

Pregão Eletrônico

Dados do Processo	
Nº Processo SESP-PRO-2026/03052	Responsável SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA
Objeto ID - 26.08.3.025. Contratação de serviço especializado de Central de Atendimento Multimeios, no modelo Contact Center Omnichannel, compreendendo o fornecimento de infraestrutura tecnológica, plataformas de atendimento, recursos de integração e serviço (STFC), destinado à modernização e substituição da solução de PABX atualmente instalada nos Centros Integrados de Operações de Segurança Pública (CIOSPs), tanto na Região Metropolitana quanto nas unidades do interior do Estado.	

Dados Gerais			
Situação Aguardando Abertura	Início Envio Propostas 11/09/2026 - 00:00	Fim Envio Propostas 25/09/2026 - 08:45	Pregoeiro MARIELE LAURA QUEVEDO GOMES FERREIRA
Modo de Disputa Valor Total	Exibir Valor de Referência Sim	Amparo legal Lei 14.133/2021, Art. 28, I	

Listagem de Tipos/Itens						
Tipo	Item	Descrição	Un	Qtd	Unitário (R\$)	Total (R\$)
Grupo 1	0018830	SERVIÇO DE MULTIMEIOS EM PLATAFORMA OMNICHANNEL PARA TELEATENDIMENTO ATIVO, RECEPTIVO, CONTEMPLANDO ATENDIMENTO POR E-MAIL, SMS, URA, CHATBOT/VOICEBOT E MENSAGERIA INSTANTÂNEA POR WHATSAPP BUSINESS VIA API, COM DISPONIBILIDADE 24X7. INCLUÍ O FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO ON-PREMISES, ATIVIDADES DE SUPORTE E JORNADA DO CLIENTE E BACKOFFICE.	1 MN	36	52.763,75	1.899.495,00
Grupo 1	0018830	SERVIÇO DE MULTIMEIOS EM PLATAFORMA OMNICHANNEL PARA TELEATENDIMENTO ATIVO, RECEPTIVO, CONTEMPLANDO ATENDIMENTO POR E-MAIL, SMS, URA, CHATBOT/VOICEBOT E MENSAGERIA INSTANTÂNEA POR WHATSAPP BUSINESS VIA API, COM DISPONIBILIDADE 24X7. INCLUÍ O FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO ON-PREMISES, ATIVIDADES DE SUPORTE E JORNADA DO CLIENTE E BACKOFFICE.	1 MN	36	52.763,75	1.899.495,00
Grupo 1	0018830	SERVIÇO DE MULTIMEIOS EM PLATAFORMA OMNICHANNEL PARA TELEATENDIMENTO ATIVO, RECEPTIVO, CONTEMPLANDO ATENDIMENTO POR E-MAIL, SMS, URA, CHATBOT/VOICEBOT E MENSAGERIA INSTANTÂNEA POR WHATSAPP BUSINESS VIA API, COM DISPONIBILIDADE 24X7. INCLUÍ O FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO ON-PREMISES, ATIVIDADES DE SUPORTE E JORNADA DO CLIENTE E BACKOFFICE.	1 MN	36	52.763,75	1.899.495,00
Grupo 1	0018830	SERVIÇO DE MULTIMEIOS EM PLATAFORMA OMNICHANNEL PARA TELEATENDIMENTO ATIVO, RECEPTIVO, CONTEMPLANDO ATENDIMENTO POR E-MAIL, SMS, URA, CHATBOT/VOICEBOT E MENSAGERIA INSTANTÂNEA POR WHATSAPP BUSINESS VIA API, COM DISPONIBILIDADE 24X7. INCLUÍ O FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO ON-PREMISES, ATIVIDADES DE SUPORTE E JORNADA DO CLIENTE E BACKOFFICE.	1 MN	36	52.763,75	1.899.495,00
Grupo 1	0018558	SERVIÇO DE ATENDIMENTO SENDO ELETRÔNICO E MENSAGERIA - CUSTO POR SESSÃO DE ATENDIMENTO.	1 UN	2.520.000	0,58	1.461.600,00
Grupo 1	0018559	SERVIÇO DE ATENDIMENTO SENDO ELETRÔNICO VIA SMS - CUSTO POR SESSÃO DE ATENDIMENTO.	1 UN	720.000	0,73	525.600,00