecer e operar o broker, com conexão direta à Meta.
- 2.17.** Permitir criação de lista de palavras para inicialização do fluxo de atendimento.
- 2.18.** Permitir configurar tempo para desconexão automática por inatividade.
- 2.19.** Permitir a configuração de controle de acesso.
- 2.20.** Permitir na plataforma de atendimento dos agentes os recursos conforme citados abaixo:
 - 2.20.1.** Permitir o recebimento e envio de mensagens whatsapp conforme regras do grupo meta (serviço, utilidade e marketing)
 - 2.20.2.** Visualizar lista de contatos em espera para atendimento;
 - 2.20.3.** Atendimento de todos os canais em única tela, WhatsApp, Telefonia, Web Chat e e-mail;
 - 2.20.4.** Visualizar informações do contato que está em atendimento;
 - 2.20.5.** Visualizar mensagens pré-definidas;
 - 2.20.6.** Transferir atendimento para outro agente;
 - 2.20.7.** Anexar mídia (arquivo, imagens, documentos e áudios);
 - 2.20.8.** Permitir sair da conversa atual e acessar uma nova conversa sem pausar o tempo de atendimento em curso;
 - 2.20.9.** Permitir editar nome do contato em atendimento; e

- 2.20.10.** Permitir encerrar o atendimento tabulando por um motivo pré-definido;
- 2.21.** Capacidade de rastrear e documentar interações para garantir transparência e prestação de contas nas atividades do órgão público.
- 2.22.** Compatibilidade com os principais navegadores do mercado, como por exemplo Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome, garantindo acesso eficiente e consistente.
- 2.23.** A ferramenta deve ser compatível com os requisitos de acessibilidade previstos no eMAG.
- 2.24.** A plataforma de omnichannel deve ser capaz de se conectar e operar como broker diretamente à Meta, permitindo integração com o WhatsApp Business API.
- 2.25.** Permitir a utilização e configuração através de perfis de acesso, que atendam aos seguintes grupos:
 - 2.25.1.** Perfil Administrador: voltado para a parametrização do sistema, com funções de criação e manutenção de formulários e suas respectivas regras, o desenho dos processos que sustentam a prestação dos serviços, a gestão de usuários, a gestão das integrações com sistemas, dentre outras.
 - 2.25.2.** Perfil Gerencial/Supervisor: voltado para os gestores das unidades do Tribunal responsáveis por organizar a prestação dos serviços em suas unidades, atualizar e acompanhar os atendimentos, sem restrição, e extrair relatórios gerenciais.
 - 2.25.3.** Perfil Operacional: voltado para os funcionários internos do Tribunal responsáveis por operacionalizar o serviço, executar o fluxo de trabalho, responder ao cidadão, monitorar o andamento de suas demandas. O perfil operacional deve restringir seu acesso somente às mensagens da sua unidade de trabalho, sendo vedado a visualização de conversas de outras unidades.
 - 2.25.4.** Permitir falar com atendente em fila de atendimento específica definida no fluxo de conversação via web chat e whatsapp.
 - 2.25.5.** Permitir disponibilizar links de direcionamento para sistemas ou páginas definidas pelo Tribunal via web chat e whatsapp.
 - 2.25.6.** Fornecer backups diários de todos os dados, validando a eficácia do backup através de testes periódicos de restore, monitoramento de provedores de serviços externos, monitoramento de largura de banda e outros aspectos para garantir a funcionalidade do sistema.
 - 2.25.7.** Possuir criptografia TLS para comunicação SIP.
 - 2.25.8.** Deverá utilizar o protocolo SRTP para criptografia da mídia utilizando o padrão AES 256 bits
 - 2.25.9.** Autenticação com o Tribunal através de serviço OAuth 2.0.
- 2.26.** Deve possuir uma base de conhecimento integrada, suportando seu uso no atendimento, como fonte para envio de e-mails ou FAQs para chat.
- 2.27.** Permitir realizar transbordos de ligações para ramais definidos pelo tribunal para serem atendidos na tela de atendimento unificado.

3.SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO

- 3.1.** Durante a fase de implantação poderão ser utilizadas as plataformas de videoconferência para reuniões entre os membros da CONTRATADA e CONTRATANTE e, se necessário, utilização de ferramentas de atendimento remoto, de acordo com as regras de segurança do CONTRATANTE.
- 3.2.** Todas as configurações realizadas para implantação deverão ser documentadas e entregues à Contratante para recebimento provisório do serviço.

3.3. REQUISITOS GERAIS

- 3.3.1.** Como requisito básico e fundamental a ferramenta como um todo deverá assegurar a conectividade, via APIs REST e SOAP, bem como ser compatível com os padrões SAML 2.0, OAuth 2.0 e OpenID com disponibilização de manual de integração para facilitar a implementação.
- 3.3.2.** Disponibilização do servidor em nuvem e configurações iniciais;
- 3.3.3.** Configuração dos canais de atendimento (WhatsApp, WebChat, Telefonia e e-mail) conforme informações disponibilizadas pela CONTRATANTE;
- 3.3.4.** Criação das contas de administradores e supervisores;
- 3.3.5.** Criação dos grupos de atendimento;
- 3.3.6.** Criação ilimitada dos agentes, limitando a 100 agentes logados;
- 3.3.7.** Criação do fluxo de atendimento para cada um dos canais disponibilizados;
- 3.3.8.** Criação de mensagens padrão do sistema para inicialização e encerramento dos atendimentos;
- 3.3.9.** Criação da funcionalidade de pesquisa de satisfação que deverá ser integrada a SOLUÇÃO;

3.4. CONFIGURAÇÃO DOS SERVIÇOS DAS 65 ÁREAS DE ATENDIMENTO

- 3.4.1.** Criação das atividades específicas de cada área sendo no mínimo 1 para cada canal de atendimento (telefone, webchat, WhatsApp e e-mail) totalizando 4 atividades por área.
- 3.4.2.** Parametrização das origens de abertura (telefone, chat, whatsapp e e-mail).
- 3.4.3.** Implementação de fluxo para abertura e encerramento automático de conversas para origem do tipo telefone, chat e whatsapp.
- 3.4.4.** Configuração de fluxo de atendimento via e-mail.

3.5. CONFIGURAÇÃO DE RELATÓRIO DE ATENDIMENTO DAS 65 ÁREAS

- 3.5.1.** Disponibilização de relatório contendo, no mínimo , os relatórios exigidos no item 2.15:

3.6. INTEGRAÇÃO DE TODOS OS CANAIS DE ATENDIMENTO (TELEFONIA, WEB CHAT, WHATSAPP E E-MAIL)

- 3.6.1.** Disponibilização de tela de atendimento de todos os canais em um único ambiente e solução, otimizando o fluxo de atendimento

3.7. CONFIGURAÇÃO DA ABERTURA DE TICKETS POR E-MAIL

- 3.7.1.** Parametrização do ambiente para leitura de e-mails via Gmail do TRT14 em 65 caixas de e-mail
- 3.7.2.** Automação da abertura de tickets a partir dos e-mails recebidos nas 65 caixas definidas no projeto.

3.8. CONFIGURAÇÃO DA INTEGRAÇÃO COM WHATSAPP VIA BROKER

- 3.8.1.** Parametrização do número de telefone e integração com o broker.
- 3.8.2.** Será de responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização do broker, e do TRT14, a inclusão do HTML fornecido no portal do TRT14 para o WebChat.
- 3.8.3.** A solução deve ser configurada para operar com, no mínimo, 4 números de Whatsapp (Via Broker) para receber interações.

3.9. CONFIGURAÇÃO DO AMBIENTE DE NUVEM COM INTEGRAÇÃO À TELEFONIA

- 3.9.1.** Integração do sistema com solução de telefonia local ou em nuvem.
- 3.9.2.** Criação de ramais e filas de atendimento de cada ramal.
- 3.9.3.** Será de responsabilidade do TRT14 a configuração dos DDRs de redirecionamento.

3.10. INTEGRAÇÃO COM SISTEMAS DA CONTRATADA

- 3.10.1.** Integração com PJE, ou outros sistemas, via acesso ao banco de dados com usuário de leitura disponibilizado pelo TRT14 para buscar informações necessárias para serviços do Tribunal como busca de audiências e últimas movimentações via portal, telefone, web chat e whatsapp.

4. TREINAMENTO TÉCNICO E DESENVOLVIMENTO DO CHATBOT

- 4.1.** Os treinamentos serão ministrados de forma remota, utilizando plataforma de videoconferência, por conta da CONTRATADA (Zoom Conference, Google Meet, Microsoft Teams ou similar que dispense a instalação de clientes na estação do agente).
- 4.2.** Os treinamentos deverão ser do tipo teórico-prático, sendo apresentados materiais (apostilas, vídeos, animações, capturas de tela) de treinamento atualizados e que reflitam, de forma atualizada, a SOLUÇÃO fornecida.
- 4.3.** Os treinamentos deverão ser ministrados por profissionais certificados pela CONTRATADA.
- 4.4.** Devem ser realizados para a equipe técnica e para os usuários da CONTRATANTE, em todos os itens necessários à utilização adequada da SOLUÇÃO, bem como na operação e administração da SOLUÇÃO fornecida, incluindo todos os softwares e equipamentos que compõem a SOLUÇÃO.
- 4.5.** Devem ser fornecidas gravações dos treinamentos ministrados, em formato digital (.mp4, .mkv, .avi etc.), de modo a ser possível a CONTRATANTE capacitar outros servidores em momentos posteriores à fase oficial de treinamentos.

- 4.6.** Ao término de cada turma, exceto para usuário final, deverão ser entregues certificado de participação, contendo no mínimo o nome do aluno, assunto, entidade promotora, carga horária, período de realização, ministrante e conteúdo programático.
- 4.7.** O repasse de conhecimento consistirá de um treinamento do tipo “hands-on”, a ser ministrado pelos funcionários da Contratada a pelo menos 5 servidores indicados pelos TRT14, para o treinamento específico para ChatBot.
- 4.8.** Carga horária mínima de 8h.
- 4.9.** Será de inteira responsabilidade da Contratada, sem ônus adicional para o Tribunal, garantir o repasse bem sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pelo órgão.
- 4.10.** O conteúdo do treinamento deverá conter no mínimo os seguintes itens:
 - 4.10.1.** Configuração do Sistema:
 - 4.10.1.1.** Manutenção dos serviços e atividades contidas no projeto.
 - 4.10.2.** Configuração de e-mail
 - 4.10.2.1.** Manutenção das leituras de caixas de e-mail contidas no projeto.
 - 4.10.2.2.** Manutenção de abertura de chamados advindos da leitura de e-mails para a atividade da vara.
 - 4.10.3.** Configuração do chatbot,
 - 4.10.3.1.** Manutenção de usuários
 - 4.10.3.2.** Manutenção de filas de atendimento
 - 4.10.3.3.** Criação de Widget para Chatbot
 - 4.10.3.4.** Usabilidade da área de chat por atendentes
 - 4.10.3.5.** Manutenção de fluxo de conversação
 - 4.10.4.** Configuração da telefonia
 - 4.10.4.1.** Manutenção e configuração da telefonia no escopo deste projeto.
 - 4.10.5.** Tela de Atendimento Omnichannel
 - 4.10.5.1.** Como usar a tela e realizar os atendimentos em cada meio de comunicação por origem de atendimento do projeto.

5.HORAS TÉCNICA PARA CUSTOMIZAÇÕES PERSONALIZADAS CONFORME DEMANDA

- 5.1.** O fornecedor deverá considerar um valor de homem-hora de serviços profissionais para desenvolvimento de integrações com os sistemas da CONTRATANTE.
- 5.2.** As horas serão utilizadas conforme a demanda e poderão não serem utilizadas em sua totalidade.
- 5.3.** Por integração entende-se a disponibilização de dados oriundos de sistemas internos da CONTRATANTE para realização dos atendimentos de forma automatizada.

- 5.4.** As integrações deverão ser realizadas via API (Application Programming Interface) REST.
- 5.5.** Todas as informações sobre link de acesso, método de autenticação, token de segurança etc. serão disponibilizadas pela CONTRATANTE.
- 5.6.** As horas contratadas deverão ser utilizadas para aprimoramento e evolução das funcionalidades do ambiente relacionado ao objeto desta contratação, incluindo:
 - 5.6.1.** Solicitações de Ajustes e Melhorias
 - 5.6.2.** Criação de novas filas de atendimento, conforme necessidade operacional.
 - 5.6.3.** Personalização de telas do sistema para melhor usabilidade e adequação aos processos do TRT14.
 - 5.6.4.** Evolução de relatórios, garantindo a geração de informações estratégicas.
 - 5.6.5.** Configuração de novas intenções de chatbot, para ampliar e otimizar o atendimento automatizado.
 - 5.6.6.** Implementação de novas integrações de telefonia, assegurando compatibilidade com o ambiente existente.
 - 5.6.7.** Alteração de regras de negócio, conforme demandas específicas do TRT14.

6.TREINAMENTO

- 6.1.** O repasse de conhecimento consistirá de um treinamento do tipo “hands-on”, a ser ministrado pelos funcionários da Contratada a no mínimo 50 servidores, entre atendentes e supervisores.
- 6.2.** Carga horária mínima de 4h.
- 6.3.** A ementa contendo o conteúdo mínimo do treinamento será definida pelas partes quando da Reunião Inicial.
- 6.4.** O treinamento será avaliado quanto ao cumprimento de sua carga horária, da ementa pré-estabelecida e quanto à avaliação dos servidores participantes.
- 6.5.** A avaliação dos servidores será composta de uma nota de zero a 10 quanto aos aspectos como por exemplo: a didática, o aproveitamento do tempo, a pontualidade, entre outros
- 6.6.** O treinamento será considerado atendido quanto à avaliação dos servidores participantes quando obtiver média igual ou acima de 7.0.
- 6.7.** Será de inteira responsabilidade da Contratada, sem ônus adicional para o Tribunal, garantir o repasse bem sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pelo órgão.

7.SUPORTE TÉCNICO

- 7.1.** Deverá ser prestado suporte técnico e manutenção pelo fabricante e/ou empresa por ele credenciada por todo período de vigência do contrato;

- 7.2.** O serviço de suporte técnico à solução fornecida e implementada se destina a:
- 7.2.1.** Correção de problemas e esclarecimento de dúvidas sobre configuração e utilização da solução ofertada.
 - 7.2.2.** Manutenção e atualização de softwares que compõem a solução ofertada.
 - 7.2.3.** Os serviços serão solicitados pela equipe técnica do Tribunal mediante abertura de chamado junto à CONTRATADA ou fabricante, via chamada telefônica local ou gratuita, e-mail ou Internet, devendo o recebimento dos chamados ocorrer em período integral (24x7x365).
- 7.3.** Os atendimentos poderão ser realizados remotamente (via Internet, telefone e e-mail). O Suporte técnico deverá ser efetuado em português.
- 7.4.** Não haverá limite de quantidade de chamados remotos durante a vigência do contrato.
- 7.5.** Os chamados serão classificados nos seguintes níveis de severidade:

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO		
NÍVEL	DESCRIÇÃO	PRAZO DE ATENDIMENTO
Alta	Qualquer ocorrência que caracterize a indisponibilidade dos serviços	02 (duas) horas corridas para solução.
Média	Ocorrências que prejudiquem os serviços sem interrompê-los.	48 (quarenta e oito) horas para solução.
Baixa	Ocorrências que não interfiram na disponibilidade ou performance dos serviços.	72 (setenta e duas) horas para solução.

- 7.6.** Dos prazos acima, será acrescido o tempo que a contratada aguardar resposta das equipes do contratante.
- 7.7.** Na abertura do chamado será definida e registrada pelo CONTRATANTE o nível de severidade (baixa, média e alta).
- 7.8.** Para cada chamado técnico, a CONTRATADA deverá informar um número de controle (protocolo) para registro, disponibilizar um meio de acompanhamento de seu estado, bem como manter histórico de ações e atividades realizadas;
- 7.9.** O chamado técnico só será considerado concluído após confirmação do CONTRATANTE;
- 7.10.** Ao final de cada atendimento, a CONTRATADA deverá emitir relatório técnico contendo as seguintes informações: número do chamado, nível de severidade, descrição do problema e da solução, procedimentos realizados, data e hora da abertura e do fechamento do chamado, data e hora do início e do término da execução dos serviços, identificação do técnico da empresa.
- 7.11.** A CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, ou através de sistema WEB, relatório contendo as informações de data e hora de abertura e fechamento do chamado, nome do

responsável pela abertura, nome do responsável pelo atendimento, número de controle (protocolo), nível de severidade e descrição sucinta do chamado.

Anexo C

Modelo de Execução e Gestão Contratual

O presente documento compreende o Plano de Gestão do Contrato, nos termos do art. 6º, inciso XXIII, alínea f, da Lei Nº 14.133/2021, bem como o Plano de Execução do Contrato, em conformidade com o Guia de Contratações de TIC do Poder Judiciário, Anexo à Resolução CNJ Nº 468, de 15 de julho de 2022.

1.DISPOSIÇÕES GERAIS

1. Este documento deve constar como anexo ao edital de licitação e ao documento de ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES - ETP.
2. São subanexos deste documento:
 - 2.1. Subanexo C.1 – Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo
 - 2.2. Subanexo C.2 – Declaração de Ciência do Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo
 - 2.3. Subanexo C.3 – Lista de Verificação de Implantação
 - 2.4. Subanexo C.4 - Modelo do Relatório Técnico de Recebimento Definitivo do Treinamento
 - 2.5. Subanexo C.5 - Modelo da Ordem de Fornecimento para Solicitação de Consultoria
 - 2.6. Subanexo C.6 - Indicadores de Nível Mínimo de Serviço
3. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei Nº 14.133/2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
4. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.
5. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
6. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.
7. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterà informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.
8. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por gestor e por fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei Nº 14.133/2021, art. 117, caput), cujas atribuições são detalhadas no Item 11 do TR.

9. Para a execução do contrato, será implantado método de trabalho em que a CONTRATANTE figura como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço.
10. A natureza dos serviços requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TIC da CONTRATANTE. Por esse motivo, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada.
11. O serviço deverá estar disponível ordinariamente 24x7 em todos os dias da semana e feriados, por se tratar de um serviço continuado de atendimento ao cidadão com possibilidade de atendimento automatizado via chatbot.

2.DOS PAPÉIS

12. Os papéis e responsabilidades por parte da CONTRATANTE e da CONTRATADA incluem os seguintes:
- 12.1. **Preposto da CONTRATADA.** Responsabilidades: Acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;
- 12.2. **Gestor do contrato da CONTRATANTE.** Responsabilidades: realizar reuniões periódicas com a contratada para garantir a qualidade da execução do contrato e os respectivos resultados, além das demais atribuições previstas no Item 11 do TR;
- 12.3. **Fiscal demandante da CONTRATANTE.** Responsabilidades: Fiscalizar o contrato quanto aos aspectos funcionais do seu objeto, além das demais atribuições previstas no Item 11 do TR;
- 12.4. **Fiscal técnico da CONTRATANTE.** Responsabilidades: Acompanhar e fiscalizar a execução física do objeto contratual, com o fim de aferir se este vem sendo realizado em conformidade com o que foi pactuado, além das demais atribuições previstas no Item 11 do TR;
- 12.5. **Fiscal administrativo da CONTRATANTE.** Responsabilidades: Responsável por acompanhar o contrato no que diz respeito aos aspectos administrativos da execução, especialmente os referentes à regularidade fiscal e trabalhista da contratada, assim como ao recebimento, pagamento, sanções e aderência às normas, diretrizes e obrigações contratuais, além das demais atribuições previstas no Item 11 do TR;

3.DA GESTÃO DO CONTRATO

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE ESPECÍFICAS PARA ESTA CONTRATAÇÃO

13. Verificar, por meio da CONTRATADA (BSP), as condições e participação da CONTRATANTE no programa de isenção de taxas para conversas de mensageria cívica.

14. Informar ao fornecedor do sistema o multifator de identificação do Facebook (Gerenciador de Negócios) para ativar os números na API oficial do WhatsApp.
15. Informar o número de telefone (fixo, móvel ou 0800) a ser utilizado na API Oficial do Whatsapp caso seja esta a opção adotada na contratação.
16. A contratante deve atentar que cada número cadastrado implica no custo de uma habilitação.
17. Informar o nome de exibição que será utilizado.

4.DA EXECUÇÃO CONTRATUAL

18. O dimensionamento e quantificação do volume de serviços demandado estão especificados no documento de ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES - ETP, ao qual este anexo integra.
19. O termo de compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA e o termo de ciência da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes, a ser assinado por todos os empregados da contratada diretamente envolvidos na contratação, estão disponíveis nos Anexos C.1 e C.2 deste documento, respectivamente.

DOS MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

20. Os mecanismos formais de comunicação a serem utilizados são os constantes da tabela 01.

TABELA 01

DOCUMENTO	FUNÇÃO	EMISSOR	DESTINATÁRIO	PERIODICIDADE
Ofício	Informações diversas	Contratante/ Contratada	Contratante/ Contratada	Sempre que necessário
E-mail	Informações diversas	Contratante/ Contratada	Contratante/ Contratada	Sempre que necessário
Ordem de Serviço	Autorização para entrega dos produtos ou prestação dos serviços	Contratante	Contratada	Única para itens de única entrega e mensal para os demais casos
Termo de Recebimento Provisório	Recebimento provisório dos produtos ou serviços	Contratante	Contratada	Única para itens de única entrega e mensal para os demais casos
Termo de Recebimento Definitivo	Recebimento provisório dos produtos ou serviços	Contratante	Contratada	Única para itens de única entrega e mensal para os demais casos
Ata de Reunião	Informações Diversas	Contratante/ Contratada	Contratante/ Contratada	Sempre que necessário
Serviço de Mensagens Oficiais do Tribunal (WhatsApp ou equivalente)	Informações Diversas	Contratante/ Contratada	Contratante/ Contratada	Sempre que necessário

DA EXECUÇÃO E RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

21. As ocorrências relacionadas à execução do contrato serão anotadas em registro próprio para adoção das providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais.
22. O **Recebimento Definitivo** dos serviços será realizado obedecendo aos critérios definidos no Art. 33 da IN 01/2019-SGD/SEGD/ME:
- 22.1. Avaliação da qualidade e da conformidade dos serviços realizados, de acordo com os níveis mínimos de serviço e desempenho e observância das demais obrigações contratuais, a partir da análise dos pareceres da Equipe de Fiscalização, tarefa de responsabilidade dos Fiscais Técnico e Demandante.
- 22.2. Identificação de não conformidade com os termos contratuais, a cargo dos Fiscais Técnico e Requisitante do Contrato.
- 22.3. Verificação de aderência aos termos contratuais, a cargo do Fiscal Administrativo do Contrato.
- 22.4. Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à habilitação técnica, a cargo dos Fiscais Administrativo e Técnico do Contrato.
- 22.5. Encaminhamento das demandas de correção, a cargo do Gestor do Contrato ou, por delegação de competência, do Fiscal Técnico do Contrato.
- 22.6. Encaminhamento de indicação de glosas e sanções por parte do Gestor do Contrato para a Área Administrativa.
- 22.7. Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo para fins de encaminhamento para pagamento, a cargo dos Fiscais Técnico e Requisitante do Contrato.
- 22.8. Autorização para emissão de nota fiscal, a ser encaminhada ao preposto da CONTRATADA pelo Fiscal Técnico do Contrato.

DO ITEM DE IMPLANTAÇÃO

23. Executados os serviços de implantação, segundo o ANEXO B - Especificações Técnicas da Solução, a CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE, por escrito e acompanhado de relatório de execução dos serviços, documentação técnica final e dos dados para acesso ao software: link, usuário e senha, a fim de que seja realizada a verificação para recebimento. Em até **três (três) dias** úteis desta comunicação deverá ser efetuado o **recebimento provisório** pelo fiscal demandante do contrato.
24. Em até **15 (quinze) dias úteis** do recebimento provisório do serviço de implantação, a CONTRATANTE realizará a verificação da entrega e, havendo o atendimento integral do objeto, será emitido termo de **recebimento definitivo** pela equipe de gestão e fiscalização designada.

DO ITEM DE TREINAMENTO

25. Realizado o treinamento, tendo se cumprido todo o programa previsto e emitidos os certificados dos participantes, a CONTRATADA deverá comunicar a CONTRATANTE, por

escrito e acompanhado de relatório de frequência e aproveitamento, a fim de que seja realizada a verificação para recebimento. Em até **três dias** desta comunicação deverá ser efetuado o **recebimento provisório** pelo fiscal demandante do contrato.

26. Em até 15 (quinze) dias úteis do recebimento provisório do serviço de implantação, a CONTRATANTE realizará a verificação da entrega e, havendo o atendimento integral do objeto, será emitido termo de **recebimento definitivo** pela equipe de gestão e fiscalização designada.
- 26.1. Para atendimento integral do objeto, será elaborado o parecer técnico constante do relatório a ser emitido pelo Fiscal Técnico do Contrato onde constarão o cumprimento da carga horária, da ementa prevista e da avaliação dos participantes quanto à aprendizagem esperada, conforme Subanexo C.4
- 26.2. Caso o parecer conclua, embasado nos itens avaliados, pela necessidade de execução de um novo treinamento integral ou parcial, as partes elaborarão novo cronograma cujo início não ultrapassará 30 dias sem custos adicionais para o Tribunal. Encerrado o novo treinamento, serão novamente executados os procedimentos e seguidos os prazos dos itens 26 e 27.

DO ITEM DE CONSULTORIA (HORAS TÉCNICA PARA CUSTOMIZAÇÕES PERSONALIZADAS CONFORME DEMANDA)

27. Cada solicitação de uso das horas técnicas deve ser formalizada por meio de uma Ordem de Serviço conforme Anexo C.5.
28. A forma de recebimento provisório e definitivo segue as mesmas orientações dos itens 26 e 27 (e subitens).

DO ITEM DE LICENÇAS

29. As licenças serão recebidas **provisória e definitivamente** após o registro da visualização em painel da contratada das licenças em conformidade com o Termo de Referência.

DO SUPORTE TÉCNICO

30. Os serviços de suporte técnico serão recebidas **provisoriamente**, findado o período mensal de execução contratual, após a apresentação pela CONTRATADA, ou através de sistema WEB, do relatório contendo as informações de data e hora de abertura e fechamento do chamado, nome do responsável pela abertura, nome do responsável pelo atendimento, número de controle (protocolo), nível de severidade e descrição sucinta do chamado.
31. O recebimento **definitivo** dos serviços de suporte técnico se darão conforme prescrito no item 23.

DO SIGILO E SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

32. A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pelo TRT14, ou contidos em quaisquer documentos e mídias, de que venha a ter acesso durante a etapa de repasse, de execução dos serviços e de encerramento contratual, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los para fins alheios à exclusiva necessidade dos serviços contratados.

- 33.** A CONTRATADA firmará, em termo próprio, compromisso de manutenção de sigilo e segurança das informações (Anexo C.1). Adicionalmente, cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo próprio atestando ciência da existência de tal compromisso (Anexo C.2).
- 34.** Todo e qualquer profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional do TRT14 não poderá ser utilizada para fins particulares.
- 35.** A CONTRATADA, na execução dos serviços contratados, deverá observar a Política de Segurança da Informação do TRT14, os normativos vigentes e as boas práticas relativas à segurança da informação, especialmente as indicadas nos normativos internos da Administração Pública Federal, em todas as atividades executadas.

INDICADORES DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

- 36.** Vide o Subanexo C.6.

DA ATUALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO

- 37.** A CONTRATADA deverá disponibilizar e realizar atualizações e correções de todos os componentes da SOLUÇÃO ofertada, durante a vigência do contrato, sem custo adicional.
- 38.** A CONTRATADA deverá garantir o direito de atualização contínua do software e suporte técnico para todos os componentes da solução em nuvem por pelo menos 30 (trinta) meses.

FORMA DE PAGAMENTO EM FUNÇÃO DOS RESULTADOS

- 39.** Serão aplicados descontos/glosas na fatura quando houver casos de violação dos indicadores de qualidade de serviços estabelecidos no Subanexo C.6.. Os descontos/glosas devem ser realizados preferencialmente na fatura correspondente ao mês em que for realizada a sua apuração ou, na impossibilidade de fazê-lo, na fatura imediatamente posterior;

PRAZO PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 40.** No prazo de 5 dias contados da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá entregar à CONTRATANTE um Plano de Implantação, prevendo o prazo para realização, no mínimo, das seguintes etapas:

ID	DESCRIÇÃO DA TAREFA	RESPONSÁVEL	PRAZO
1	Levantamento técnico do ambiente do CONTRATANTE	CONTRATADA	
2	Projeto Executivo - Versão 1.0	CONTRATADA	
3	Implantação		
3.1	Requisitos Gerais	CONTRATADA	
3.2	Configuração dos Serviços das 65 Áreas De Atendimento	CONTRATADA	
3.3	Configuração de Webservices para Integração com Chatbot e Telefonia IP	CONTRATADA	
3.4	Configuração de Relatório de Atendimento das 65 Áreas	CONTRATADA	

3.5	Integração de Todos os Canais de Atendimento	CONTRATADA	
3.6	Configuração da Abertura de Tickets por E-Mail	CONTRATADA	
3.7	Configuração da Integração com Whatsapp Via Broker	CONTRATADA	
3.8	Configuração do Ambiente Local ou Nuvem com Integração à Telefonia IP	CONTRATADA	
3.9	Integração com Sistemas da Contratada	CONTRATADA	
4	Treinamento	CONTRATADA	

5.DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

41. Este Plano de Execução e Gestão do Contrato complementa as especificações estabelecidas no documento dos ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES - ETP. Em casos omissos, deve prevalecer o determinado no contrato.

Subanexo C.1

Modelo do Termo de Sigilo

O <ÓRGÃO>, sediado na <Localidade>, CEP: <CEP>, CNPJ n.º <XXXX/XXXX-XX> doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º <CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/20XX doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições

Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações **sensíveis e sigilosas**, disponibilizadas pelo CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõe o Decreto n. 7.845/2012- Salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado.

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

- **Informação:** é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.
- **Informação Pública ou Ostensiva:** são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pelo CONTRATANTE.
- **Informações Sensíveis:** são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômico, político, científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiros.

Cláusula Terceira – DO COMPROMISSO

O(a) Sr.(a) _____ CPF Nº _____, endereço _____, profissional responsável pela execução do Contrato Nº ____/____, DECLARA, sob as penalidades da lei, que está ciente das normas de segurança vigentes na Polícia Federal e que se compromete:

1. a não divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto;
2. a não utilizar as informações confidenciais a que tiver acesso, para gerar benefício exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, para si ou para terceiros;
3. a não efetuar nenhuma gravação ou cópia do código fonte ou das informações confidenciais a que tiver acesso;
4. a não apropriar-se para si ou para outrem do material confidencial e/ou sigiloso oriundo das informações confidenciais às quais terei acesso;
5. a não repassar o conhecimento das informações confidenciais, responsabilizando-me por todas as pessoas que vierem a ter acesso a tais informações por meu intermédio, e obrigado-me, assim, a ressarcir a ocorrência de

qualquer dano e/ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações fornecidas.

A vigência da obrigação de confidencialidade e sigilo, assumida pela minha pessoa por meio deste termo, terá a validade enquanto a informação não for tornada de conhecimento público por qualquer outra pessoa, ou mediante autorização escrita, concedida à minha pessoa pela Gestão do CONTRATANTE.

Pelo não cumprimento do presente Termo de Confidencialidade e Sigilo, fica o abaixo assinado ciente de todas as sanções judiciais que poderão advir.

E, por ser verdade, firmamos o presente.

_____, ____ de _____ de 20__

Nome: _____
CPF: _____
Endereço: _____
Telefone: _____
E-mail: _____

Subanexo C.2

Modelo do Termo de Ciência

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 00X/20XX

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram, sob as penas da Lei, ter tomado conhecimento do Termo de Responsabilidade e Sigilo (TCMS), emitido por ocasião da assinatura do contrato nº ____/20__, e se comprometem a seguir, naquilo que lhe couber, todas as disposições do referido Termo. Também declaram que não farão uso em benefício próprio de nenhum dos recursos disponíveis no referido tribunal, tais como: telefones, impressoras, email, acesso à internet, entre outros.

_____, ____ de _____ de 20__

CIÊNCIA		
FUNCIONÁRIOS DA CONTRATADA		
NOME	MATRÍCULA	ASSINATURA
<Nome do funcionário>	<matrícula>	<assinatura>
<Nome do funcionário>	<matrícula>	<assinatura>
<Nome do funcionário>	<matrícula>	<assinatura>

Subanexo C.3

Lista de Verificação de Implantação

LISTA DE VERIFICAÇÃO DE IMPLANTAÇÃO	
REQUISITO	FEITO
Disponibilização da conectividade, via API com pelo menos um sistemas do Tribunal	•
Disponibilização do servidor em nuvem e configurações iniciais;	•
Configuração dos canais de atendimento (WhatsApp, E-mail, Telefonia IP e integração via site do CONTRATANTE WebChat) conforme informações disponibilizadas pela CONTRATANTE;	•
Criação das contas de administradores e supervisores;	•
Criação dos grupos de atendimento;	•
Criação dos agentes;	•
Criação do fluxo de atendimento para cada um dos canais disponibilizados;	•
Criação de mensagens padrão do sistema para inicialização e encerramento dos atendimentos;	•
Criação da funcionalidade de pesquisa de satisfação que deverá ser integrada a SOLUÇÃO;	•
Criação das atividades específicas de cada área sendo 1 para cada canal de atendimento (telefone, chat, WhatsApp e e-mail) totalizando 4 atividades por área.	•
Parametrização das origens de abertura de chamados (telefone, Whatsapp, chat e e-mail).	•
Configuração de fluxo de atendimento via e-mail.	•
Garantia de que os webservices gerem dados para relatórios e acompanhamento do atendimento.	•
Disponibilização de relatório único conforme item 2.15 do Anexo B:	•
Disponibilização de tela de atendimento de todos os canais em um único ambiente e solução, otimizando o fluxo de atendimento	•
Parametrização do ambiente para leitura de e-mails via Gmail do TRT14 em 65 caixas de e-mail	•
Parametrização do número de telefone e integração com o broker.	•
Integração com a solução de telefonia IP local ou em nuvem.	•
Criação de ramais e filas de atendimento de cada ramal.	•
Integração com PJE, ou outros sistemas, via acesso ao banco de dados com usuário de leitura disponibilizado pelo TRT14 para buscar informações necessárias para serviços do Tribunal como busca de audiências e últimas movimentações via portal, telefone, web chat e whatsapp.	•

Subanexo C.4

Modelo do Relatório de Recebimento Definitivo do Treinamento

Relatório Técnico

Recebimento Definitivo do Treinamento

Trata-se da fiscalização do serviço de treinamento, constante do objeto do contrato XXX/XXX iniciado em __/__/__ e finalizado em __/__/__.

ITEM	CUMPRIMENTO
Carga horária de mín. XX horas	•
Cobertura total da ementa	•

AVALIAÇÃO DOS PARTICIPANTES

PARTICIPANTE	AVALIAÇÃO (0 A 10)
matrícula - nome	
matrícula - nome	
...	
MÉDIA	

OBSERVAÇÕES

[assinado eletronicamente]
Nome do Fiscal técnico
FISCAL TÉCNICO

Subanexo C.5

Modelo de Ordem de Serviço para Solicitação de Consultoria

Ordem de serviço

Consultoria Técnica

1. IDENTIFICAÇÃO

PROAD Nº		EMPENHO Nº	
CONTRATADA		CONTRATO Nº	

2. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS/BENS

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDAD E	QTD.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Horas Técnica para customizações personalizadas	1	X horas		

3. ESCOPO DO SERVIÇO PRESTADO

Item 1 - _____ Estimativa de Horas: __:__

Perfil _____ Profissional _____ Requisitado: _____

Item 1 - _____ Estimativa de Horas: __:__

Perfil _____ Profissional _____ Requisitado: _____

2. CRONOGRAMA

Início: __/__/__

Encerramento: __/__/__

Período diário: __:__ às __:__ e de __:__ às __:__

[assinado eletronicamente]

[Nome do Gestor]
GESTOR DO CONTRATO

Subanexo C.6

Indicadores de Nível Mínimo de Serviço (NMS)

Para o entendimento dos graus de severidade utilizados na composição dos indicadores utiliza-se o item 7. Suporte Técnico do ANEXO B do Termo de Referência.

O cálculo das glosas contidas no item “Glosas” de cada um dos indicadores não ultrapassará 20% do valor mensal do contrato.

INDICADOR 01 - Tempo de Solução de Chamado	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o cumprimento do prazo para solução dos chamados técnicos.
Meta a cumprir	Somatório dos atrasos para solução dos chamados do mês menor que 8 horas
Instrumento de Medição	Relatórios de Ocorrência
Periodicidade	Mensal
Forma de Cálculo	SA = \sum Chamado (QtHorasSolução - Prazo-Encerramento-Atendimento) Onde: SA = Somatório dos atrasos de cada chamado; QtHorasSolução = quantidade horas para solução do atendimento; Para QtHorasSolução > Prazo-Encerramento-Atendimento.
Início da vigência	Início da execução dos serviços
Glosas	1. SA <= 8: 1,0% do valor mensal do contrato por hora de atraso; 2. SA > 8: 2,0% do valor mensal do contrato por hora de atraso (incluindo as primeiras 8 horas de atraso);

Exemplo: supondo os seguintes chamados realizados no mês:

ID	Data/Hora	Severidade	Prazo-Encerramento-Atendimento	Data/Hora Solução	Estado
1	03/08/2025 13:00	Alta	2h	03/08/2025 18:00	Fechado
2	17/08/2025 15:30	Média	48h	19/08/2025 18:30	Fechado
3	27/08/2025 10:00	Baixa	72h	30/08/2025 12:00	Fechado

Nesse caso, teríamos:

Chamado	QtHorasSolução	Qt-Horas-Atraso-Atendimento
1	6	5 - 2 = 3
2	51	51-48 = 3
3	74	74 - 72 = 2
SA		8

Assim, supondo:

Valor mensal do contrato = 10.000,00;

Teríamos:

Valor da glosa (1% por hora de atraso) = 8% de 10.000,00 = R\$ 800,00

Total a pagar = 10.000,00 - 800,00 = R\$ 9.200,00

INDICADOR 02 - Disponibilidade do sistema

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir um nível mínimo de disponibilidade do sistema de Omnichannel
Meta a cumprir	99,50% de disponibilidade mensal do sistema
Instrumento de Medição	A medição da indisponibilidade deverá ser feita por ferramenta da CONTRATADA através da disponibilização de relatório mensal que será confrontado com os dados obtidos pelas ferramentas da CONTRATANTE.
Periodicidade	Mensal
Forma de Cálculo	Para cada 0,1% (um décimo por cento) abaixo do índice mínimo de disponibilidade mensal, implicará no desconto (glosa) correspondente a 1% (três por cento), calculado sobre o valor mensal do contrato. A glosa mensal é limitada a 20% do valor mensal do contrato.
Início da vigência	Início da execução dos serviços

Anexo E

Plano de Sustentação e Transição Contratual

1.RECURSOS NECESSÁRIOS À CONTINUIDADE DO NEGÓCIO DURANTE E APÓS A EXECUÇÃO DO CONTRATO

O Tribunal já consta de infraestrutura técnica suficiente para a instalação e manutenção da solução em tela.

Portanto, não haverá a necessidade de acréscimos de recursos humanos ou materiais para a continuidade do negócio durante e após a execução do contrato que extrapolem a própria Equipe de Gestão da Contratação.

2.estratégia de continuidade contratual

A partir do conhecimento da interrupção contratual deverão ser adotadas as seguintes providências:

Planejamento de Continuidade Contratual			
Item	Ação	Descrição	Responsável
1	Formação da Equipe de Transição	Designar uma Equipe Multidisciplinar (TI, atendimento, jurídico, etc.) responsável pelo planejamento e execução da continuidade	Gestor do Contrato
2	Cronograma Detalhado da Atividades de Continuidade	Planejamento realista de um cronograma detalhado com as principais atividades a serem executadas.	Equipe Multidisciplinar
3	Reunião de Estratégia de Migração e configurações relevantes (fluxos de atendimento, integrações, regras de roteamento, etc.)	Definir uma estratégia clara para a migração dos dados, considerando a volumetria, os formatos, a necessidade de limpeza e transformação, e os riscos envolvidos. A migração deve ser realizada de forma faseada e com backups regulares.	Gestor do Contrato, Equipe Multidisciplinar, CONTRATADA.
4	Teste de Migração dos dados e	Realizar testes abrangentes com os dados migrados e simulações de atendimento para garantir o correto funcionamento e a aderência aos requisitos.	Equipe Multidisciplinar

3.estratégia de transição contratual

O processo de transição do contrato se inicia a partir do momento em que a empresa a ser prestadora de serviços assumir as responsabilidades, de forma gradual, pelos serviços prestados, preparando-se para o início efetivo da operação. Esse processo de transição contratual tem o propósito de preparar a empresa prestadora de serviços a assumir integralmente as obrigações advindas com o contrato, e será baseada em reuniões e repasse de documentos técnicos e/ou manuais específicos das soluções fornecidas.

Ao final do contrato de prestação dos serviços, a empresa prestadora de serviços deverá realizar a Reunião de Estratégia de Migração e fornecer, pelo período de 60 (sessenta) dias corridos, todas as informações necessárias à transição para a empresa sucessora à prestação dos serviços, além de elaborar e atualizar toda a documentação que porventura não tenha sido devidamente gerada ou atualizada durante o período de vigência do contrato.

Para a transição final desta contratação será importante que a nova contratação seja realizada com antecedência ao término do contrato em vigor no TRT14, para assim, permitir a conclusão do processo de implantação sem riscos de perda do serviço, inclusive para fins de teste operacionais, para com isso, mitigar qualquer inoperabilidade ou comprometimento do serviço.

Durante a transição final desta contratação deverão ser adotadas, entre outras, as seguintes ações:

- Entrega de versões finais dos produtos alvos da contratação
- Transferência final de conhecimentos sobre a execução e a manutenção da Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação
- Revogação de perfis de acesso
- Eliminação de caixas postais
- Transferência dos dados do Tribunal disponibilizados na nuvem da CONTRATADA
- Transferência de configurações relevantes (fluxos de atendimento, integrações, regras de roteamento, etc.)

A contratada deverá garantir que as obrigações de confidencialidade e segurança dos dados persistam mesmo após o encerramento do contrato, até que seja confirmada a migração completa e segura das informações.

4. ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA

Os direitos autorais e os direitos de propriedade intelectual da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, pertencerão ao TRT14, devendo ser justificado os casos em que isso não ocorrer.

Portanto, a empresa prestadora de serviços cederá os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação e bases de dados do TRT14. Ressalte-se que os direitos autorais dos fabricantes dos softwares utilizados na solução são resguardados e garantidos por legislação nacional e internacional.

Anexo F

Estimativa de Quantidades por Tribunal

1. CONSIDERAÇÕES GERAIS

Para a definição da Solução de Comunicação Omnichannel do TRT14, o dimensionamento dos quantitativos mínimos e máximos não se restringe apenas às necessidades locais, mas reflete a escala de uma **licitação de abrangência nacional**. Esses limites foram estabelecidos considerando tanto a demanda projetada para o TRT14 quanto os dados fornecidos por outros Tribunais Regionais do Trabalho consultados durante a fase de planejamento. Essa abordagem garante que o registro de preços comporte a adesão de diferentes órgãos, assegurando economia de escala e a padronização tecnológica no âmbito da Justiça do Trabalho.

2. QUANTITATIVOS

TABELA 01 - QUANTITATIVO CONSOLIDADO

ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	Tot. Min	Tot. Max
1	Licenciamento Atendentes Simultâneos - Inclusos serviços de suporte técnico e manutenção	Mensal	150	1395
2	Licenciamento Supervisor - Inclusos serviços de suporte técnico e manutenção	Mensal	71	715
3	Serviço de implantação	Parcela Única	8	12
4	Treinamento de 50 servidores (Atendentes e Supervisores) de no mínimo 4hs	Parcela Única	8	22
5	Consultoria - Horas Técnica para customizações personalizadas conforme demanda	Custo por hora	180	740
6	Treinamento de desenvolvimento do Chatbot - 5 usuários desenvolvedores, no mínimo 8hs	Parcela Única	7	19
7	WhatsApp - Assinatura Mensal	Mensal	8	13
8	WhatsApp - Conversa de Marketing	Mensal	100	5500
9	WhatsApp - Conversa de Serviço	Mensal	9200	470000
10	WhatsApp - Conversa de Utilidade	Mensal	9200	470000
11	WhatsApp - Conversa de Autenticação	Mensal	4	1161
12	WhatsApp - Serviço de instalação / setup	Parcela Única	9	16

3. DO ÓRGÃO GERENCIADOR E PARTICIPANTES

TRT 14

Responsável: Robert Armando Rosa
E-mail: robert.armando@trt14.jus.br
Telefone: (69)3218-6304

Endereço do Tribunal: Rua Almirante Barroso, 600 Porto Velho, RO - CEP: 76.801-901

TRT 4

Responsável: Paulo Mendes Ribeiro Junior

E-mail: sgti.contratos@trt4.jus.br e sgti.dim-lista@trt4.jus.br

Telefone: (51) 3255-2000

Endereço do Tribunal: Av. Praia de Belas, nº 1.100, em Porto Alegre/RS

TRT 5

Responsável: Elton Dhiego Dias Fernandes

E-mail: contratos.setic@trt5.jus.br e si-suporte@trt5.jus.br

Telefone: (71) 3284-6560/6570

Endereço do Tribunal: Rua Ivonne Silveira, 248, Fórum 2 de Julho Salvador - BA. CEP: 41.192-007

TRT 6

Responsável: Adriano Wagner Araújo Bezerra

E-mail: cgstic@trt6.jus.br

Telefone: (81) 3225-3200

Endereço do Tribunal: Av. Cais do Apolo, 739 - Bairro do Recife, Recife-PE

TRT 10

Responsável: Gustavo de Almeida Rocha

E-mail: cdsup.aquisicoes@trt10.jus.br

Telefone: (61) 3348-1100

Endereço do Tribunal: SAS Quadra 1, Bloco "D" Praça dos Tribunais Superiores - Brasília/DF - CEP: 70097-900.

TRT 12

Responsável: Edivan Carlos Cassaro

E-mail: nulad@trt12.jus.br e suporte@trt12.jus.br

Telefone: (48) 3216-4000

Endereço do Tribunal: Rua Estêves Júnior, 395, Centro. Florianópolis-SC. CEP 88015-905.

TRT 13

Responsável: Hérika Felix Brito

E-mail: setic-contratos@trt13.jus.br e apoio@trt13.jus.br

Telefone: (83) 3533-6000

Endereço do Tribunal: Av. Corálio Soares De Oliveira, S/N – João Pessoa-PB / CEP: 58013-260

TRT 15

Responsável: Herbert Wittmann

E-mail: contratos@trt15.jus.br e gstic.setic@trt15.jus.br

Telefone: (19) 3236-2100 / 3231-9500

Endereço do Tribunal: Rua Dr. Quirino, 1080 - 1º andar – Centro – Campinas – Estado de São Paulo – CEP 13015-081

TRT 16

Responsável: Rafael Robinson de Sousa Neto

E-mail: setic@trt16.jus.br

Telefone: (98) 2109-9566

Endereço do Tribunal: Av. Senador Vitorino Freire, Nº 2001, Areinha, CEP: 65030-015, São Luís-MA

TRT 17

Responsável: Alessandro Gaburro Trevisol

E-mail: segec@trt17.jus.br e coinf@trt17.jus.br

Telefone: (27) 3321-2400

Endereço do Tribunal: Av. Nossa Senhora dos Navegantes, nº 1245, Enseada do Suá, Vitória-ES

TRT 19

Responsável: Bruno José Sarmiento Peixoto

E-mail: bruno.peixoto@trt19.jus.br e faturamento@trt19.jus.br

Telefone: (82) 2121-8299

Endereço do Tribunal: Avenida da Paz, 2076 - Centro - Maceió - Alagoas - CEP: 57020-440

TRT 20

Responsável: José Olino de Campos Lima Junior

E-mail: sect@trt20.jus.br e dides@trt20.jus.br

Telefone: (79) 2105-8870 / (79) 2105-8864

Endereço do Tribunal: Av. Carlos Rodrigues da Cruz, s/nº - Capucho - CEP: 49081-015, Centro Administrativo Gov. Augusto Franco – Aracaju/SE.

4. DOS ÓRGÃOS PARTICIPANTES

TABELA 02 - QUANTITATIVO POR TRT

TRT14		TRT4		TRT5		TRT6		TRT10		TRT12		TRT13		TRT15		TRT16		TRT19		TRT20		TRT17	
Quant . Min	Quant . Max	Quant . Min	Quant . Max	Quant . Min	Quant . Max	Quant . Min	Quant . Max	Quant . Min	Quant . Max	Quant . Min	Quant . Max	Quant . Min	Quant . Max	Quant . Min	Quant . Max	Quant . Min	Quant . Max	Quant . Min	Quant . Max	Quant . Min	Quant . Max	Quant . Min	Quant . Max
30	100	20	250	10	200	0	80	0	80	30	200	0	50	30	150	0	85	10	50	10	50	10	100
10	50	2	5	5	200	0	40	0	40	30	200	0	10	10	50	0	10	4	15	5	25	5	70
1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	5	1	1	0	2	0	2	1	1	0	1	1	4	0	2	1	1	1	1	1	1
0	40	40	120	20	40	0	40	0	40	40	40	0	40	40	80	0	100	20	40	20	80	0	80
1	1	1	2	1	1	0	2	0	2	1	1	0	1	1	3	0	2	0	1	1	1	1	2
1	1	1	1	1	1	0	1	0	2	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
0	200	0	1000	100	1000	0	500	0	500	0	200	0	200	0	1000	0	500	0	100	0	200	0	100
1500	20000	1500	10000 0	1500	50000	0	20000	0	20000	1500	50000	0	10000	1500	10000 0	0	60000	200	10000	500	10000	1000	20000
1500	20000	1500	10000 0	1500	50000	0	20000	0	20000	1500	50000	0	10000	1500	10000 0	0	60000	200	10000	500	10000	1000	20000
0	200	0	100	0	400	0	1	0	1	0	400	0	1	1	5	1	1	1	1	1	1	0	50
1	1	1	3	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO 14ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

 HAMILTON
ROCHA
NETO
14/05/2026 09:57

 ANDRUS
DA
SILVA
SANDRES
14/05/2026 10:47

 ALESSANDRA
FELIZARDO DE
SOUZA
14/05/2026 14:31

 ROBERT
ARMAND
ROSA
18/05/2026 11:33

 EDER
PIRES
PANTOJA
25/05/2026 07:45

ETP - ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Processo Administrativo n.º 4932/2025

AQUISIÇÃO DE SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO OMNICHANNEL

Porto Velho, janeiro de 2026.

OBJETO DA CONTRATAÇÃO

Contratação de Plataforma Integrada de Atendimento (omnichannel) composta por:

- sistema de telefonia;
- sistema de orquestração de interações;
- sistema de monitoria de qualidade;
- sistema de gerenciamento de desempenho; e
- infraestrutura em nuvem necessária para a disponibilização das soluções citadas.

A contratação abrangerá serviços adicionais, incluindo:

- suporte técnico;
- treinamento;
- implementação; e
- integração aos sistemas existentes no âmbito do TRT14.

1. DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES E REQUISITOS

1.1. Da necessidade em sentido amplo

Atualmente, o público externo realiza solicitações ao TRT14 por meio de inúmeros canais digitais, tais como: Google Meet, Instagram, Facebook, WhatsApp, telefone e email. Esta necessidade de monitoramento simultâneo dessas diversas ferramentas pelos atendentes dificulta o mapeamento e o direcionamento correto das demandas, o que compromete a agilidade e a eficiência do atendimento, ocasionando atrasos nas respostas.

Por outro lado, existe o desejo da Administração do TRT14 em controlar e gerir o atendimento prestado pelas diferentes unidades do Tribunal. O modelo atual, onde cada unidade presta o atendimento de forma proativa, autônoma e independente ocasiona falta de uniformidade na assistência aos usuários, pois não existe um padrão de qualidade estabelecido, nem mesmo um protocolo orientando a forma de atendimento e quais ferramentas precisam ser monitoradas pelos atendentes.

Não existe controle da Administração, por exemplo, sobre quantas demandas são atendidas por cada unidade, qual o prazo médio para respondê-las, quais os servidores responsáveis pelo atendimento, qual foi o atendimento prestado, qual a avaliação do atendimento por parte do usuário demandante e quais as estatísticas consolidadas de

atendimento para cada unidade do TRT14, inviabilizando a gestão e dificultando a adoção de medidas de melhoria.

Diante dos fatos expostos e considerando que, em sua essência, o serviço fornecido pelo TRT14 deve ser prestado ao cidadão buscando-se sempre um atendimento de excelência, sugere-se a criação de uma central de atendimento virtual ativo e passivo com fornecimento de plataforma, com menu e submenus para direcionamento de atendimento dos cidadãos às devidas unidades para verificação de suas demandas.

1.2. Da elaboração conjunta dos artefatos

A contratação da Solução de Comunicação Omnichannel para o TRT-14 foi estruturada de forma colaborativa, com o Estudo Técnico Preliminar (ETP) e o Termo de Referência (TR) elaborados em conjunto com os demais TRTs participantes. Essa estratégia visa a formalização de uma Ata de Registro de Preços (ARP) com participação exclusiva desses órgãos, garantindo que as especificações técnicas atendam às particularidades e aos padrões de interoperabilidade exigidos pelo Poder Judiciário Trabalhista, assegurando uma solução robusta e integrada.

Essa abordagem conjunta oferece vantagens estratégicas significativas, como a economia de escala, que permite obter preços mais competitivos devido ao volume da contratação, e a padronização tecnológica entre os tribunais, facilitando o suporte e a troca de experiências. Além disso, a cooperação reduz o esforço administrativo individual e mitiga riscos jurídicos, uma vez que o planejamento compartilhado resulta em um edital mais refinado e alinhado às melhores práticas de TIC da administração pública federal.

1.3. Identificação das necessidades (requisitos) de negócio

REQUISITOS DE NEGÓCIO		
ITEM	DESCRIÇÃO	JUSTIFICATIVA
01	Garantir e elevar o índice de satisfação do atendimento ao público externo e interno do Tribunal.	Atender ao plano estratégico de TIC.
02	Garantir a infraestrutura de TIC que suporte o negócio.	Atender ao plano estratégico de TIC.

03	Ser capaz de manter e/ou elevar os níveis de segurança sobre os recursos tecnológicos da Instituição.	Estratégia de continuidade dos serviços.
04	Preservar o investimento realizado pelo Tribunal nos equipamentos atualmente em uso, devendo a nova solução ser compatível e não impactar negativamente no funcionamento dos equipamentos anteriores.	Interoperabilidade e/ou compatibilidade tecnológica.
05	Garantir o direito de atualização contínua do software e suporte técnico para todos os componentes da solução em nuvem.	Estratégia para preservar o investimento realizado.
06	Garantir integrações via APIs REST e SOAP, bem como ser compatível com os padrões SAML 2.0, OAuth 2.0 e OpenID.	Estratégia de continuidade dos serviços.
07	A ementa do treinamento deverá ser determinada entre as partes na Reunião Inicial.	Assegurar um treinamento adequado aos usuários da nova ferramenta.
08	Realizar uma Reunião Inicial.	Garantir um alinhamento de expectativas com apresentação geral do ambiente do Tribunal e dos requisitos estabelecidos no Termo de Referência.
09	Realizar Testes de Bancada (Amostras)	Garantir que a contratada irá fornecer uma solução adequada ao Tribunal protegendo o erário público e o cumprimento das estratégias da alta administração.

Tabela 01: Requisitos de Negócio.

1.4. Identificação das necessidades (requisitos) tecnológicas

REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA DA SOLUÇÃO DE TIC		
ITEM	DESCRIÇÃO	JUSTIFICATIVA
01	Permitir o atendimento de múltiplos canais em uma única tela sendo, minimamente, chat advindos de WhatsApp e webchat, atendimento de telefonia em Softphone nativo da tela vinculado ao ramal do usuário e atendimento de chamados abertos por portal e por e-mail.	Compatibilidade com diferentes canais de comunicação para ampliar o acesso e atender às necessidades do público.
02	A plataforma deve suportar no mínimo 200 canais de atendimento de voz simultâneos, interligados à rede pública de telefonia através de troncos SIP	Suportar um grande volume de ligações simultâneas para evitar congestionamentos e garantir a eficiência no atendimento.

03	Integração via API com o WhatsApp Business, com capacidade para gerenciar um volume mínimo de 1.000 conversas individuais por dia, com 20 mensagens em média por conversa.	Capacidade de gerenciar um grande número de conversas para atender à demanda e garantir a efetividade da comunicação.
04	A plataforma deve segregar os atendimentos humanos, realizados via Web Chat, WhatsApp e Telefonia, por áreas de atendimento.	Possibilitar a organização e o gerenciamento do atendimento, garantindo a privacidade e a segurança das informações.
05	A plataforma deve suportar no mínimo 100 atendentes simultâneos e cadastros ilimitados de atendentes.	Aumentar a eficiência do atendimento e melhorar a experiência do usuário.
06	Integração com o servidor de e-mail do Tribunal, permitindo o gerenciamento de solicitações, envio de respostas automáticas e acompanhamento do histórico de atendimento de no mínimo 65 contas de e-mail.	Integração para gerenciar solicitações e automatizar respostas, aumentando a eficiência do atendimento.
07	Integração com o portal do Tribunal Regional do Trabalho, permitindo o atendimento via chat em tempo real.	Integrar para possibilitar atendimento em tempo real e aprimorar a experiência do usuário.
08	Integração de todos os canais de atendimento (voz, web chat, WhatsApp e e-mail) em uma tela única e em um único ambiente e solução, otimizando o fluxo de atendimento, garantindo que os cidadãos sejam atendidos, independentemente do canal utilizado.	Unificar todos os canais para otimizar o atendimento, independentemente do canal escolhido pelo usuário.
09	Capacidade de gravar todos os atendimentos de voz por um período mínimo de 90 dias. As gravações devem ser facilmente acessíveis para monitoramento, auditoria e treinamento.	Gravação de ligações para fins de monitoramento, auditoria e treinamento de funcionários.
10	Permitir a completa personalização do fluxo de atendimento e o correspondente redirecionamento das requisições às unidades e atendentes correspondentes	Personalização do fluxo de atendimento para direcionar as demandas de forma eficiente.
11	Capacidade de rastrear e documentar interações para garantir transparência e prestação de contas nas atividades do órgão público.	Registrar as interações para garantir a transparência e a responsabilidade do órgão público.
12	Compatibilidade com os principais navegadores do mercado, como por exemplo Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome, garantindo acesso eficiente e consistente.	Compatibilidade com os principais navegadores para garantir o acesso à plataforma.

13	A solução deve ser configurada para operar com, no mínimo, 4 números de WhatsApp (Via Broker) para receber interações.	Gerenciar múltiplos números de WhatsApp de forma simplificada e centralizada.
14	A ferramenta deve ser compatível com os requisitos de acessibilidade previstos no eMAG.	Cumprir os requisitos de acessibilidade para garantir o acesso a todos os usuários.
15	A plataforma de omnichannel deve possuir integração nativa com o WhatsApp Business API, operando por meio de conexão direta à Meta, contemplando a solicitação, a configuração, a gestão e a operação da integração junto ao WhatsApp.	Assegurar controle técnico, estabilidade da integração e continuidade do serviço, com operação direta do WhatsApp Business API, minimizando riscos de falhas decorrentes de integrações intermediárias.
16	Permitir a criação de regras de roteamento e priorização para interações, possibilitando uma distribuição eficiente para até 75 unidades distintas.	Direcionar as interações de forma organizada e eficiente.
17	Deve possuir uma base de conhecimento integrada, suportando seu uso no atendimento, como fonte para envio de e-mails ou FAQs para chat.	Melhorar a qualidade do atendimento e fornecer respostas rápidas
18	Deve ser capaz de integrar com o sistema de Telefonia IP local ou em nuvem através de configuração de entroncamentos SIP e demais configurações específicas para tal, sem acréscimo de custos. A quantidade máxima será de 200 troncos SIP para interconexão com a solução de telefonia IP local ou em nuvem.	Integração para garantir a comunicação eficiente e sem custos adicionais.
19	A plataforma deverá obedecer a recomendação E.164 e se registrar utilizando um dos números DDR (Discagem Direta a Ramal) disponibilizados pelo sistema de Telefonia IP do Tribunal.	Compatibilidade com o sistema de telefonia para garantir a integração e o funcionamento correto.
20	A plataforma deverá ser capaz de utilizar os seguintes codecs na comunicação com o sistema de Telefonia IP do Tribunal: G.711M, G.722-64K, G.711A, G.729AB;	Compatibilidade com diferentes codecs para garantir a qualidade e a eficiência da comunicação.
21	Permitir integrações com outros sistemas, via APIs REST e SOAP, bem como ser compatível com os padrões SAML 2.0, OAuth 2.0 e OpenID. Disponibilização de manual de integração para facilitar a implementação.	Integração com outros sistemas para troca de informações e automação de processos.

22	<p>Permitir o envio automático de arquivos, imagens, áudios e vídeos. Opção para bloquear o recebimento de determinados tipos de mídias (ex. áudios).</p> <p>Permitir a captura de dados como nome, número de documento, endereço, e outros dados importantes.</p>	Facilitar o acesso a informações relevantes e agilizar o atendimento.
23	<p>Permitir a utilização e configuração através de perfis de acesso, que atendam aos seguintes grupos:</p> <p>1. Perfil Administrador: voltado para a parametrização do sistema, com funções de criação e manutenção de formulários e suas respectivas regras, o desenho dos processos que sustentam a prestação dos serviços, a gestão de usuários, a gestão das integrações com sistemas legados, dentre outras.</p> <p>2. Perfil Gerencial: voltado para os gestores das unidades do Tribunal responsáveis por organizar a prestação dos serviços em suas unidades, atualizar e acompanhar os atendimentos, sem restrição, e extrair relatórios gerenciais.</p> <p>3. Perfil Operacional: voltado para os servidores internos do Tribunal responsáveis por operacionalizar o serviço, executar o fluxo de trabalho, responder ao cidadão, monitorar o andamento de suas demandas. O perfil operacional deve restringir seu acesso somente às mensagens da sua unidade de trabalho, sendo vedado a visualização de conversas de outras unidades.</p>	Controle de acesso e permissões para garantir a segurança das informações.
24	A solução deve permitir a inclusão de 100 atendentes nas filas de atendimento.	Flexibilidade para atender a um grande número de usuários e garantir a escalabilidade do sistema.
25	A solução deve possuir configuração e atualização de fluxogramas (ChatBot) via interface gráfica modelo “arrastar e soltar” (drag and drop), permitindo a configuração individual de componentes.	Interface gráfica intuitiva para facilitar a configuração e a personalização do sistema.
26	Permitir integração com PJE, ou outros sistemas, via acesso ao banco de dados com usuário de leitura disponibilizado pelo TRT14 para buscar informações necessárias para serviços do Tribunal como busca de audiências e últimas movimentações via portal, telefone, web chat e WhatsApp.	Integração com outros sistemas para troca de informações e automação de processos.

27	Permitir falar com atendente em fila de atendimento específica definida no fluxo de conversão via Web Chat, telefonia IP ou WhatsApp.	Flexibilidade para atender a um grande número de usuários e garantir a escalabilidade do sistema.
28	Permitir disponibilizar links de direcionamento para sistemas ou páginas definidas pelo Tribunal (Web Chat, telefonia IP ou WhatsApp).	Integração com outros sistemas para troca de informações e automação de processos.
29	Permitir realizar transbordos de ligações para ramais definidos pelo Tribunal para serem atendidos na tela de atendimento unificado.	Flexibilidade para atender a um grande número de usuários e garantir a escalabilidade do sistema.

Tabela 02: Requisitos de Arquitetura Tecnológica da Solução de TIC.

1.5. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

REQUISITOS DE GARANTIA E MANUTENÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	JUSTIFICATIVA
01	Suporte e garantia prestado diretamente pelo fabricante e/ou empresa por ele credenciada.	Comprometimento integral do mantenedor do produto, minimizando o risco de não atendimento ao suporte e consequentemente reduzindo o risco de indisponibilidade dos sistemas. Os equipamentos fazem parte da solução de armazenamento de dados, que é extremamente crítica para o negócio dos Tribunais do Trabalho. Por se tratar de equipamentos altamente especializados e de tecnologia proprietária, somente o fabricante reúne todas as condições técnicas, operacionais e o conhecimento necessário para resolver qualquer tipo de problema que venha a ocorrer na solução, abreviando a recuperação do ambiente no caso de indisponibilidade
02	Deve fornecer backups diários de todos os dados, monitoramento de provedores de serviços externos, monitoramento de largura de banda e outros aspectos para garantir a funcionalidade do sistema	Continuidade do negócio

03	A solução de Omnichannel deve ser ofertada como um serviço em nuvem, eliminando a necessidade de investimentos em infraestrutura local e garantindo escalabilidade e alta disponibilidade	Escalabilidade e alta disponibilidade.
04	Garantir disponibilidade de 99,5% dos serviços 24 horas por dia, 7 dias por semana.	Garantir atendimento às demandas dos usuários em tempo real, assegurando acesso às informações sem interrupções

Tabela 03: Requisitos de Garantia e Manutenção.

REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	JUSTIFICATIVA
01	<p>O repasse de conhecimento consiste em dois treinamentos do tipo “hands-on”, a ser ministrado pelos funcionários da Contratada, o primeiro a pelo menos 5 servidores da área de TI indicados pelos TRT14, que poderá ocorrer antes, durante e após a instalação e configuração da solução. E o segundo para no mínimo 60 atendentes e supervisores que ficaram responsáveis pelo operacional da ferramenta.</p> <p>A carga horária (mínimo de 8h e 4h respectivamente) e conteúdo deverão ser suficientes para o entendimento do ambiente configurado, desenvolvimento automatizado via ChatBot, e promover, com êxito, o monitoramento e operação do sistema após o recebimento definitivo do objeto contratado.</p>	Possibilitar a operacionalização da solução pelo Tribunal com custos reduzidos. Buscando diminuir custos do contrato, um treinamento oficial seria desnecessário, considerando que o suporte da Contratada poderá auxiliar no dia a dia e que os equipamentos não necessitam de constantes alterações.
02	Será de inteira responsabilidade da Contratada, sem ônus adicional para os Tribunais, garantir o repasse bem sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pelo órgão.	Garantir a operacionalização da solução de forma eficiente.

Tabela 04: Requisitos de Capacitação.

REQUISITOS DE MONITORAMENTO E RELATÓRIOS		
ITEM	DESCRIÇÃO	JUSTIFICATIVA
01	Permitir que os gestores monitorem os atendimentos por agentes e seus respectivos atendimentos no ambiente de chat.	ANEXO B - 2.14

02	Permitir a transferência de atendimento no ambiente de chat.	
03	Permitir a finalização do atendimento no ambiente de chat pelo gestor.	
04	Possuir visualização da duração do atendimento no ambiente de chat.	
05	Possuir visualização do grupo de atendimento.	
06	Possuir visualização fila de espera com tempo médio de espera, taxa de abandono e opção de transferir o atendimento para um agente disponível;	
07	Geração de relatórios e estatísticas do consumo mensal de mensagens trafegadas	ANEXO B - 2.15.13
08	Geração de relatórios por período, canal de atendimento e grupos de atendimento;	ANEXO B - 2.15.2
	A plataforma deve fornecer relatórios e dashboards históricos, personalizáveis e exportáveis (HTML, XLS, CSV, PDF)	ANEXO B - 2.15.1
09	Possuir os seguintes relatórios: <ul style="list-style-type: none"> • Total global de atendimentos por canal de atendimento; • Total de canais, grupo de agentes, mensagens, atendimentos; • Tempo médio de atendimento (TMA) e tempo médio de espera (TME) para telefonia. • Totais por agentes, mensagens atendimentos e tempo médio de atendimento (TMA); • Taxa de resolução de atendentes • Nível de serviço (SLA) por canal e período 	ANEXO B - 2.15
10	Possuir os seguintes relatórios de Pesquisa de satisfação dos cidadãos de toda organização, segmentada por unidade e também por atendente.	ANEXO B - 2.11.7.1
11	Permitir relatórios, gráficos e dashboards: funcionalidades relacionadas à geração de relatórios gerenciais customizados, planilhas, bases de dados, telas, dashboards e painéis de indicadores.	Garantir a operacionalização da solução de forma eficiente.
12	Permitir pesquisas de avaliação da satisfação do serviço, pesquisa temática ou de opinião.	ANEXO B - 2.12.11

Tabela 05: Requisitos de Monitoramento e Relatórios.

REQUISITOS DE SEGURANÇA / SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	JUSTIFICATIVA
01	Possuir criptografia TLS para comunicação SIP	Criptografia para garantir a segurança e a privacidade das comunicações.
02	Deverá utilizar o protocolo SRTP para criptografia da mídia utilizando o padrão AES 256 bits	Criptografia para garantir a segurança e a privacidade das comunicações.
03	Autenticação com o Tribunal através de serviço OAuth 2.0	Segurança na autenticação dos usuários.

Tabela 06: Requisitos de Segurança / Segurança da Informação.

2. PREVISÃO NO PLANO ANUAL DE CONTRATAÇÕES

3.4 - Alinhamento ao Plano Anual de Contratações 2026	
Item	Descrição
2.6.10	Contratação de solução de comunicação omnichannel

Tabela 07: Alinhamento ao Plano Anual de Contratações 2026.

3. ESTIMATIVA DA DEMANDA - QUANTIDADE DE BENS E SERVIÇOS

Em pesquisa realizada nas 65 unidades (Varas, Fóruns, Secretaria Geral Judiciária, Gabinetes, Ouvidoria, Secretaria de Tecnologia e Informação, Unidades Administrativas, etc), que já realizam atendimento de forma precária via WhatsApp, constatou-se que cada unidade executa em média 15 conversas por dia em um total de 975 conversas.

Assim, para garantir a eficiência operacional e a qualidade do atendimento no Tribunal, a ferramenta de omnichannel precisa suportar a gestão simultânea de múltiplos canais de comunicação, com **capacidade estimada para 1.000 conversas individuais de WhatsApp por dia**.

Além disso, considerando:

- a. as 65 unidades e uma média de um a dois atendentes por unidade;
- b. o horário de atendimento ao público de 07h30 às 14h30; e
- c. o horário dos atendentes de 7 horas ininterruptas por dia.

e, diante da importância do atendimento em tempo real, para que o período de atendimento ao público esteja plenamente coberto, é necessário que a ferramenta tenha capacidade para suportar aproximadamente **100 atendentes simultâneos**, bem como de gerenciar no mínimo **150 chamadas simultâneas**, garantindo que o público receba suporte imediato e eficiente.

Os quantitativos estipulados para esta contratação de Solução de Comunicação Omnichannel foram definidos com base em um Estudo Técnico Preliminar abrangente, que reflete a natureza nacional do certame. Além de suprir as demandas específicas de atendimento e integração do TRT da 14ª Região, os limites mínimo e máximo incorporam as projeções de consumo de outros Tribunais Regionais do Trabalho consultados, garantindo que a licitação possua escala suficiente para atender a múltiplas unidades da Justiça do Trabalho.

Dessa forma, o intervalo estabelecido visa conferir segurança jurídica e operacional ao registro de preços, permitindo que a solução suporte diferentes volumes de interações e usuários. Essa modelagem assegura que a proposta vencedora seja capaz de atender os órgãos participantes, otimizando a economia de escala e a padronização tecnológica do Judiciário.

Assim, teríamos os seguintes quantitativos para cada item da solução:

ÓRGÃO GERENCIADOR E PARTICIPANTES						
ITEM	CATSE R	DESCRIÇÃO	UNIDADE E DE MEDIDA	QUANT. MIN.	QUANT. MAX. MENSAL	QUANT. MAX. 30 (TRINTA) MESES
01	24333	Licenciamento Atendentes Simultâneos - Inclusos serviços de suporte técnico e manutenção	Mensal	150	1395	41.850
02	24333	Licenciamento Supervisor - Inclusos serviços de suporte técnico e manutenção	Mensal	71	715	21.450
03	26972	Serviço de implantação	Parcela Única	8	12	12

04	27081	Treinamento de 50 servidores (Atendentes e Supervisores) de no mínimo 4hs	Parcela Única	8	22	22
05	21148	Consultoria - Horas Técnica para customizações personalizadas conforme demanda	Custo por hora	180	740	740
06	27081	Treinamento de desenvolvimento do Chatbot - 5 usuários desenvolvedores, no mínimo 8hs	Parcela Única	7	19	19
07	24333	WhatsApp - Assinatura Mensal	Mensal	8	13	390
08	26360	WhatsApp - Conversa de Marketing	Por Conversa	100	5500	165.000
09	26360	WhatsApp - Conversa de Serviço	Por Conversa	9200	470000	14.100.000
10	26360	WhatsApp - Conversa de Utilidade	Por Conversa	9200	470000	14.100.000
11	26360	WhatsApp - Conversa de Autenticação	Por Conversa	4	1161	34.830
12	26972	WhatsApp - Serviço de instalação / setup	Parcela Única	9	16	16

Tabela 08: Quantitativos.

Os valores pormenorizados mínimos e máximos encontram-se no Anexo F do Termo de Referência.

Considerando a compatibilidade do serviço a ser adquirido com os demais TRTs e a possibilidade de obtenção de menores preços em função de ganhos de escala, optou-se por fazer o uso do **Sistema de Registro de Preços (SRP)**, estando em conformidade com o Decreto 11.462, em seu art. 3º, inciso III.

4. VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO

A vigência do contrato será de 30 (trinta) meses a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite máximo legal.

4.1. EXIGÊNCIA DE GARANTIA

Devido ao valor da contratação e à criticidade do sistema, será necessária garantia contratual a qual será descrita em item específico do Termo de Referência.

5. ANÁLISE DE SOLUÇÕES POSSÍVEIS

5.1. Identificação das soluções

Id	Descrição da solução (ou cenário)
1	Desenvolvimento de uma ferramenta de Omnichannel pela equipe de desenvolvimento do TRT14
2	Contratação de uma ferramenta dedicada para Omnichannel em nuvem
3	Contratação de uma ferramenta dedicada para Omnichannel <i>on-premise</i>

Tabela 09: Soluções.

5.1.1. Solução 1: Desenvolvimento de uma ferramenta de Omnichannel pela equipe de desenvolvimento do TRT 14

A solução proposta consiste no **desenvolvimento interno de uma ferramenta de Omnichannel**, a ser realizada **exclusivamente pela equipe de servidores do próprio Tribunal**, sem a contratação de serviços de terceiros. A iniciativa se justificaria pela capacidade técnica já instalada no TRT14 e pela possível viabilidade de construção da solução com recursos humanos e tecnológicos próprios.

5.1.2. Solução 2: Contratação de uma ferramenta dedicada para Omnichannel em nuvem

Nesta alternativa, a infraestrutura necessária para suportar a solução contratada, seja qual for o volume da demanda de uso, é de responsabilidade da CONTRATADA, sendo obrigação sua oferecer ao Tribunal participante, o serviço com os níveis de disponibilidade e capacidade contratados. Esta alternativa possui, como grandes vantagens:

- As soluções entregues em nuvem se mostram mais adequadas num cenário de variação de capacidade e apresentam por natureza a capacidade de elasticidade tão necessária neste cenário.
- Opta-se pela transferência dos riscos tecnológicos – ligados à segurança da informação, conformidade legal, etc. – envolvidos no desenvolvimento e operação da ferramenta para o terceiro contratado, onerando a contratação, mas trazendo maior garantia de segurança e disponibilidade.
- Ao contratar uma empresa especializada no serviço, garante-se maior compatibilidade e conformidade da ferramenta com as boas práticas e os padrões de indústria deste tipo de solução.

Como desvantagem desta alternativa tem-se a vinculação do Tribunal à solução contratada e a seu fabricante, o que, factualmente, já ocorre com todas as soluções de mercado de tecnologia da informação adotadas pelos órgãos. Os riscos advindos desta desvantagem devem, assim, serem mitigados por meio da previsão de desenvolvimentos adicionais, pela contratada, de recursos ou serviços de integração da ferramenta a sistemas e soluções de TIC do Tribunal.

5.1.3. Solução 3: Contratação de uma ferramenta dedicada para Omnichannel on-premise

Nesta alternativa, a solução contratada é instalada no ambiente operacional do Tribunal, possuindo, como única vantagem em relação à primeira alternativa, o maior controle do Tribunal sobre a disponibilidade do serviço, o que, em si, também pode ser considerado um risco, uma vez que o tribunal se responsabiliza por garantir a infraestrutura necessária e, conseqüentemente, a necessidade de investimentos adicionais por parte do Tribunal, por exemplo, em armazenamento e em outros custos vinculados, como serviço de backup, antivírus, etc.

5.2. Análise comparativa de soluções

Aspecto	Solução 1 Desenvolvimento de uma ferramenta pela equipe do TRT14	Solução 2 Contratação de uma ferramenta dedicada para Omnichannel em nuvem	Solução 3 Contratação de uma ferramenta dedicada para Omnichannel on premise
Necessidade de ajuste da infraestrutura atual	Sim , apesar do órgão ter equipe própria de desenvolvedores, para o desenvolvimento de uma ferramenta de Omnichannel será necessário ajuste na infraestrutura atual, como por exemplo, a aquisição de novos servidores.	Não , a contratação de uma ferramenta dedicada para Omnichannel em nuvem não exigirá ajustes na infraestrutura atual da empresa. Como o serviço é totalmente baseado em nuvem, ele se integra de maneira eficiente com os sistemas existentes, sem necessidade de modificações nos servidores ou redes internos	Sim , a contratação de uma ferramenta dedicada para Omnichannel em nuvem exigirá ajustes na infraestrutura atual do Tribunal. Como o serviço é totalmente instalado na infraestrutura local, será necessário o investimento em novos servidores e adaptações na infraestrutura de datacenter.
Necessidade de contratação de serviços adicionais correlacionados ao objeto da contratação	Sim . Será necessária a contratação de novas ferramentas de desenvolvimento, bem como a contratação de novos desenvolvedores com a nomeação de novos servidores por meio de concurso público além da contratação do broker do WhatsApp.	Não . A solução proposta é completa e autossuficiente.	Sim . Será necessária a contratação do broker do WhatsApp, a contratação de serviços de integração com o Sistema VOIP do Tribunal e de novos sistemas e equipamentos para o datacenter.
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	Não	Sim	Não
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro?	Não	Não	Não
A Solução é composta por software livre ou software público?	Não	Não	Não
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil?	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil?	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica

Tabela 10: Análise de soluções.

5.3. REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS

5.3.1. Solução 1 - Desenvolvimento de uma ferramenta pela equipe do TRT 14

5.3.1.1. Considerando a complexidade envolvida no desenvolvimento de um software omnichannel do zero, conclui-se que a equipe de desenvolvedores Tribunal não possui capacidade técnica e recursos suficientes para realizar tal tarefa de forma eficiente. O projeto exige um alto nível de especialização, integração entre múltiplos canais, além de tempo e investimento significativos. Portanto, é inviável prosseguir com o desenvolvimento interno, recomendando-se a busca por soluções externas ou parcerias que atendam às necessidades da empresa.

5.3.2. Solução 3 - Contratação de uma ferramenta dedicada para Omnichannel on-premise

5.3.2.1. Nesta alternativa, a solução contratada é instalada no ambiente operacional do Tribunal, possuindo, como única vantagem em relação à ferramenta em nuvem, o maior controle do Tribunal sobre a disponibilidade do serviço, o que, em si, também pode ser considerado um risco, uma vez que o tribunal se responsabiliza por garantir a infraestrutura necessária, conforme se vê na relação de riscos e desvantagens desta alternativa, relacionados adiante:

- A implantação do serviço em ambiente *on-premise* provoca impacto adicional nos serviços de comunicação do Tribunal, uma vez que as mensagens geram tráfego adicional com a empresa Meta ou com o usuário final do atendimento. Além da dificuldade de mensuração desse impacto, isto poderá acarretar a necessidade de contratações adicionais de serviços de telecomunicações, onerando a solução final.

- Além do custo adicional de comunicação, a implantação de uma solução *on-premise* também exige armazenamento adicional de dados, resultando na necessidade de investimentos adicionais em armazenamento do Tribunal, além de custos vinculados, como em serviço de backup, antivírus, etc.

- A sazonalidade do atendimento ao cidadão na Justiça do Trabalho, associada aos custos adicionais provocados pela implantação *on-premise*, citados anteriormente, implicaria na necessidade de aquisições de infraestrutura que, se forem dimensionados para os períodos de pico do atendimento, ficariam redundantes na maior parte do tempo e, sendo dimensionados para o período de atendimento normal ou para uma média entre estes períodos, trariam grande risco de indisponibilidade parcial do atendimento nos períodos de maior volume desta demanda.

- Além disso, a vulnerabilidade a ataques cibernéticos pode ser maior, já que as medidas de proteção dependem exclusivamente dos recursos e da expertise interna. Com a prevista migração dos sistemas administrativos e judiciais para a nuvem, espera-se uma redução significativa na infraestrutura de processamento e armazenamento, bem como uma diminuição correspondente nos custos de manutenção.

5.4. ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS

A análise comparativa de custos encontra-se no documento Mapa Comparativo de Preços.

6. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC INDICADA

6.1. Descrição geral da solução escolhida

6.1.1. Contratação de Plataforma Integrada de Atendimento (omnichannel), na modalidade SaaS (Software as a Service) em nuvem capaz de suportar:

- 6.1.1.1.** 200 canais de voz simultâneos;
 - 6.1.1.2.** 1000 conversas diárias via WhatsApp com 20 mensagens em média por conversa;
 - 6.1.1.3.** 100 atendentes simultâneos e cadastros ilimitados de atendentes;
 - 6.1.1.4.** gestão de 65 caixas de e-mail;
 - 6.1.1.5.** Serviço suporte técnico;
 - 6.1.1.6.** Treinamento para no mínimo 50 pessoas entre atendentes e supervisores de no mínimo 4hs, e para o desenvolvimento no chatbot de no mínimo 8hs;
 - 6.1.1.7.** Implantação por meio dos serviços de parametrização, integração e configuração; e
 - 6.1.1.8.** 40h de consultoria voltada a novas implantações de melhorias.
 - 6.1.1.9.** Inclusão todos os custos da infraestrutura em nuvem necessários para garantir o desempenho e a escalabilidade do serviço.
- 6.1.2.** A contratação será realizada baseada na Resolução CNJ n.º 468/2022, que estabelece diretrizes específicas para as contratações de Soluções de TIC pelos órgãos que estão sob o controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça.

6.2. Justificativa da Solução escolhida

- 6.2.1.** Da análise das soluções existentes no mercado, discutida na Seção 6, entende-se que a melhor opção é a Solução 2: Contratação de uma ferramenta dedicada para Omnichannel em nuvem, pelas seguintes razões:
- 6.2.1.1.** Maior garantia de adequação aos padrões de mercado relativos ao serviço de atendimento por meio de múltiplos canais de atendimento (omnichannel), bem como de maior conformidade com as normas e regulamentos específicos

deste serviço, incluindo questões relativas à proteção de dados pessoais, o que fica especificado explicitamente no Anexo B – Especificações Técnicas da Demanda.

6.2.1.2. Maior escalabilidade da solução, com adequação da oferta do serviço de acordo com a demanda, em função da contratação da solução em plataforma em nuvem, dando maior garantia em relação ao atendimento da demanda.

6.2.1.3. Transferência, para a contratada, de riscos relacionados à disponibilidade e segurança da informação vinculados à solução a ser contratada.

6.2.2. Mais especificamente, a solução consiste em ferramenta de comunicação via Internet que integra canais de comunicação diversos, culminando num atendimento automatizado com transbordo para atendimento humano, inclusive por meio de videoconferência. A solução será composta por, no mínimo:

6.2.2.1. ferramenta multicanal para gestão dos atendimentos;

6.2.2.2. ferramenta de videochamada;

6.2.2.3. ferramenta para atendimento automatizado (chatbot);

6.2.2.4. serviço de integração com mensageiros instantâneos (WhatsApp);

6.2.2.5. serviço de computação em nuvem para hospedagem dos itens 1 e 2 da tabela 08.

7. ESTIMATIVA DE CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO

A estimativa de custo encontra-se pormenorizada no item 9 do Mapa Comparativo de Preços.

8. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

As atividades desempenhadas para a consecução da solução formam um conjunto indissociável, composto pela interligação dos serviços, e ferramenta, que funcionam harmonicamente, razão porque qualquer inconformidade ou eventual parada

poderá fragilizar e/ou comprometer o seu funcionamento como um todo e, por conseguinte, comprometer disponibilidade, execução e monitoramento da solução.

Além disso, como podemos verificar no Mapa Comparativo de Preços, existe uma grande variação na forma como as empresas fornecem a solução, com serviços diversificados para o atendimento do resultado final esperado. Isto impossibilita uma padronização adequada dos serviços a serem exigidos, consequentemente impedindo o parcelamento da solução

Portanto, conclui-se ser tecnicamente inadequado o desmembramento do item, sob pena de não atendimento ao objetivo buscado pelo TRT14, levando em consideração os prejuízos da dissociação das execuções de atividades vinculadas tecnicamente.

9. RESULTADOS PRETENDIDOS

A contratação de uma solução de comunicação omnichannel pelo TRT-14 gera resultados diretos focados na eficiência operacional e na modernização do atendimento. Internamente, a unificação de canais (como WhatsApp, e-mail e chat) em uma única plataforma elimina a fragmentação de dados, permitindo que os servidores gerenciem demandas de forma centralizada e com maior agilidade. Isso resulta na redução do tempo de resposta, na automação de tarefas repetitivas via chatbots e na geração de indicadores precisos para a gestão judiciária, garantindo uma prestação de serviço mais organizada e tecnologicamente alinhada às diretrizes de transformação digital do Poder Judiciário.

Indiretamente, essa aquisição promove um impacto social significativo ao ampliar o acesso à justiça e a satisfação do cidadão. Ao oferecer múltiplos pontos de contato acessíveis, o Tribunal reduz barreiras de comunicação para jurisdicionados e advogados, promovendo a inclusão digital e a transparência. A maior celeridade no atendimento reflete-se na redução do estoque processual e em uma percepção de maior proximidade entre o Judiciário e a sociedade de Rondônia e Acre. Assim, o investimento em TIC transborda a barreira técnica para se converter em valor público, fortalecendo a confiança nas instituições e garantindo a continuidade dos serviços mesmo em cenários de alta demanda.

10. DAS PROVIDÊNCIAS NECESSÁRIAS À ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE

ITEM	CARACTERÍSTICA	O QUE PRECISA SER FEITO
01	Infraestrutura tecnológica (equipamentos, redes, link, etc.)	NÃO

02	Infraestrutura elétrica	NÃO
03	Logística de implantação	NÃO
04	Espaço físico	NÃO
05	Mobiliário	NÃO
06	Impacto ambiental	NÃO
07	Liberação de Acesso	SIM

Tabela 11: Providências necessárias à adequação do ambiente.

11. DAS CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

Esta aquisição dispensa a realização de contratações correlatas e/ou interdependentes para satisfazer as necessidades apresentadas.

12. DESCRIÇÃO DE POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS E RESPECTIVAS MEDIDAS MITIGADORAS

O Guia de Contratações Sustentáveis da Justiça do Trabalho, 3ª edição, prevê medidas a serem adotadas para aquisição de diversos itens de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). Em relação aos softwares, se limita a trazer diretrizes para proporcionar acessibilidade às pessoas com deficiência, contudo, a solução pretendida consubstancia em um produto proprietário e possíveis alterações para implementação de acessibilidade representaria em novos custos. Ademais, não é possível dizer se a fabricante aceita pedidos de alteração da solução.

Em que pese o exposto acima, em uma solução de software verifica-se baixíssimo impacto ambiental, senão nulo. Portanto, não se vislumbra medidas necessárias e imediatas a serem tomadas nesse sentido.

13. FORMA DE SELEÇÃO E CRITÉRIO DE JULGAMENTO

O fornecedor será selecionado por meio de Pregão Eletrônico, com adoção do critério de julgamento MENOR PREÇO.

14. OPÇÃO PELO REGISTRO DE PREÇOS

Justificamos a opção pelo Sistema de Registro de Preços (SRP) para processar a aquisição em questão, devido à natureza flutuante e variável da demanda ao longo do tempo, e por se tratar de contratação nacional (vários TRTs), o que dificulta a definição antecipada do quantitativo exato de itens atendidos durante o período de vigência contratual.

Nesse contexto, a adoção do SRP permite que o Tribunal adquira os itens à medida que a demanda venha, respeitando os limites e prazos prolongados no edital/contrato. Essa abordagem proporciona maior agilidade e eficiência na gestão das compras públicas.

Conforme o inciso III, art. 3º, do Decreto nº 11.462 de 31 de março de 2023, o SRP é a opção adequada quando for conveniente para atendimento a mais de um órgão ou a mais de uma entidade, inclusive nas compras centralizadas. Ao fundamentarmos nossa escolha com base nesse dispositivo legal, destacamos a importância da flexibilidade e agilidade proporcionadas pelo SRP, além de ressaltar a conformidade da decisão com as diretrizes normativas.

A contratação unificada, através de ata de registro de preços, pode gerar redução de custo em relação a contratações pontuais, por ganho em economia de escala e pela manutenção dos preços inicialmente contratados por um período de um ano ou mais.

A opção pela realização de licitação conjunta, sob a sistemática do Sistema de Registro de Preços, encontra amparo na Lei nº 14.133/2021 e decorre do planejamento consolidado das demandas dos órgãos participantes. A medida observa os princípios previstos no art. 5º, especialmente os da eficiência, economicidade e planejamento, além de atender aos objetivos do art. 11, ao buscar a proposta mais vantajosa mediante ampliação da competitividade e ganho de escala.

15. POSSIBILIDADE DE PARTICIPAÇÃO DE COOPERATIVAS OU DE CONSÓRCIO DE EMPRESAS

Não será admitida a participação de empresas em regime de consórcio, qualquer que seja a sua forma de constituição, por não se tratar de contratação de grande vulto ou de alta complexidade que indique a necessidade de reunião de empresas para fornecimento do objeto (conforme Acórdãos TCU nº 2303/2015-Plenário, n.º 265/2010-Plenário e n.º 887/2013- Plenário, todos do Plenário do TCU).

É de se destacar, que qualquer empresa com as qualificações técnicas e econômico-financeiras exigidas é capaz de atender ao objeto do contrato, afastando os fundamentos autorizadores da utilização de consórcio.

Também não será admitida a participação de cooperativas, em função do caráter necessário de subordinação entre os empregados e a empresa contratada, nos termos da

Lei 12.690/2012 e Acórdãos 2.720/2008 e 2.221/2013, ambos do Plenário do Tribunal de Contas da União.

16. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Tendo em vista a necessidade apresentada, a equipe de planejamento da contratação realizou os esforços necessários para a condução dos procedimentos inerentes ao Estudo Técnico Preliminar, de modo a subsidiar a tomada de decisão mais adequada quanto à solução pretendida.

Considerando as diversas atividades desenvolvidas, dentre as quais o levantamento de requisitos técnicos e de negócio, a análise de soluções disponíveis no mercado, a pesquisa de preços com a respectiva estimativa preliminar de custos, bem como a identificação, análise e tratamento de riscos, não foram identificados óbices à aquisição da solução proposta.

Diante do exposto, e considerando que o presente processo de contratação atende aos requisitos administrativos necessários ao cumprimento do objeto, contemplando adequadamente as demandas de negócio formuladas e os benefícios pretendidos, recomenda-se a aquisição da solução indicada, conforme descrito no item 6 deste Estudo Técnico Preliminar.

17. APROVAÇÃO E ASSINATURA

Por fim, cabe destacar que a construção deste ETP seguiu todas as orientações e determinações exaradas no Guia de Contratações de TI, instituído pela Resolução 468 de 2022/CNJ e apresenta a Equipe de Planejamento da Contratação, conforme Despacho de id. 6 do PROAD n. 4932/2025.

Nome	Setor	e-mail	Papel
Alessandra Felizardo de Souza	SGJ	alessandra.felizardo@trt14.jus.br	Integrante Demandante
Andrus da Silva Sandres	SETIC	andrus.sandres@trt14.jus.br	Integrante Técnico

Hamilton Rocha Neto	SETIC	hamilton.neto@trt14.jus.br	Integrante Técnico
Eder Pires Pantoja	CLC	eder.pantoja@trt14.jus.br	Integrante Administrativo

Tabela 12: Equipe de Planejamento da Contratação.

Documento assinado e datado eletronicamente

Mapa de Riscos

ID	Risco Identificado	Categoria	Probabilidade	Impacto	Nível de Risco	Medidas de Mitigação / Tratamento	Responsável
R1	Dependência tecnológica do fornecedor (lock-in)	Estratégico	Média	Alto	Alto	Exigir uso de APIs abertas (REST/SOAP), exportação integral de dados em formatos abertos (CSV/JSON), documentação técnica completa e cláusula contratual de reversibilidade da solução ao término da contratação.	SETIC
R2	Indisponibilidade da plataforma em nuvem	Operacional	Baixa	Alto	Médio	Definir SLA mínimo de 99,5%, prever monitoramento contínuo da disponibilidade, comunicação prévia de manutenções programadas e aplicação de penalidades contratuais.	Contratada / Fiscal do Contrato
R3	Falhas de integração com sistemas internos do Tribunal	Técnico	Média	Médio	Médio	Realizar testes de bancada e homologação técnica prévia, acompanhar a implantação e exigir documentação completa das integrações realizadas.	SETIC
R4	Violação ou vazamento de dados pessoais	Segurança da Informação	Baixa	Alto	Médio	Exigir criptografia TLS e SRTP, autenticação via OAuth 2.0, segregação lógica de ambientes, hospedagem de dados em território nacional e observância integral à LGPD.	Contratada / Encarregado de Dados
R5	Baixa adesão das unidades ao novo modelo de atendimento	Organizacional	Média	Médio	Médio	Promover capacitação prática dos usuários, treinamentos do tipo hands-on, gestão da mudança organizacional e envolvimento das unidades desde a implantação.	SETIC / Unidades
R6	Subdimensionamento da capacidade da solução frente a picos de demanda	Operacional	Baixa	Médio	Baixo	Contratar solução em modelo SaaS escalável e utilizar o Sistema de Registro de Preços para ajuste gradual da capacidade conforme a demanda.	SETIC
R7	Descontinuidade do serviço por falhas do fornecedor	Contratual	Baixa	Alto	Médio	Exigir garantia contratual, comprovação de capacidade técnica e financeira do fornecedor e previsão de cláusulas de rescisão e substituição.	Área Administrativa

R8	Falhas na gravação e retenção dos atendimentos	Técnico	Baixa	Médio	Baixo	Definir claramente os requisitos de gravação e retenção mínima, bem como realizar auditorias periódicas para verificação da integridade dos registros.	Contratada / Fiscal do Contrato
----	--	---------	-------	-------	-------	--	---------------------------------

Anexo A

Glossário

Este documento deve constar como anexo ao edital de licitação e ao documento de ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES - ETP.

- 1. Omnichannel:** "Omnis" significa "tudo/todos" em latim e aqui sugere a integração de todos os canais físicos (offline) e canais digitais (online) para oferecer uma experiência unificada ao cliente. De acordo com a *Frost & Sullivan*, omnicanal é definido como "experiências de cliente de alta qualidade uniformes e sem esforço que ocorrem dentro e entre canais de contato".
- 2. Application Programming Interface (API) ou Interface de Programação de Aplicações:** conjunto de regras e protocolos de programação que permite a comunicação padronizada entre dois ou mais sistemas de software, favorecendo a interação entre estes sistemas.
- 3. Business Solution Providers (BSP) do Whatsapp:** com experiência comprovada na Plataforma do WhatsApp Business, os provedores de solução são, em outras palavras, empresas que disponibilizam toda a infraestrutura necessária para o funcionamento dos canais, funcionando como um elo entre as empresas que desejam usar o aplicativo e a API oficial do WhatsApp. São empresas parceiras da Meta especializadas em oferecer soluções para a comunicação com clientes no aplicativo. Os BSPs funcionam como uma conexão entre a sua empresa e a Meta, auxiliando na criação e gerenciamento da conta comercial do WhatsApp Business. São capazes de configurar, solicitar e criar a conta, interceder na solicitação e aprovação de notificações e auxiliar na conquista do selo oficial de conta verificada. É o provedor oficial que solicita a aprovação de todas as notificações que serão enviadas através do aplicativo, como mensagens, convites e promoções. O envio de mensagens através do WhatsApp deve seguir as regras estabelecidas pela Meta. Entre algumas dessas normas está a proibição de envio de mensagens para usuários que não autorizaram o recebimento de mensagens. Também é proibida a comercialização de medicamentos, armas e drogas ilícitas no WhatsApp.
- 4. Chatbot:** interface automatizada de conversação, provido de inteligência artificial, que utiliza um aplicativo, plataforma de mensagens, rede social ou solução de chat para interagir com os usuários de um determinado serviço.
- 5. Computação em nuvem ou Cloud Computing:** plataforma de computação em que recursos escalonáveis e elásticos habilitados para TI são fornecidos como um serviço usando tecnologias da Internet.
- 6. Computação on-premise:** Ambiente de infraestrutura de computação mantido e suportado pela própria CONTRATANTE. Corresponde, na prática, ao ambiente operacional de infraestrutura de data center do Tribunal. Uma solução on-premise é instalada e mantida operante no ambiente do Tribunal, sendo, portanto, de responsabilidade de suas equipes técnicas garantir a disponibilidade do serviço da referida solução. Em geral, a alternativa à implantação on-premise é a implantação em nuvem
- 7. High Structured Message (HSM):** modelo de mensagens para o WhatsApp. O HSM define uma estrutura aprovada pelo WhatsApp para as mensagens automáticas que as empresas estão autorizadas a enviar no contato com seus clientes.

- 8. Infraestrutura como serviço ou Infrastructure as a service (IaaS):** modalidade de computação em nuvem em que se contratam recursos de infraestrutura de TIC – a saber: recursos de processamento, armazenamento e comunicação de dados –, com escalabilidade e cujo pagamento é realizado conforme o uso.
- 9. Representational State Transfer (REST) ou Transferência Representacional de Estado:** modelo de arquitetura de programação, que fornece diretrizes para que os sistemas distribuídos se comuniquem diretamente usando os princípios e protocolos existentes da Web sem a necessidade de protocolos adicionais ou mais sofisticados.
- 10. Software como serviço ou Software as a service (SaaS):** Modalidade de computação em nuvem em que uma solução de software ou aplicativo é fornecido em ambiente de nuvem, sem necessidade de instalações específicas no ambiente operacional da CONTRATANTE.
- 11. Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC):** Área do conhecimento e da indústria relacionada às tecnologias computacionais e de sistemas de software voltados à criação, comunicação, armazenamento, segurança e controle de dados e informações. Contemporaneamente, possui aplicação ubíqua, estando inserida em todas as organizações e nas vidas das pessoas, quaisquer que sejam sua área de atuação.
- 12. Protocolos:** **SIP (Session Initiation Protocol):** Protocolo de Iniciação de Sessão; usado para estabelecer, modificar e terminar chamadas de voz e vídeo sobre IP. **SRTP (Secure Real-time Transport Protocol):** Protocolo de Transporte em Tempo Real Seguro; fornece criptografia e autenticação para fluxos de áudio e vídeo em comunicações IP. **TLS 1.3 (Transport Layer Security):** Segurança da Camada de Transporte; a versão mais recente do protocolo que criptografa a comunicação entre clientes e servidores na web para garantir privacidade. **OAuth 2.0 (Open Authorization):** Autorização Aberta; um padrão que permite que aplicativos obtenham acesso limitado a contas de usuários em outros serviços sem compartilhar senhas. **SAML 2.0 (Security Assertion Markup Language):** Linguagem de Marcação de Asserção de Segurança; um padrão baseado em XML para trocar dados de autenticação e autorização entre um provedor de identidade e um provedor de serviços. **OpenID Connect (OIDC):** Uma camada de identidade sobre o protocolo OAuth 2.0 que permite verificar a identidade do usuário final com base na autenticação realizada por um servidor de autorização.

Anexo B

Especificações Técnicas da Solução

O presente anexo ao documento de ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES - ETP, apresenta as especificações técnicas da solução a ser contratada. As terminologias e nomenclaturas adotadas neste documento devem ser consultadas no ANEXO A – Glossário.

Este documento deve constar como anexo ao edital de licitação e ao documento de ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES - ETP.

1.DA DISPONIBILIZAÇÃO DO SERVIÇO EM PLATAFORMA DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM

- 1.1. A SOLUÇÃO será provida no modelo SaaS (Software as a Service) em servidores virtuais dedicados exclusivamente para a CONTRATANTE, não sendo aceitos compartilhamentos dos mesmos servidores virtuais.
- 1.2. A SOLUÇÃO será provida por meio de serviço de computação em nuvem, com acesso online, fazendo uso de conexões seguras usando protocolo HTTPS, no qual a infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados é fornecida e mantida pela CONTRATADA, ficando a CONTRATANTE responsável apenas pelo provimento dos meios de acesso dos seus usuários à Internet.

1.3. DA LOCALIZAÇÃO DE DADOS E HOSPEDAGEM:

- 1.3.1. A CONTRATANTE exige que toda a infraestrutura de hospedagem e armazenamento de dados da solução contratada sob este acordo, incluindo, mas não se limitando a servidores, bases de dados e backups, seja localizada exclusivamente dentro do território nacional brasileiro.
- 1.3.2. Esta exigência decorre da necessidade de assegurar a soberania nacional sobre os dados gerados e manipulados pela CONTRATANTE, considerando a sensibilidade e a relevância das informações para a segurança e o bem-estar público.
- 1.3.3. A localização dos dados no Brasil assegura que o acesso, a gestão e a governança da informação estejam sujeitos exclusivamente às leis brasileiras, garantindo a aplicabilidade direta da legislação nacional, incluindo, mas não limitando a, regulamentações sobre proteção de dados pessoais (LGPD), segurança da informação e transparência.
- 1.3.4. Adicionalmente, a CONTRATADA deve garantir que a infraestrutura de hospedagem dos dados esteja em data centers que possuam, no mínimo, as certificações ISO-27001 e SOC-2, assegurando padrões internacionais de segurança da informação e gestão de riscos.

- 1.3.5.** O ambiente operacional, incluindo, mas não se limitando a servidores virtuais, bancos de dados e quaisquer outros componentes de infraestrutura utilizados para a prestação do serviço à CONTRATANTE, deve ser exclusivamente dedicado a ela. É vedado à CONTRATADA a utilização ou o compartilhamento desses recursos com outros clientes ou para quaisquer outros fins que não o serviço contratado. Esta medida visa assegurar a completa segregação de acesso, garantindo a integridade, a confidencialidade e a disponibilidade dos dados da CONTRATANTE, conforme as melhores práticas de segurança da informação.
- 1.3.6.** A CONTRATADA deve garantir acesso irrestrito da CONTRATANTE e de autoridades regulatórias às instalações aos dados, para fins de auditoria, verificação de conformidade e/ou outras inspeções regulatórias, conforme demanda da CONTRATANTE ou da legislação vigente.
- 1.4.** A SOLUÇÃO será minimamente composta pelas seguintes ferramentas, aplicações e funcionalidades:
 - 1.4.1.** aplicação de comunicação multicanal;
 - 1.4.2.** aplicação de chatbot integrada à aplicação de comunicação multicanal;
 - 1.4.3.** integração da ferramenta multicanal com:
 - 1.4.3.1.** WhatsApp API;
 - 1.4.3.1.1.** Será de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento do WhatsApp Business API, atuando como broker com conexão direta à Meta, incluindo gestão e operação do serviço;
 - 1.4.3.2.** site institucional e sistemas da CONTRATANTE (via APIs REST e SOAP);
 - 1.4.3.3.** telefonia IP local ou em nuvem da CONTRATADA
 - 1.4.3.3.1.** Através de configuração de entroncamentos SIP e demais configurações específicas para tal, sem acréscimo de custos. A quantidade máxima será de 200 troncos SIP para interconexão com a solução de telefonia IP local ou em nuvem.
 - 1.4.3.3.2.** A plataforma deverá obedecer a recomendação E.164 e se registrar utilizando um dos números DDR (Discagem Direta a Ramal) disponibilizados pelo sistema de Telefonia IP do Tribunal;
 - 1.4.3.3.3.** A plataforma deverá ser capaz de utilizar os seguintes codecs na comunicação com o sistema de Telefonia IP do Tribunal: G.711M, G.722-64K, G.711A, G.729AB;
 - 1.4.3.4.** WebChat integrado ao portal do Tribunal
- 1.5.** Caberá à CONTRATADA, através de serviços de computação em nuvem, registrar e armazenar, durante a vigência contratual e pelo período de um ano após a vigência do contrato, mantidos todos os requisitos de segurança da informação e sigilo, todos registros de acesso, informações de sessões e transações, incidentes e eventos cibernéticos. As gravações devem ser facilmente acessíveis para monitoramento, auditoria e treinamento.
- 1.5.1.** A exceção ao período acima caberá aos atendimentos de voz que deverão ser mantidos a gravação por um período mínimo de 90 dias.

1.6. Em relação à segregação de dados e à separação lógica em ambientes de computação em nuvem, a CONTRATADA deve:

1.6.1. garantir que o ambiente contratado seja protegido de usuários externos do serviço em nuvem e de pessoas não autorizadas e implementar controles de segurança da informação de forma a propiciar o isolamento adequado dos recursos utilizados pelos diferentes órgãos ou entidades da administração pública federal e por outros usuários do serviço em nuvem;

1.6.2. garantir que seja aplicada segregação lógica apropriada dos dados das aplicações virtualizadas, dos sistemas operacionais, do armazenamento e da rede a fim de estabelecer a separação de recursos utilizados;

1.7. Em relação ao tratamento da informação em ambiente de computação em nuvem no caso de dados pessoais, deverão ser observadas as orientações previstas na Lei Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, e demais legislações sobre o assunto.

1.8. A CONTRATANTE disponibilizará aos seus usuários os dispositivos de acesso, acompanhados de sistema operacional e navegadores, sistema de diretório local para autenticação e acesso à Internet.

1.9. A SOLUÇÃO deverá proporcionar a disponibilidade, integridade e a segurança de todas as informações da CONTRATANTE por ela gerenciadas e armazenadas.

2.DOS REQUISITOS MÍNIMOS OBRIGATÓRIOS DA FERRAMENTA DE COMUNICAÇÃO MULTICANAL INTEGRADA E WEB CHAT PELO SITE INSTITUCIONAL DO CONTRATANTE.

2.1. A solução deve fornecer chatbot, atendendo os seguintes requisitos mínimos:

2.1.1. Integração com a solução multicanal de modo a interagir com as plataformas suportadas;

2.1.2. Integração com outras soluções corporativas da CONTRATANTE.

2.1.2.1. Por integração entende-se a disponibilização de dados oriundos de sistemas internos da CONTRATANTE para realização dos atendimentos de forma automatizada, bem como o encaminhamento de mensagens e acionamento de serviços dos sistemas internos da contratante;

2.1.2.2. As integrações deverão ser realizadas via API (Application Programming Interface) REST/JSON sob TLS 1.3 ou superior.

2.1.2.3. Todas as informações sobre link de acesso, método de autenticação, token de segurança etc. serão disponibilizadas pela CONTRATANTE.

2.1.3. Criação e manutenção de fluxos de atendimento e conversações por meio de interface visual aberta ao uso da CONTRATANTE;

2.1.4. Possibilidade de reutilização de fluxos existentes para criação de novos fluxos de atendimento;

2.1.5. Possuir configuração e atualização de fluxogramas (ChatBot) via interface gráfica modelo “arrastar e soltar” (drag and drop), permitindo a configuração individual de componentes; e

2.1.6. Monitoramento e análise do desempenho do chatbot por meio de interface visual.

- 2.1.7. Possibilidade de integração do chatbot com API de inteligência artificial fornecida pela CONTRATANTE, para automatização de atendimentos.
- 2.2. A interface da SOLUÇÃO deve ser apresentada no idioma português do Brasil.
- 2.3. Permitir criação de menus de atendimentos, para WhatsApp e WebChat, de pelo menos 5 níveis e no mínimo 10 opções em cada menu;
- 2.4. Permitir navegação no menu através do recurso “Ir Para”, deslocando para uma posição específica do fluxo;
- 2.5. Permitir direcionar o atendimento para grupo de agentes conforme sua natureza;
- 2.6. Permitir capturar dados como nome, número de documento, endereço, etc.;
- 2.7. Possibilitar o bloqueio de recebimentos de mídias.
- 2.8. Permitir execução de chamada de URL HTTP com uso de método GET e POST, para encaminhamento do atendimento a serviços oficiais externos à solução.
- 2.9. Permitir classificação do atendimento por meio de rótulos personalizados.
- 2.10. Permitir a criação automática de protocolo de atendimento.
- 2.11. Permitir configuração por grupo de agentes conforme os seguintes critérios:
 - 2.11.1. Uso de mensagens pré-definidas de atendimento, para agilizar e evitar erros ortográficos;
 - 2.11.2. Segregar quais atendimentos “conversas” deverão aparecer como histórico do agente, garantindo o sigilo de conversas realizadas em outras unidades de atendimento;
 - 2.11.3. Permitir que o atendente visualize as conversas correntes;
 - 2.11.4. Configurar tempo de inatividade, para desconectar e retornar mensagem personalizada informando da desconexão e encerramento do atendimento;
 - 2.11.5. Selecionar quais agentes poderão conectar no grupo de atendimento;
 - 2.11.6. Permitir mensagem personalizada ao finalizar o atendimento;
 - 2.11.7. Permitir a realização de pesquisa de satisfação ao final do atendimento, para todos os canais de atendimento (WhatsApp, WebChat e Telefonia);
 - 2.11.7.1. As respostas da pesquisa de satisfação ficam disponíveis na plataforma de modo que seja possível emitir relatórios por período para avaliar o nível de satisfação dos atendimentos, de toda organização, segmentada por unidade e também por atendente.
- 2.12. Permitir visualizar os contatos cadastrados, com possibilidade de exportar e listar por canal.
- 2.13. O sistema da SOLUÇÃO deve permitir a personalização do painel de monitoramento do supervisor (dashboards).

- 2.14.** Permitir que o supervisor monitore os atendimentos com as seguintes opções:
 - 2.14.1.** Agentes e seus respectivos atendimentos, inclusive no ambiente de chat;
 - 2.14.2.** Permitir que o perfil supervisor da unidade administre os horários de atendimento da sua unidade
 - 2.14.3.** Intervir no atendimento, possibilitando interagir enviando mensagens diretamente da interface de monitoramento;
 - 2.14.4.** Transferir atendimento;
 - 2.14.5.** Permitir que o perfil supervisor visualize todo histórico de conversas de sua unidade;
 - 2.14.6.** Finalizar o atendimento;
 - 2.14.7.** Visualizar fila de espera, com tempo médio de espera, taxa de abandono e opção de transferir o atendimento para um agente disponível;
 - 2.14.8.** Visualizar duração do atendimento;
 - 2.14.9.** Visualizar grupo de atendimento;
 - 2.14.10.** Visualizar por qual canal está sendo realizado o atendimento; e
 - 2.14.11.** Permitir visualizar todos os agentes logados, disponíveis para atendimento e seus respectivos grupos de atendimento;
- 2.15.** Emitir, no mínimo, relatórios:
 - 2.15.1.** A plataforma deve fornecer relatórios e dashboards históricos, personalizáveis e exportáveis (HTML, XLS, CSV, PDF)
 - 2.15.2.** Por período, canal de atendimento e grupos de atendimento;
 - 2.15.3.** Total global por mensagens e atendimentos;
 - 2.15.4.** Totais por canais, grupo de agentes, mensagens, atendimentos, tempo médio de atendimento (TMA) e tempo médio de espera (TME), taxa de resolução;
 - 2.15.5.** Por agentes, mensagens, atendimentos e tempo médio de atendimento (TMA);
 - 2.15.6.** Pausas por atendente;
 - 2.15.7.** Por classificação / rotulação de finalização de atendimento;
 - 2.15.8.** Por palavra-chave;
 - 2.15.9.** Por atualizações no sistema;
 - 2.15.10.** Por entrada de dados no fluxo de atendimento;
 - 2.15.11.** Por nota de atendimento;
 - 2.15.12.** Nível de serviço (SLA) por canal e período;
 - 2.15.13.** Estatísticas do consumo mensal de mensagens trafegadas

- 2.16.** Permitir integração com o WhatsApp Business API, devendo a CONTRATADA fornecer e operar o broker, com conexão direta à Meta.
- 2.17.** Permitir criação de lista de palavras para inicialização do fluxo de atendimento.
- 2.18.** Permitir configurar tempo para desconexão automática por inatividade.
- 2.19.** Permitir a configuração de controle de acesso.
- 2.20.** Permitir na plataforma de atendimento dos agentes os recursos conforme citados abaixo:
 - 2.20.1.** Permitir o recebimento e envio de mensagens whatsapp conforme regras do grupo meta (serviço, utilidade e marketing)
 - 2.20.2.** Visualizar lista de contatos em espera para atendimento;
 - 2.20.3.** Atendimento de todos os canais em única tela, WhatsApp, Telefonia, Web Chat e e-mail;
 - 2.20.4.** Visualizar informações do contato que está em atendimento;
 - 2.20.5.** Visualizar mensagens pré-definidas;
 - 2.20.6.** Transferir atendimento para outro agente;
 - 2.20.7.** Anexar mídia (arquivo, imagens, documentos e áudios);
 - 2.20.8.** Permitir sair da conversa atual e acessar uma nova conversa sem pausar o tempo de atendimento em curso;
 - 2.20.9.** Permitir editar nome do contato em atendimento; e
 - 2.20.10.** Permitir encerrar o atendimento tabulando por um motivo pré-definido;
- 2.21.** Capacidade de rastrear e documentar interações para garantir transparência e prestação de contas nas atividades do órgão público.
- 2.22.** Compatibilidade com os principais navegadores do mercado, como por exemplo Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome, garantindo acesso eficiente e consistente.
- 2.23.** A ferramenta deve ser compatível com os requisitos de acessibilidade previstos no eMAG.
- 2.24.** A plataforma de omnichannel deve ser capaz de se conectar e operar como broker diretamente à Meta, permitindo integração com o WhatsApp Business API.
- 2.25.** Permitir a utilização e configuração através de perfis de acesso, que atendam aos seguintes grupos:
 - 2.25.1.** Perfil Administrador: voltado para a parametrização do sistema, com funções de criação e manutenção de formulários e suas respectivas regras, o desenho dos processos que sustentam a prestação dos serviços, a gestão de usuários, a gestão das integrações com sistemas, dentre outras.
 - 2.25.2.** Perfil Gerencial/Supervisor: voltado para os gestores das unidades do Tribunal responsáveis por organizar a prestação dos serviços em suas unidades, atualizar e acompanhar os atendimentos, sem restrição, e extrair relatórios gerenciais.

- 2.25.3.** Perfil Operacional: voltado para os funcionários internos do Tribunal responsáveis por operacionalizar o serviço, executar o fluxo de trabalho, responder ao cidadão, monitorar o andamento de suas demandas. O perfil operacional deve restringir seu acesso somente às mensagens da sua unidade de trabalho, sendo vedado a visualização de conversas de outras unidades.
- 2.25.4.** Permitir falar com atendente em fila de atendimento específica definida no fluxo de conversação via web chat e whatsapp.
- 2.25.5.** Permitir disponibilizar links de direcionamento para sistemas ou páginas definidas pelo Tribunal via web chat e whatsapp.
- 2.25.6.** Fornecer backups diários de todos os dados, validando a eficácia do backup através de testes periódicos de restore, monitoramento de provedores de serviços externos, monitoramento de largura de banda e outros aspectos para garantir a funcionalidade do sistema.
- 2.25.7.** Possuir criptografia TLS para comunicação SIP.
- 2.25.8.** Deverá utilizar o protocolo SRTP para criptografia da mídia utilizando o padrão AES 256 bits
- 2.25.9.** Autenticação com o Tribunal através de serviço OAuth 2.0.
- 2.26.** Deve possuir uma base de conhecimento integrada, suportando seu uso no atendimento, como fonte para envio de e-mails ou FAQs para chat.
- 2.27.** Permitir realizar transbordos de ligações para ramais definidos pelo tribunal para serem atendidos na tela de atendimento unificado.

3.SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO

- 3.1.** Durante a fase de implantação poderão ser utilizadas as plataformas de videoconferência para reuniões entre os membros da CONTRATADA e CONTRATANTE e, se necessário, utilização de ferramentas de atendimento remoto, de acordo com as regras de segurança do CONTRATANTE.
- 3.2.** Todas as configurações realizadas para implantação deverão ser documentadas e entregues à Contratante para recebimento provisório do serviço.

3.3. REQUISITOS GERAIS

- 3.3.1.** Como requisito básico e fundamental a ferramenta como um todo deverá assegurar a conectividade, via APIs REST e SOAP, bem como ser compatível com os padrões SAML 2.0, OAuth 2.0 e OpenID com disponibilização de manual de integração para facilitar a implementação.
- 3.3.2.** Disponibilização do servidor em nuvem e configurações iniciais;
- 3.3.3.** Configuração dos canais de atendimento (WhatsApp, WebChat, Telefonia e e-mail) conforme informações disponibilizadas pela CONTRATANTE;
- 3.3.4.** Criação das contas de administradores e supervisores;
- 3.3.5.** Criação dos grupos de atendimento;
- 3.3.6.** Criação ilimitada dos agentes, limitando a 100 agentes logados;
- 3.3.7.** Criação do fluxo de atendimento para cada um dos canais disponibilizados;

- 3.3.8.** Criação de mensagens padrão do sistema para inicialização e encerramento dos atendimentos;
- 3.3.9.** Criação da funcionalidade de pesquisa de satisfação que deverá ser integrada a SOLUÇÃO;

3.4. CONFIGURAÇÃO DOS SERVIÇOS DAS 65 ÁREAS DE ATENDIMENTO

- 3.4.1.** Criação das atividades específicas de cada área sendo no mínimo 1 para cada canal de atendimento (telefone, webchat, WhatsApp e e-mail) totalizando 4 atividades por área.
- 3.4.2.** Parametrização das origens de abertura (telefone, chat, whatsapp e e-mail).
- 3.4.3.** Implementação de fluxo para abertura e encerramento automático de conversas para origem do tipo telefone, chat e whatsapp.
- 3.4.4.** Configuração de fluxo de atendimento via e-mail.

3.5. CONFIGURAÇÃO DE RELATÓRIO DE ATENDIMENTO DAS 65 ÁREAS

- 3.5.1.** Disponibilização de relatório contendo, no mínimo , os relatórios exigidos no item 2.15:

3.6. INTEGRAÇÃO DE TODOS OS CANAIS DE ATENDIMENTO (TELEFONIA, WEB CHAT, WHATSAPP E E-MAIL)

- 3.6.1.** Disponibilização de tela de atendimento de todos os canais em um único ambiente e solução, otimizando o fluxo de atendimento

3.7. CONFIGURAÇÃO DA ABERTURA DE TICKETS POR E-MAIL

- 3.7.1.** Parametrização do ambiente para leitura de e-mails via Gmail do TRT14 em 65 caixas de e-mail
- 3.7.2.** Automação da abertura de tickets a partir dos e-mails recebidos nas 65 caixas definidas no projeto.

3.8. CONFIGURAÇÃO DA INTEGRAÇÃO COM WHATSAPP VIA BROKER

- 3.8.1.** Parametrização do número de telefone e integração com o broker.
- 3.8.2.** Será de responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização do broker, e do TRT14, a inclusão do HTML fornecido no portal do TRT14 para o WebChat.
- 3.8.3.** A solução deve ser configurada para operar com, no mínimo, 4 números de Whatsapp (Via Broker) para receber interações.

3.9. CONFIGURAÇÃO DO AMBIENTE DE NUVEM COM INTEGRAÇÃO À TELEFONIA

- 3.9.1.** Integração do sistema com solução de telefonia local ou em nuvem.
- 3.9.2.** Criação de ramais e filas de atendimento de cada ramal.
- 3.9.3.** Será de responsabilidade do TRT14 a configuração dos DDRs de redirecionamento.

3.10. INTEGRAÇÃO COM SISTEMAS DA CONTRATADA

- 3.10.1.** Integração com PJE, ou outros sistemas, via acesso ao banco de dados com usuário de leitura disponibilizado pelo TRT14 para buscar informações necessárias para serviços do Tribunal como busca de audiências e últimas movimentações via portal, telefone, web chat e whatsapp.

4.TREINAMENTO TÉCNICO E DESENVOLVIMENTO DO CHATBOT

- 4.1.** Os treinamentos serão ministrados de forma remota, utilizando plataforma de videoconferência, por conta da CONTRATADA (Zoom Conference, Google Meet, Microsoft Teams ou similar que dispense a instalação de clientes na estação do agente).
- 4.2.** Os treinamentos deverão ser do tipo teórico-prático, sendo apresentados materiais (apostilas, vídeos, animações, capturas de tela) de treinamento atualizados e que reflitam, de forma atualizada, a SOLUÇÃO fornecida.
- 4.3.** Os treinamentos deverão ser ministrados por profissionais certificados pela CONTRATADA.
- 4.4.** Devem ser realizados para a equipe técnica e para os usuários da CONTRATANTE, em todos os itens necessários à utilização adequada da SOLUÇÃO, bem como na operação e administração da SOLUÇÃO fornecida, incluindo todos os softwares e equipamentos que compõem a SOLUÇÃO.
- 4.5.** Devem ser fornecidas gravações dos treinamentos ministrados, em formato digital (.mp4, .mkv, .avi etc.), de modo a ser possível a CONTRATANTE capacitar outros servidores em momentos posteriores à fase oficial de treinamentos.
- 4.6.** Ao término de cada turma, exceto para usuário final, deverão ser entregues certificado de participação, contendo no mínimo o nome do aluno, assunto, entidade promotora, carga horária, período de realização, ministrante e conteúdo programático.
- 4.7.** O repasse de conhecimento consistirá de um treinamento do tipo “hands-on”, a ser ministrado pelos funcionários da Contratada a pelo menos 5 servidores indicados pelos TRT14, para o treinamento específico para ChatBot.
- 4.8.** Carga horária mínima de 8h.
- 4.9.** Será de inteira responsabilidade da Contratada, sem ônus adicional para o Tribunal, garantir o repasse bem sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pelo órgão.
- 4.10.** O conteúdo do treinamento deverá conter no mínimo os seguintes itens:
 - 4.10.1.** Configuração do Sistema:
 - 4.10.1.1.** Manutenção dos serviços e atividades contidas no projeto.
 - 4.10.2.** Configuração de e-mail
 - 4.10.2.1.** Manutenção das leituras de caixas de e-mail contidas no projeto.
 - 4.10.2.2.** Manutenção de abertura de chamados advindos da leitura de e-mails para a atividade da vara.
 - 4.10.3.** Configuração do chatbot,
 - 4.10.3.1.** Manutenção de usuários
 - 4.10.3.2.** Manutenção de filas de atendimento
 - 4.10.3.3.** Criação de Widget para Chatbot
 - 4.10.3.4.** Usabilidade da área de chat por atendentes
 - 4.10.3.5.** Manutenção de fluxo de conversação

4.10.4. Configuração da telefonia

4.10.4.1. Manutenção e configuração da telefonia no escopo deste projeto.

4.10.5. Tela de Atendimento Omnichannel

4.10.5.1. Como usar a tela e realizar os atendimentos em cada meio de comunicação por origem de atendimento do projeto.

5.HORAS TÉCNICA PARA CUSTOMIZAÇÕES PERSONALIZADAS CONFORME DEMANDA

5.1. O fornecedor deverá considerar um valor de homem-hora de serviços profissionais para desenvolvimento de integrações com os sistemas da CONTRATANTE.

5.2. As horas serão utilizadas conforme a demanda e poderão não serem utilizadas em sua totalidade.

5.3. Por integração entende-se a disponibilização de dados oriundos de sistemas internos da CONTRATANTE para realização dos atendimentos de forma automatizada.

5.4. As integrações deverão ser realizadas via API (Application Programming Interface) REST.

5.5. Todas as informações sobre link de acesso, método de autenticação, token de segurança etc. serão disponibilizadas pela CONTRATANTE.

5.6. As horas contratadas deverão ser utilizadas para aprimoramento e evolução das funcionalidades do ambiente relacionado ao objeto desta contratação, incluindo:

5.6.1. Solicitações de Ajustes e Melhorias

5.6.2. Criação de novas filas de atendimento, conforme necessidade operacional.

5.6.3. Personalização de telas do sistema para melhor usabilidade e adequação aos processos do TRT14.

5.6.4. Evolução de relatórios, garantindo a geração de informações estratégicas.

5.6.5. Configuração de novas intenções de chatbot, para ampliar e otimizar o atendimento automatizado.

5.6.6. Implementação de novas integrações de telefonia, assegurando compatibilidade com o ambiente existente.

5.6.7. Alteração de regras de negócio, conforme demandas específicas do TRT14.

6.TREINAMENTO

6.1. O repasse de conhecimento consistirá de um treinamento do tipo “hands-on”, a ser ministrado pelos funcionários da Contratada a no mínimo 50 servidores, entre atendentes e supervisores.

6.2. Carga horária mínima de 4h.

6.3. A ementa contendo o conteúdo mínimo do treinamento será definida pelas partes quando da Reunião Inicial.

6.4. O treinamento será avaliado quanto ao cumprimento de sua carga horária, da ementa pré-estabelecida e quanto à avaliação dos servidores participantes.

- 6.5. A avaliação dos servidores será composta de uma nota de zero a 10 quanto aos aspectos como por exemplo: a didática, o aproveitamento do tempo, a pontualidade, entre outros
- 6.6. O treinamento será considerado atendido quanto à avaliação dos servidores participantes quando obtiver média igual ou acima de 7.0.
- 6.7. Será de inteira responsabilidade da Contratada, sem ônus adicional para o Tribunal, garantir o repasse bem sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pelo órgão.

7.SUPORTE TÉCNICO

- 7.1. Deverá ser prestado suporte técnico e manutenção pelo fabricante e/ou empresa por ele credenciada por todo período de vigência do contrato;
- 7.2. O serviço de suporte técnico à solução fornecida e implementada se destina a:
 - 7.2.1. Correção de problemas e esclarecimento de dúvidas sobre configuração e utilização da solução ofertada.
 - 7.2.2. Manutenção e atualização de softwares que compõem a solução ofertada.
 - 7.2.3. Os serviços serão solicitados pela equipe técnica do Tribunal mediante abertura de chamado junto à CONTRATADA ou fabricante, via chamada telefônica local ou gratuita, e-mail ou Internet, devendo o recebimento dos chamados ocorrer em período integral (24x7x365).
- 7.3. Os atendimentos poderão ser realizados remotamente (via Internet, telefone e e-mail). O Suporte técnico deverá ser efetuado em português.
- 7.4. Não haverá limite de quantidade de chamados remotos durante a vigência do contrato.
- 7.5. Os chamados serão classificados nos seguintes níveis de severidade:

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO		
NÍVEL	DESCRIÇÃO	PRAZO DE ATENDIMENTO
Alta	Qualquer ocorrência que caracterize a indisponibilidade dos serviços	02 (duas) horas corridas para solução.
Média	Ocorrências que prejudiquem os serviços sem interrompê-los.	48 (quarenta e oito) horas para solução.
Baixa	Ocorrências que não interfiram na disponibilidade ou performance dos serviços.	72 (setenta e duas) horas para solução.

- 7.6. Dos prazos acima, será acrescido o tempo que a contratada aguardar resposta das equipes do contratante.
- 7.7. Na abertura do chamado será definida e registrada pelo CONTRATANTE o nível de severidade (baixa, média e alta).
- 7.8. Para cada chamado técnico, a CONTRATADA deverá informar um número de controle (protocolo) para registro, disponibilizar um meio de acompanhamento de seu estado, bem como manter histórico de ações e atividades realizadas;

- 7.9.** O chamado técnico só será considerado concluído após confirmação do CONTRATANTE;
- 7.10.** Ao final de cada atendimento, a CONTRATADA deverá emitir relatório técnico contendo as seguintes informações: número do chamado, nível de severidade, descrição do problema e da solução, procedimentos realizados, data e hora da abertura e do fechamento do chamado, data e hora do início e do término da execução dos serviços, identificação do técnico da empresa.
- 7.11.** A CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, ou através de sistema WEB, relatório contendo as informações de data e hora de abertura e fechamento do chamado, nome do responsável pela abertura, nome do responsável pelo atendimento, número de controle (protocolo), nível de severidade e descrição sucinta do chamado.