

EDITAL

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 050/2026/SESP-MT		ABERTURA EM 26/10/2026 ÀS 09H00 NO PORTAL DE AQUISIÇÕES DA SEPLAG/MT	
PROCESSO ADMINISTRATIVO: SESP-PRO-2026/03052			
CONTRATANTE: Secretaria de Estado de Segurança Pública /SESP			
OBJETO: 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.			
VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO (36 MESES): R\$ 9.585.180,00 (Nove milhões quinhentos e oitenta e cinco mil e cento e oitenta reais).			
CRITÉRIO DE JULGAMENTO: Menor Preço por Grupo.			
MODO DE DISPUTA: Aberto.			
REGISTRO DE PREÇOS?	VISTORIA?	INSTRUMENTO CONTRATUAL?	FORMA DE ADJUDICAÇÃO?
NÃO	SIM	CONTRATO	POR GRUPO
DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO* Prova de Regularidade Fiscal e Trabalhista; Balanço patrimonial e demonstrações contábeis; Certidão Negativa de Falência e Recuperação Judicial ou extrajudicial Atestado(s) de Capacidade Técnica			

*O detalhamento dos documentos/requisitos de habilitação deve ser consultado no item 11 do instrumento convocatório.

LICITAÇÃO COM GRUPOS/ITENS EXCLUSIVOS ME/EPP?	RESERVA DE COTA ME/EPP?	EXIGE CATÁLOGO?	EXIGE AMOSTRA?
NÃO	NÃO	NÃO	SIM

PRAZO PARA ENVIO DAS PROPOSTAS	PRAZO PARA PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÕES
09/10/2026 A 26/10/2026	ATÉ O DIA 21/10/2026
OBSERVAÇÕES GERAIS	
A participação neste pregão eletrônico ocorrerá exclusivamente por meio do sistema eletrônico (http://aquisicoes.gestao.mt.gov.br/), e digitação da senha privativa da licitante e subsequente encaminhamento da proposta inicial de preços, a partir da data da liberação do Edital até os 15 minutos que antecederem a abertura da sessão pública.	

1. PREÂMBULO

1.1. O ESTADO DE MATO GROSSO, por meio da SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA, torna público que realizará Licitação, para contratação de serviço na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO, do tipo **MENOR PREÇO POR GRUPO DE ITENS**, com atuação de PREGOEIRO(A) OFICIAL designado(a) pela Portaria nº 031/2026/SESP/MT, de 02 de fevereiro de 2026, publicada na edição nº 29.167 do Diário Oficial do Estado de Mato Grosso em 05 de fevereiro de 2026, em conformidade com a Lei nº 14.133/2021, o Decreto Estadual nº 1.525/22 e demais atos normativos aplicáveis, e, ainda, de acordo com as disposições estabelecidas neste Edital e em seus anexos.

1.2. A SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA abrirá prazo para o cadastramento eletrônico das PROPOSTAS DE PREÇOS, compreendido entre **09/10/2026 a 26/10/2026**.

1.3. O prazo para envio das propostas de preços e demais documentos se encerrará 15 (quinze) minutos antes do início da sessão pública, ou seja, até as **08h45min** - horário de Cuiabá/MT, do dia **26/10/2026**. A abertura das propostas será no dia **26/10/2026** às **09h00min** - Horário local (Cuiabá/MT).

2. DO OBJETO

2.1. O objeto da presente licitação é a 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 (CLOSPs), tanto na Região Metropolitana quanto nas unidades do interior do Estado, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

2.2. A licitação será realizada em grupo único.

2.3. Este Pregão possui grupo único para ampla concorrência.

2.4. Os quantitativos do objeto desta licitação estão distribuídos conforme discriminado no anexo I (termo de referência).

3. CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

3.1. A Sessão deste PREGÃO ELETRÔNICO será pública e realizada em conformidade com este Edital na data, horário e local indicado no Preâmbulo.

3.2. A empresa interessada em participar do pregão eletrônico deverá estar obrigatoriamente inscrita no Cadastro de Fornecedores, realizado diretamente no Portal de Aquisições – SIAG, na aba “ACESSO DE FORNECEDORES”, do sítio eletrônico da SEPLAG, disponível em <http://aquisicoes.seplag.mt.gov.br>.

3.2.1. Efetuado o cadastro no SIAG e atendidos os requisitos, a SEPLAG emitirá o Certificado de Registro Cadastral (CERCA). As empresas já cadastradas deverão observar a validade do seu Certificado de Registro Cadastral antes da sessão pública.



3.2.2. O Certificado de Registro Cadastral, com situação regular, substituirá a apresentação da documentação de habilitação jurídica, regularidade fiscal e qualificação econômica.

3.2.3. Se a Certidão de Cadastro de Fornecedores apresentar documentos com vigência expirada ou desatualizada, ou ainda, ausência de informações, a Licitante deverá anexar os referidos documentos no Sistema de Aquisições Governamentais – SIAG.

3.2.4. A manutenção da regularidade cadastral será necessariamente aferida em duas situações:

- I - Atualização cadastral quando houver o vencimento de certidões, balanço ou quaisquer alterações;
- II - Renovação cadastral quando houver o vencimento do prazo de um ano do Certificado de Registro Cadastral.

3.2.5. É de exclusiva responsabilidade da licitante a manutenção da validade dos documentos apresentados no cadastro, de modo que, se a certidão apresentar documentos com vigência expirada ou desatualizada, ou ainda ausência de informações, caberá a licitante anexar e enviar os referidos documentos de Habilitação no Sistema de Aquisições Governamentais – SIAG.

3.2.6. Qualquer outro documento exigido nos termos deste edital que não esteja incluído no registro cadastral deverá ser anexado e enviado pelo SIAG.

3.3. O Cadastro com Certificado gera um Certificado de Registro Cadastral (CERCA) que possui validade de 12 (doze) meses. As empresas já cadastradas deverão observar a validade do seu Certificado de Registro Cadastral antes da sessão pública.

3.3.2. Para acesso ao sistema de aquisições, será disponibilizado à empresa cadastrada um login e senha, pessoal e intransferível. Esse procedimento não substitui os documentos de habilitação solicitados no item 11 deste Edital.

3.3.2.1. É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por seu credenciado, não cabendo ao provedor do sistema ou a Secretaria de Estado de Segurança Pública a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

3.3.2.2. Caberá ao licitante interessado comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio do acesso.

3.3.3. A quebra de sigilo ou perda da senha poderá ser regularizada pelo próprio sistema, por meio da aba “FORNECEDORES”, desde que o e-mail cadastrado pelo licitante esteja atualizado no Cadastro de Fornecedores.

3.3.4. Após o cadastramento, o representante da empresa deverá credenciar-se e preencher no Sistema de Aquisições Governamentais – SIAG sua proposta de preços, conforme item 7 deste Edital.



3.3.5. Caberá ao proponente acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

3.4. Poderão participar deste certame pessoas jurídicas que explorem ramo de atividade compatível e pertinente com o objeto desta licitação e atendam às exigências deste Edital e seus anexos, correndo por sua conta todos os custos decorrentes da elaboração e apresentação de suas propostas, não sendo devida nenhuma indenização aos licitantes pela realização de tais atos.

3.5. Não poderão disputar esta licitação:

3.5.1. Aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

3.5.2. Aqueles que se encontrem sob falência, concurso de credores, dissolução ou liquidação, ressalvados os que tenham plano de recuperação judicial aprovado em assembleia geral de credores e homologado pelo juiz e possam apresentar habilitação nos termos do art. 134, §2º, do Decreto Estadual nº 1.525/2022

3.5.3. Empresas reunidas em consórcio, qualquer que seja sua forma de constituição.

3.5.4. Empresas estrangeiras que não funcionem no País.

3.5.5. Autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados.

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

3.5.6. Aquele que de forma isolada 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 obra, serviços ou fornecimento de bens a ela necessários.

3.5.7. Pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta, aplicado também ao licitante que atue em substituição a outra pessoa física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

3.5.8. Aqueles que mantenham vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do 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.

3.5.9. Pessoa física ou jurídica que, nos 05 (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 escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista.

3.5.10. 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 nº 14.133, de 2021.

3.5.11. A vedação estabelecida no item anterior 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.

3.6. Para a participação, no grupo de **AMPLA CONCORRÊNCIA**, os licitantes enquadrados na condição de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual ou Cooperativa equiparada, que pretenderem utilizar as prerrogativas asseguradas pela Lei Complementar nº 123/2006, deverão assinalar em campo próprio do Sistema, no momento do credenciamento, que atende aos requisitos do artigo 3º da lei mencionada.

3.6.1. A ausência da informação prevista no subitem anterior não impedirá a participação da Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual ou Cooperativa equiparada no grupo de Ampla Concorrência do processo licitatório, porém terá seus direitos precluídos com relação ao exercício das referidas prerrogativas.

3.7. O licitante que se declarar Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual ou Cooperativa equiparada deverá ainda selecionar o campo respectivo, caso possua alguma restrição quanto à documentação referente à regularidade fiscal.

3.8. Os licitantes se responsabilizam pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação, assumindo todos os ônus pela preparação da proposta assim como da habilitação, não cabendo quaisquer tipos de ressarcimentos, independentemente do resultado do certame.

3.9. Sob pena de inabilitação ou desclassificação, todos os documentos apresentados pelos licitantes deverão referir-se ao mesmo CNPJ descrito por estas na proposta de preços, salvo aqueles documentos permitidos por lei.

DA VISTORIA

3.10. É oportuna a realização de vistoria prévia neste caso, tendo em vista a complexidade da arquitetura on-premises e a necessidade de validação da infraestrutura de racks, rede e climatização nos polos de Cuiabá, Rondonópolis, Sinop e Cáceres.

3.11. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim.



3.12. O horário para realização da vistoria será de segunda à sexta-feira, das 08:00 horas às 17:00 horas, até 02 (dois) dias úteis antes da realização do certame licitatório, sendo possível a disponibilização de data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia, caso seja solicitado pelo licitante em tempo hábil e autorizado pela gestão do CIOSP.

3.13. Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

3.13.1. Em razão da natureza das instalações (áreas de segurança pública), a vistoria deverá ser agendada com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas.

3.14. Após realização da vistoria, o licitante deve emitir atestado de que realizou a vistoria e conhece o local de prestação de serviços, devendo apresentar esse atestado junto com os demais documentos de habilitação.

3.15. A licitante poderá optar por não realizar a vistoria, caso em que deverá apresentar a Declaração de Responsabilidade (conforme modelo do Anexo E), atestando o conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação, podendo indicar que:

3.15.1. Conhece o local do serviço, além das respectivas condições de execução e que em outro momento já compareceu no local.

3.15.2. Não conhece o local, contudo tem ciência das condições e peculiaridades da contratação em sua plenitude.

3.16. Em qualquer caso, a declaração deverá ser firmada pelo responsável técnico ou pelo responsável legal pelo licitante, que possua condições de se responsabilizar pela execução dos serviços a serem contratados.

3.17. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.

3.18. Do local de agendamento da Vistoria:

3.18.1. Gerência Técnica do CIOSP metropolitano: Localizado na Rua Júlio Domingos de Campos, S/N CEP 78049-927, Cuiabá – MT, no Centro Integrado de Operações de Segurança Pública – CIOSP. Telefone: (65) 3613-6954; (65) 98145-0308. E-mail: gerenciatec@sesp.mt.gov.br.



4. PARTICIPAÇÃO DE MICROEMPRESA, EMPRESA DE PEQUENO PORTE E MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL

4.1. A Microempresa, Empresa de Pequeno Porte e Microempreendedor Individual que quiser usufruir dos benefícios concedidos pela Lei Complementar nº 123/2006 e Lei Complementar Estadual nº 605/2018, deverá selecionar a opção no SIAG: <Microempresa ou Empresas de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual>, antes do envio da proposta, e no momento da **Habilitação** comprovar tal situação apresentando todos os documentos solicitados no item 11 deste Edital, bem como aqueles previstos na legislação vigente.

4.1.1. A falta de identificação no sistema, antes de envio da proposta acarretará preclusão dos benefícios da Lei Complementar nº 123/2006.

4.2. Nos termos do artigo 43 da Lei Complementar nº 123/2006 e do art. 21, § 2º da Lei Complementar 605/2018, as Microempresas, Empresas de Pequeno Porte e Microempreendedor Individual deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, conforme subitem 11.5.2 deste Edital, mesmo que esta apresente alguma restrição.

4.2.1. Havendo alguma restrição na comprovação de regularidade fiscal e trabalhista:

4.2.1.1. A Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual deverá assinalar no respectivo campo do SIAG, no momento do credenciamento, conforme descrito no subitem 6.2.3.2 deste Edital.

4.2.1.2. Será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração Pública, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

4.2.1.3. Este tratamento favorecido somente será concedido se as microempresas e empresas de pequeno porte apresentarem no certame toda a documentação fiscal exigida, mesmo que esta contenha alguma restrição.

4.2.1.4. O motivo da irregularidade fiscal pendente deverá ficar registrado em ata, bem como a indicação do documento necessário para comprovar a regularização.

4.3. A não regularização da documentação no prazo previsto subitem 4.2.1.2, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas em Lei e no Edital, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, ou revogar a licitação.

4.4. Em caso de atraso, por parte dos órgãos competentes da emissão de certidões negativas de débito ou de certidões positivas com efeito de negativas, o licitante poderá apresentar à Administração Pública, em prazo de 05 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por igual período a critério da Administração, contados do término do prazo conferido aos referidos órgãos responsáveis pela emissão, outro documento que comprove a extinção.



4.5. A abertura da fase recursal em relação ao resultado do certame ocorrerá após os prazos de regularização fiscal de que tratam os subitens 4.2.1.2 e 4.4.

4.6. Ocorrendo o empate ficto (quando as ofertas apresentadas pelas microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais forem iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta melhor classificada), na forma da Lei Complementar Estadual nº 605/2018, apurado pelo sistema SIAG, proceder-se-á da seguinte forma:

4.6.1. A Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual melhor classificada será convocada para apresentar novo lance no prazo máximo de 05 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão.

4.6.1.1. A Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual que ofertar nova proposta de preço inferior àquela considerada melhor proposta classificada, passará a figurar em primeiro lugar na ordem classificatória, dando ensejo a análise da sua proposta e habilitação.

4.6.1.2. Não ocorrendo a contratação da microempresa, empresa de pequeno porte ou microempreendedor individual, na forma do item anterior, serão convocados os remanescentes que se enquadrem em situação de empate, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.

4.6.1.3. No caso de valores idênticos apresentados pelas microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais que se encontrem em situação de empate, será realizado sorteio entre eles para que se identifique aquele que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

4.7. Não se aplica o disposto no subitem anterior ao grupo/item Exclusivo às Microempresas e às Empresas de Pequeno Porte e Microempreendedor Individual.

4.8. A obtenção dos benefícios a que se refere este tópico 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.

4.9. A obtenção dos benefícios a que se refere este tópico NÃO serão aplicados:

4.9.1. No caso de licitação para aquisição de bens ou contratação de serviços em geral, ao item cujo valor estimado for superior à receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

4.9.2. No caso de contratação de obras e serviços de engenharia, às licitações cujo valor estimado for superior à receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

4.9.3. No ano-calendário de realização da licitação, 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.

4.9.4. Nas contratações com prazo de vigência superior a 1 (um) ano, será considerado o valor anual do contrato na aplicação dos limites acima previstos



5. DOS ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO DO EDITAL

5.1. Até 03 (três) dias úteis antes da data designada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá apresentar pedidos de esclarecimentos, providências ou impugnar este Edital.

5.1.1. Os pedidos deverão ser encaminhados ao Órgão ou Entidade promotora da licitação, via sistema SIAG, sendo direcionado ao pregoeiro, a quem caberá responder e divulgar sua resposta no mesmo sistema até o último dia útil anterior à data da abertura do certame.

5.1.2. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, sendo que só se iniciam e vencem os prazos referidos neste Edital em dia de expediente no Órgão ou na Entidade.

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

5.3. Sobre o pedido de esclarecimento ou impugnação, é facultado ao agente de contratação, comissão ou pregoeiro solicitar manifestação de profissionais com conhecimento sobre o objeto licitado, ou ainda, aos setores contábil e financeiro do próprio órgão licitante ou entidade promotora da licitação.

5.4. Também é facultado ao agente de contratação, comissão ou pregoeiro solicitar a análise da impugnação ou do pedido de esclarecimento à Procuradoria-Geral do Estado.

5.5. Se ocorrer modificação no Edital e seus anexos, em razão do acolhimento de impugnação ou pedido de esclarecimento, serão corrigidos os vícios e uma nova data será designada pela Administração para a realização do certame, exceto quando inquestionavelmente a alteração não afetar a formulação de propostas.

5.6. Decairá o direito de pedir esclarecimentos ou impugnar os termos deste Edital aquele que não o fizer até **03 (três) dias úteis** antes da data designada para a realização do Pregão Eletrônico, apontando de forma clara e objetiva as falhas ou irregularidades que entender viciarem o mesmo.

6. DO CREDENCIAMENTO

6.1. A participação no certame se dará por meio do sistema eletrônico SIAG, disponível no site <http://aquisicoes.seplag.mt.gov.br/>, que será acessado mediante a inclusão do login e senha pessoal, disponibilizado à empresa inscrita no Cadastro de Fornecedores do Estado.

6.2. Ao acessar o sistema, o licitante deverá:

6.2.1. Localizar o Pregão de interesse, acessando a opção “PREGÕES” – “LANÇAR PROPOSTA”, no menu lateral esquerdo do portal.

6.2.2. Após localizar o Pregão pelo número do Edital ou número do Processo Administrativo, clicar em visualizar.



6.2.3. Em seguida, deverá optar pela declaração de enquadramento ou não de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual.

6.2.3.1. A não identificação no sistema acarretará preclusão consumativa do tratamento diferenciado e favorecido, concedido pela Lei Complementar nº 123/2006 - em especial quanto ao seu artigo 3º.

6.2.3.2. O licitante que se declarar Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual ou Cooperativa equiparada, deverá ainda selecionar o campo respectivo, caso possua alguma restrição quanto à documentação referente à regularidade fiscal.

6.2.3.3. Serão estendidos às Cooperativas os benefícios previstos para as Microempresas, Empresas de Pequeno Porte e Microempreendedor Individual, quando elas atenderem ao disposto no art. 34 da Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007.

6.2.3.4. É de responsabilidade do licitante observar o disposto na Lei nº 14.133/2021, para solicitar a concessão dos benefícios descritos no art. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123/2006.

6.3. Realizadas as devidas marcações, o licitante procederá à confirmação no botão “CREDENCIAMENTO”, e então poderá aceitar ou recusar os conteúdos do Termo de Credenciamento e Declaração de Habilitação.

6.3.1. A recusa dos termos impedirá o licitante de participar do certame licitatório.

6.3.2. Ao aceitar os termos, o licitante declara automaticamente que cumpre todos os requisitos exigidos neste Edital.

6.3.2.1 O licitante que apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato, estará sujeita a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração.

6.4. Até a data e horário previstos no subitem 1.3, os interessados poderão se cadastrar, credenciar, preencher sua proposta de preços e/ou substituir propostas comerciais no sistema eletrônico. Após esse prazo os referidos documentos NÃO poderão ser alterados ou retirados pelos participantes.

6.5. A solicitação de credenciamento do responsável para representar os interesses do licitante junto ao sistema eletrônico implica na responsabilidade legal pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.

6.6. É vedado a qualquer credenciado representar mais de uma empresa proponente, salvo nos casos de representação para grupos distintos.

6.7. Dúvidas e informações pertinentes ao cadastramento de fornecedores e das suas respectivas propostas poderão ser esclarecidas por meio de vídeos-aula, acessível pelo Portal de Aquisições, ou ainda pela equipe de suporte ao Sistema de Aquisições Governamentais – SIAG, através do telefone (65) 9 8432-0038 e do e-fornecedor (65) 9 8432-0112.



7. PROPOSTA ELETRÔNICA DE PREÇOS

7.1. Efetuado o credenciamento, o licitante deverá preencher sua proposta de preços até a data e horário previstos no subitem 1.3, quando então encerrar-se-á automaticamente o prazo de envio da referida documentação.

7.1.1. Os documentos deverão ser anexados em arquivo(s) de até 8mb (oito megabytes).

7.1.2. Ao apresentar sua proposta, o licitante aceita plenamente e concorda especificamente com as condições estabelecidas neste Edital e seus anexos.

7.2. Para formular a Proposta de Preço, o licitante deverá observar com atenção o Termo de Referência, que consta no Anexo I, parte integrante do presente Edital, principalmente nos itens que venham a fazer parte da formação do preço.

7.3. Para cadastrar a Proposta Eletrônica de Preços, o licitante deverá:

7.3.1. Selecionar o grupo/item para o qual fará a proposta.

7.3.1.1 A descrição do objeto será automaticamente preenchida pelo Sistema conforme cadastrado na oportunidade de abertura do processo licitatório.

7.3.2. Preencher o campo <MARCA/MODELO/VERSÃO>, com a expressão “Marca Própria”, atendendo ao Princípio da Impessoalidade e para não ter o risco de ter sua proposta desclassificada.

7.3.3. Como o objeto não exige catálogo ou folders, o licitante deve desconsiderar o campo <FICHA/CATALOGO>, não clicando ou anexando nenhum documento.

7.3.4. Preencher o preço ofertado, informando o VALOR UNTÁRIO DO ITEM.

7.3.5. Após preencher todos os campos solicitados, clicar em SALVAR e em seguida ENVIAR.

7.4. O envio da proposta digital pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas no Edital e seus Anexos.

7.5. Os preços propostos, tanto na proposta inicial, quanto ao final da etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração dos mesmos, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

7.6. As propostas apresentadas pelos licitantes deverão incluir todos os custos e despesas, tais como: custos diretos e indiretos, tributos incidentes, taxas, materiais, equipamentos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, fretes, seguros, treinamento, deslocamentos de pessoal, transporte, garantia, lucro e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre o valor do objeto licitado, constante da proposta, conforme exigências editalícias e contratuais, não sendo admitido pleito posterior em decorrências da exclusão de quaisquer despesas incorridas.



7.6.1. Os licitantes após a apresentação das propostas não poderão alegar preço inexequível ou cotação incorreta e deverão prestar o(s) serviço(s) sem ônus adicionais.

7.7. As propostas serão apresentadas e permanecerão sigilosas até o encerramento da fase competitiva.

7.7.1. Qualquer elemento que possa identificar o licitante nesta fase importa em desclassificação da proposta, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

8. ABERTURA DA SESSÃO, ACOLHIMENTO DA PROPOSTA E ETAPA DE LANCES

8.1. A partir do horário previsto no preâmbulo deste Edital, a sessão pública será aberta sob comando do pregoeiro e será realizada de forma eletrônica, no SIAG.

8.2. Após a abertura da proposta, pelo pregoeiro, não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo pregoeiro.

8.2.1. O conteúdo da proposta não poderá ser alterado, seja com relação ao preço, pagamento, prazo ou qualquer condição que importe a modificação dos seus termos originais.

8.2.2. O pregoeiro poderá, no interesse da Administração Pública, relevar excesso de formalismo nas propostas apresentadas pelos licitantes, desde que não comprometam a lisura e o caráter competitivo da licitação.

8.2.3. Para efeito de julgamento das propostas, nenhuma oferta de vantagem não prevista neste Edital e seus Anexos será considerada.

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

8.4. A comunicação entre o pregoeiro e os licitantes ocorrerá exclusivamente mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico.

8.5. Aberta a etapa competitiva, os licitantes poderão encaminhar seus lances sucessivos, os quais serão feitos exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observado o modo de disputa fixado neste Edital.

8.6. Os lances deverão ser apresentados em valores sucessivos e decrescentes para o grupo/item, considerando o valor total global do grupo gerado pelo SIAG no momento do cadastramento da proposta inicial.

8.6.1. O licitante somente poderá oferecer valor inferior ao último lance por ela ofertado e registrado no sistema.

8.6.2. O intervalo mínimo de diferença entre os lances, aplicável tanto aos lances intermediários quanto ao lance destinado a superar a melhor oferta, corresponderá a 0,10% (um décimo por cento) do valor estimado do item ou grupo, conforme o caso.



8.6.2.1. O intervalo mínimo será calculado automaticamente pelo sistema eletrônico, considerando o valor estimado do respectivo item ou grupo, observadas as regras de processamento e arredondamento do sistema.

8.6.2.2. Para fins exclusivamente ilustrativos, apresenta-se a tabela abaixo demonstrando a aplicação do percentual previsto no subitem 8.6.2:

Valor estimado do item/grupo	Intervalo mínimo de lances (0,10%)
Até R\$ 10,00	R\$ 0,01
R\$ 100,00	R\$ 0,10
R\$ 500,00	R\$ 0,50
R\$ 1.000,00	R\$ 1,00
R\$ 5.000,00	R\$ 5,00
R\$ 10.000,00	R\$ 10,00
R\$ 50.000,00	R\$ 50,00
R\$ 100.000,00	R\$ 100,00
R\$ 500.000,00	R\$ 500,00
R\$ 1.000.000,00	R\$ 1.000,00

8.6.2.3. A tabela constante do subitem 8.6.2.2 possui caráter meramente exemplificativo e não substitui a aplicação do percentual estabelecido no subitem 8.6.2, prevalecendo, para todos os fins, o cálculo realizado automaticamente pelo Sistema eletrônico.

8.6.3. Não serão aceitas cotações com valores com mais de duas casas decimais. Caso ocorra, o valor deverá ser arredondado para menor.

8.6.4. Os licitantes poderão oferecer lances, observado o horário fixado e as regras de aceitação dos mesmos.

8.7. Para o presente Pregão, será adotado para o envio de lances o Modo de Disputa Aberto: os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações, conforme o critério menor preço.

8.7.1. A etapa de envio de lances na sessão pública terá duração de 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema eletrônico quando houver lance ofertado nos últimos 02 (dois) minutos do período de duração da sessão pública de lances.

8.7.2. A prorrogação automática da etapa de envio de lances de que trata o subitem anterior será de 02 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances



enviados nesse período de prorrogação, inclusive quando se tratar de lances intermediários.

8.7.3. Na hipótese de não haver novos lances na forma estabelecida nos subitens anteriores, a sessão pública de lances será encerrada automaticamente.

8.7.4. Encerrada a fase competitiva, sem que haja a prorrogação automática pelo sistema, poderá o pregoeiro, assessorado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço.

8.8. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará os lances segundo a ordem crescente, de acordo com as melhores propostas.

8.9. Durante a fase de lances, o pregoeiro poderá excluir, justificadamente e a pedido do licitante, lance cujo valor seja manifestamente inexequível, permanecendo válido o último lance ofertado.

8.10. O sistema informará a melhor proposta imediatamente após o encerramento da etapa de lances, devendo os licitantes consultarem regularmente o sistema eletrônico para verificar o resultado da licitação.

8.11. O sistema eletrônico somente permitirá a visualização da Proposta de Preços Eletrônica após o término da etapa de lances.

8.12. Na hipótese de desconexão do pregoeiro no decorrer da etapa de lances, se o sistema eletrônico permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos sem prejuízo dos atos realizados.

8.13. Quando ocorrer a desconexão do sistema SIAG e esta persistir por tempo superior a 30 (trinta) minutos, a sessão pública será suspensa e terá reinício somente após comunicado expresso aos participantes por meio do SIAG - Sistema de Aquisições Governamentais, sendo o seu acompanhamento de inteira responsabilidade do licitante.

8.14. A etapa de lances da sessão pública será encerrada automaticamente na hipótese de não haver novos lances.

9. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

9.1. Encerrada a etapa de lances da sessão pública, o pregoeiro deverá negociar com o licitante que apresentou proposta mais vantajosa, por meio do sistema eletrônico, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes, para que seja obtida melhor proposta, não se admitindo negociar condições diferentes das previstas em Edital.

9.2. O pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, no prazo de até **02 (DUAS) HORAS**, realize o (s) ajuste (s) necessário (s) em sua proposta no sistema, de acordo com o 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.



9.2.1. Após conferência pelo pregoeiro, será solicitado a assinatura da proposta readequada no sistema.

9.2.2. O prazo de validade da proposta não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da data de apresentação da proposta readequada. Esse prazo será suspenso caso haja interposição de recursos administrativos ou propositura de ações judiciais.

9.2.3. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido para readequação da proposta, a partir de solicitação fundamentada feita pelo licitante, antes de findado o prazo previsto no subitem anterior.

9.2.4. Se o licitante não adequar e assinar a proposta, quando solicitado, deverá o pregoeiro desclassificá-la e examinar as ofertas subsequentes e assim sucessivamente até a apuração de uma que atenda ao Edital, sendo o respectivo licitante declarado vencedor.

9.3. No julgamento das propostas, será adotado o critério de menor preço, observando os demais requisitos estabelecidos neste Edital.

9.4. O pregoeiro poderá suspender a sessão pública para realizar análise prévia das propostas, cujo prazo será definido na própria sessão.

9.5. O pregoeiro examinará a proposta readequada ao melhor lance, quanto à compatibilidade do preço ao valor estimado para licitação, à sua exequibilidade e à sua adequação ao objeto licitado.

9.5.1. Em licitação por grupo formado por mais de 01 (um) item, o valor de cada um dos itens da proposta de preço do licitante melhor classificada não poderá ultrapassar o preço de referência unitário, salvo quando, justificadamente, o sobrepreço for irrelevante e o grupo em seu preço global for vantajoso para a Administração.

9.5.2. O valor ofertado após a fase de lances (proposta readequada) não poderá ser superior em relação ao valor ofertado inicialmente em cada item pelo licitante (proposta inicial), tampouco ser maior que o valor estimado para licitação.

9.5.3. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, o pregoeiro poderá solicitar a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

9.5.4. O pregoeiro poderá solicitar a correção de erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos de habilitação e sua validade jurídica e, se necessário, afastar licitantes em razão de vícios insanáveis, podendo solicitar auxílio da equipe de apoio, se for o caso.

9.5.4.1. A vedação à inclusão de novo documento, prevista no art. 64 da Lei nº 14.133/2021, não alcança documento ausente, comprobatório de condição atendida pelo licitante quando apresentou sua proposta, que não foi juntado com os demais comprovantes de habilitação e/ou da proposta, por equívoco ou falha, o qual deverá ser solicitado e avaliado pelo pregoeiro.



9.6. Serão desclassificadas as propostas de preços que:

9.6.1 Contenham vícios insanáveis ou ilegalidades.

9.6.2 Apresentarem preços inexequíveis ou que permanecerem acima do orçamento estimado para licitação.

9.6.3 Não vierem a comprovar sua exequibilidade, quando exigido pela Administração.

9.6.4 Apresentarem desconformidade com quaisquer outras exigências do Edital, desde que insanável.

9.7. Consideram-se preços manifestamente inexequíveis aqueles que, comprovadamente, forem insuficientes para a cobertura dos custos decorrentes da contratação pretendida.

9.8. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderá ser efetuada diligência, na forma do § 2º do art. 59 da Lei nº 14.133, de 2021, para efeito de comprovação de sua exequibilidade.

9.9. Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam o pedido.

9.10. Caso a proposta da primeira colocada permaneça acima do preço estimado e esgotada toda a negociação direta, o licitante será desclassificado e serão convocados os demais licitantes, de acordo com a ordem classificatória, para negociação de condições mais vantajosas, observando o preço estimado da licitação.

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

9.12. Caso o licitante melhor classificado tenha participado da pesquisa de preço desta Licitação, para compor o seu valor estimado, seja por meio de contratos firmados ou por orçamentos, a sua contratação fica atrelada ao respectivo valor, sendo considerado como valor teto da sua possível contratação, ou seja, o valor da sua proposta deverá ser igual ou melhor àquele que compõe o preço de referência, salvo justificativa.

9.13. Se a proposta ou o melhor lance não for aceitável ou se o licitante desatender às exigências habilitatórias, o pregoeiro examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua aceitabilidade e procedendo à sua habilitação, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda ao Edital.

9.14. Finalizada a sessão pública não poderá haver desistência da proposta ou dos lances ofertados, sujeitando-se a proponente desistente às penalidades constantes na legislação vigente.

9.15. Todos e quaisquer avisos pertinentes ao certame serão postados no chat e/ou anexados no mesmo local de disponibilização deste Edital no sistema SIAG, sendo o seu acompanhamento de inteira responsabilidade do licitante.



9.15.1. A indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à sessão pública constarão em ata divulgada no sistema eletrônico SIAG, sem prejuízos das demais formas de publicidades previstas em Lei, não podendo o licitante alegar desconhecimento da informação.

10. AMOSTRAS/PROVA DE CONCEITO

10.1. Na presente contratação será exigida amostra e/ou prova de conceito, devendo ser seguidos os seguintes parâmetros:

10.1.1. A Prova de Conceito (POC) tem caráter eliminatório e será exigida do licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar, visando verificar a conformidade técnica da solução ofertada com os requisitos exigidos neste Termo de Referência.

10.1.2. A POC será realizada preferencialmente de forma presencial, nas dependências da SESP-MT, para itens que demandem verificação de hardware, infraestrutura física e conectividade local. Será admitida a demonstração remota para funcionalidades exclusivamente lógicas e de software, desde que previamente acordada com a comissão de avaliação, conforme o cronograma de implantação.

10.1.3. O procedimento será conduzido por equipe multidisciplinar da SESP-MT (TI, Operações e Telecomunicações). A não aprovação do licitante na POC, ou o não comparecimento injustificado no prazo estipulado, implicará sua desclassificação, sendo convocada a empresa classificada na sequência, observado o rito do certame.

10.1.4. Os critérios objetivos, requisitos e metodologia de avaliação constam no Anexo G.

10.1.5. A SESP-MT reserva-se o direito de registrar, por meio de áudio, vídeo ou foto, as etapas da POC para fins de instrução processual.

10.1.6. A POC deverá ser realizada no prazo entre 15 (quinze) dias úteis após a etapa do Pregão, no(s) seguinte endereço da contratante: Rua Júlio Domingos de Campos, S/N CEP 78049-927, Cuiabá – MT, no Centro Integrado de Operações de Segurança Pública – CIOSP, sendo permitido uma demonstração remota da solução, este prazo de convocação poderá ser prorrogado por conveniência da SESP. A licitante será convocada e deverá realizar a Prova de Conceito. Os custos de disponibilização de softwares e licenças para a POC são de responsabilidade do licitante. O licitante que for reprovado na prova de conceito ou não cumpra os prazos acima determinados, não terá direito a qualquer indenização. A SESP poderá filmar ou fotografar o todo ou as etapas da POC conforme sua discricionariedade para registro e avaliação do processo.

10.1.7. REGRAS DE AVALIAÇÃO DA PROVA DE CONCEITO (POC):

10.1.7.1. A avaliação da Prova de Conceito (POC) adotará estritamente o critério objetivo de "Atende" ou "Não atende" para todos os itens e funcionalidades listados na tabela de validação do Anexo G do Termo de Referência.

10.1.7.2. Por se tratar de licitação regida pelo critério de julgamento de menor preço, a POC funcionará como verificação objetiva e binária de conformidade da solução ofertada às especificações essenciais e obrigatórias do instrumento convocatório.



10.1.7.3. Regra de Classificação (Caráter Eliminatório): Todos os itens do checklist são considerados requisitos essenciais. A solução tecnológica demonstrada deverá obter a avaliação "Atende" em 100% (cem por cento) dos requisitos listados.

10.1.7.1.4. O licitante que obtiver a avaliação "Não atende" em qualquer um dos itens do checklist será automaticamente desclassificado do certame, procedendo-se à imediata convocação do licitante provisoriamente classificado na colocação subsequente.

11. DA HABILITAÇÃO

11.1. Nos termos do art.63 da Lei Federal nº 14.133/2021, será exigida a apresentação dos documentos de habilitação apenas pelo licitante vencedor.

11.2. Encerrada a fase de julgamento das propostas, o pregoeiro solicitará o envio de documentos de habilitação, somente do licitante vencedor, exclusivamente via de sistema, no prazo de até 02 (duas) horas e avaliará a necessidade de suspender a sessão para análise da documentação de habilitação. Caso não haja data de retorno estipulada pelo pregoeiro durante a sessão, será publicada no Sistema de Aquisições Governamentais – SIAG, a futura data de reabertura da sessão para divulgação do resultado da fase de habilitação e prosseguimento do processo licitatório.

11.3. A apresentação dos documentos com o propósito de comprovar a habilitação será feita na forma do art. 131, § 1º do Decreto Estadual nº 1.525/2022.

11.4. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação da licitante detentora da proposta vencedora, o pregoeiro verificará o cumprimento das condições de participação, especialmente quanto à inexistência de sanções que impeçam a participação no certame ou a futura contratação, que será realizada mediante consulta nos seguintes cadastros:

11.4.1. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis).

11.4.2. Lista de Inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso – TCE/MT.

11.4.3. Cadastro Geral de Fornecedores do Estado de Mato Grosso, gerenciado pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão – SEPLAG.

11.4.4. Cadastro de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, mantido pela Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso – CGE/MT(<http://www.controladoria.mt.gov.br/ceis>).

11.4.5. 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).

11.4.6. Lista de Inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União – TCU.



11.4.7. Para a consulta de licitantes pessoa jurídica poderá haver a substituição das consultas dos **subitens 11.4.1, 11.4.5 e 11.4.6** acima, pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU (<https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>).

11.4.8. A consulta aos cadastros será realizada em nome do licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992 (Redação dada pela Lei nº 14.230 de outubro de 2021), que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

11.4.9. Constatada a existência de sanção, o pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

11.5. Os documentos de habilitação que deverão ser apresentados, são os seguintes:

11.5.1. Relativos à Habilitação Jurídica:

11.5.1.1. No caso de sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI, estatuto, ato constitutivo ou contrato social em vigor, devidamente registrado no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhados da documentação de seus administradores.

11.5.1.2. Cédula de Identidade ou documento equivalente (com foto) do representante legal da sociedade empresária licitante e/ou do procurador. O procurador deverá ainda apresentar o instrumento válido da procuração.

11.5.1.3. No caso de empresário individual, inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede; Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI.

11.5.1.4. No caso de 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 nº 77, de 18 de março de 2020.

11.5.1.5. No caso de pessoa física, se elas forem autorizadas a participar do certame, cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional.

11.5.1.6. No caso de 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.

11.5.1.7. No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores.



11.5.1.8. Ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

11.5.1.9. No caso de sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial da respectiva sede, bem como o registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 1971.

11.5.1.10. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

11.5.2. Relativos à Regularidade Fiscal, Social e Trabalhista:

11.5.2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ).

11.5.2.2. Certidão Conjunta de Tributos Federais, Dívida Ativa da União e Previdenciária, podendo ser retirada no site: <https://www.gov.br/receitafederal>.

11.5.2.3. Certidão de regularidade fiscal perante o Estado de Mato Grosso e perante o Estado de domicílio ou sede do licitante, inclusive quanto a débitos inscritos em dívida ativa;

11.5.2.3.1. Nos casos em que não for possível a certidão consolidada, será suficiente a CND específica para participar de licitações, expedida pelo órgão competente do respectivo domicílio tributário ou sede.

11.5.2.4. Certidão de regularidade fiscal perante o Município de domicílio ou sede do licitante, inclusive quanto a débitos inscritos em dívida ativa.

11.5.2.5. Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS). A mesma pode ser retirada no site: www.caixa.gov.br.

11.5.2.6. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) emitida pela Justiça do Trabalho no site do Tribunal Superior do Trabalho – www.tst.jus.br.

11.5.2.7. Serão aceitas certidões positivas com efeito de negativas, nos termos da lei de regência, para fins de comprovações fiscais e trabalhistas.

11.5.3. Relativos à Qualificação Econômico-Financeira:

11.5.3.1. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis dos últimos 02 (dois) exercícios sociais, já exigíveis e apresentados na forma da lei, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, que comprovem a boa situação financeira da empresa, conforme segue:

11.5.3.1.1. Empresas regidas pela Lei 6.404/76 (sociedade anônima):

- Publicados em Diário Oficial; ou
- Publicados em jornal de grande circulação; ou



- Por fotocópia registrada ou autenticada na Junta Comercial da sede ou domicílio do licitante.

11.5.3.1.2. Empresas por cota de responsabilidade limitada (LTDA), Empresa Individual, Eireli, Sociedades Simples:

- Cópia do Balanço Patrimonial e Demonstração do Resultado dos 02 (dois) últimos exercícios sociais, extraídos do Livro Diário com o Termo de abertura e encerramento com o “Termo de Autenticação” da Junta Comercial, ou do Cartório, quando for o caso, da sede ou domicílio do licitante; ou

- Cópia do Balanço Patrimonial, Demonstração de Resultado dos 02 (dois) últimos exercícios – DRE registrado na Junta Comercial, ou do Cartório, quando for o caso, da sede ou domicílio do licitante.

11.5.3.1.3. Empresas sujeitas ao regime estabelecido na Lei Complementar nº 123/2006 – Estatuto da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte:

- Apresentar o Balanço Patrimonial conforme o subitem 11.5.3.1.2.

11.5.3.1.4. Caso o licitante seja cooperativa, deverá comprovar o envio do Balanço Geral e o Relatório do Exercício Social dos 02 (dois) últimos exercícios sociais ao órgão de controle, conforme dispõe o art. 112 da Lei 5.764, de 1971. Tais documentos deverão ser acompanhados da última auditoria contábil-financeira, conforme dispõe o mesmo artigo, ou de uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

11.5.3.2. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e ficarão autorizadas a substituir os demonstrativos contábeis por fotocópia do balanço de abertura, devidamente registrado ou autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio dos licitantes.

11.5.3.3. Os documentos referentes ao 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.

11.5.3.4. O balanço patrimonial, as demonstrações e o balanço de abertura deverão estar assinados por administrador da empresa e por Contador legalmente habilitado.

11.5.3.5. Os tipos societários obrigados e/ou optantes pela Escrituração Contábil Digital – ECD, consoante disposições contidas no Decreto 6.022/2007, regulamentado através da IN 2003/2021 da RFB e alterações, apresentarão documentos extraídos do Sistema Público de Escrituração Digital – Sped na seguinte forma:

11.5.3.5.1. Recibo de Entrega de Livro Digital transmitido através do Sistema Público de Escrituração Digital – Sped, nos termos do Decreto 8.683/2016, desde que não haja indeferimento ou solicitação de providências.

11.5.3.5.2. Termos de Abertura e Encerramento do Livro Diário Digital extraídos do Sistema Público de Escrituração Digital – Sped.



11.5.3.5.3. Balanço e Demonstração do Resultado do Exercício extraídos do Sistema Público de Escrituração Digital – Sped.

11.5.3.6. A comprovação da boa situação financeira da empresa será baseada na obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), obtidos a partir dos dados resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, cujos dados serão extraídos das informações dos Balanços Patrimoniais, relativos aos 02 (dois) últimos exercícios, já exigíveis na forma da lei, sendo admitido para qualificação apenas resultados superiores a 1 (um) nos 02 (dois) exercícios exigidos:

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

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$$

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

11.5.3.6.1. Junto com o balanço patrimonial poderá ser apresentado o demonstrativo de cálculo dos índices acima, assinado pelo profissional contábil responsável pela empresa;

11.5.3.6.2. 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 o capital social mínimo ou o patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação.

11.5.3.7. A Certidão de Cadastro de Fornecedores demonstra o Balanço Patrimonial de apenas um ano, entretanto o artigo 134, inciso II do Decreto Lei 1.525/2022 exige balanço patrimonial e demonstrações contábeis dos dois últimos exercícios sociais.

11.5.3.8. Todas as formas societárias deverão apresentar Certidão Negativa de Falência, Recuperação Judicial ou extrajudicial, no CNPJ da matriz, expedida pelo cartório distribuidor da sede do licitante.

11.5.3.8.1. Caso a certidão exigida acima seja emitida na forma POSITIVA para recuperação judicial, o licitante deverá comprovar, por meio de certidão emitida pela instância judicial competente, que o plano de recuperação foi aprovado em assembleia geral de credores e homologado pelo juiz, e que está sendo cumprido regularmente, demonstrando que a empresa está apta econômica e financeiramente a participar de procedimento licitatório, conforme art. 134, § 2º do Decreto Estadual nº 1.525/2022.

11.5.3.8.2. Se o documento exigido neste item não contiver indicação de data de validade, será considerada válida a certidão expedida em até 60 (sessenta) dias antes da data de abertura da licitação.



11.5.3.8.3. Não será exigida essa certidão das pessoas jurídicas indicadas no art. 2º da Lei nº 11.101/2005.

11.5.3.8.4. Não se aplicará a exigência de balanço patrimonial e demonstrações contábeis dos dois últimos exercícios sociais ao licitante que se enquadre como microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos do art. 23, § 4º, e art. 30, ambos da Lei Complementar Estadual nº 605/2018, situação em que a comprovação da boa situação financeira dar-se-á pela verificação do capital social, o qual deve ser igual ou superior a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação.

11.5.4. Documentação Complementar:

11.5.4.1. Declaração de que está ciente e concorda com as condições contidas neste Edital e seus anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no referido documento, para todos os efeitos legais, sob pena de aplicação das sanções cabíveis. (Conforme Modelo Anexo III)

11.5.4.2. 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. (Conforme Modelo Anexo III)

11.5.4.3. Declaração de que as 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. (Conforme Modelo Anexo III)

11.5.4.4. Declaração da própria empresa de que não possui em seu quadro de pessoal e societário, servidor público do Poder Executivo Estadual exercendo funções de gerência ou administração, conforme art. 1º, inciso X da Lei Complementar Estadual nº 04/1990, ou servidor do contratante em qualquer função, nos termos do art. 9º, § 1º da Lei nº 14.133/2021. (Conforme Modelo Anexo III)

11.5.4.5. Declaração de que não há sanções vigentes que legalmente proíbam a participante de licitar e/ou contratar com o contratante. (Conforme Modelo Anexo III)

11.5.4.6. Declaração para fins do disposto no inciso VI, artigo 68 da Lei nº 14.133/2021, que não possui em seu quadro de pessoal empregado(s) com menos de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e menores de 16 anos, em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos, nos termos do inciso XXXIII, do artigo 7º da Constituição Federal. (Conforme Modelo Anexo III)

11.5.4.7. Declaração de que 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, bem como no art. 14, inciso VI da Lei nº 14.133/2021. (Conforme Modelo Anexo III)

11.5.4.8. Documentação Complementar, exigível nos termos da LC 123/2006:

11.5.4.8.1. Declaração de que é **ME, EPP ou MEI** e não se encontra em nenhuma das situações do § 4º, art. 3º, da Lei Complementar nº 123/2006 e, nos termos do



art. 28 da Lei Complementar Estadual nº 605/2018, está apto a usufruir do tratamento estabelecido nos artigos 42 a 49 da Lei Complementar nº 123/2006. (Conforme Modelo Anexo IV)

11.5.4.8.2. Declaração de que no ano-calendário de realização desta licitação, os valores somados dos contratos celebrados com a Administração Pública não extrapolam a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte, nos termos do art. 4º, § 2º da Lei nº 14.133/2021. (Conforme Modelo Anexo IV)

11.5.4.8.3. Certidão Simplificada emitida pela Junta Comercial, que define o porte da empresa, cuja condição de ME/EPP será atestada por meio do balanço patrimonial exigido no subitem 11.5.3.1.

11.5.4.8.3.1. Quando optante pelo SIMPLES NACIONAL, a comprovação da condição de ME/EPP poderá ser mediante apresentação do Comprovante de opção pelo SIMPLES, obtido no sítio da Secretaria da Receita Federal.

11.5.5. Relativos à Qualificação Técnica:

11.5.5.1. É necessária a apresentação de documentos que comprovem a habilitação técnica do licitante para executar o objeto contratual, pelas seguintes razões: A apresentação de atestado (s) de qualificação técnica visa atender o interesse público, na medida em que o futuro contratado deverá ter aptidão suficiente para desempenhar o objeto contratado, assegurando que todos os compromissos serão honrados, principalmente, os relacionados aos encargos tributários e aos trabalhistas, evitando que qualquer ônus proveniente da má gestão da empresa seja repassado à Contratante.

11.5.5.2. A licitante deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de Direito Público ou Privado, em nome da empresa licitante, que comprove(m) a prestação de serviço de central de atendimento de segurança pública ou de emergência (CIOSP, COPOM, central de atendimento e/ou despacho) compatíveis com as soluções tecnológicas requeridas, em volume mínimo de 30% (trinta por cento) da quantidade total anual de chamadas atendidas conforme a Tabela 04 do Termo de Referência, equivalente a 263.440 (duzentas e sessenta e três mil, quatrocentas e quarenta) chamadas atendidas por ano, admitido o somatório de atestados pertinentes. O(s) atestado(s) deverá(ão) comprovar expressamente que os serviços prestados contemplaram solução de analytics e inteligência artificial (IA) integrada à central de atendimento, compatível com o objeto licitado.

11.5.5.3. Para fins dessa comprovação da capacidade técnica, a licitante poderá apresentar atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em nome da própria licitante.

11.5.5.4. Não será conhecido e nem considerado válido o atestado de capacidade técnica emitida por empresa pertencente ao mesmo grupo empresarial da licitante, sendo



considerado como empresa pertencente ao mesmo grupo da controlada pela licitante, a empresa controladora ou que tenha uma pessoa física ou jurídica que seja sócia da empresa emitente e/ou da licitante.

11.5.5.5. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do interessado. Caso o(a) Pregoeiro(a) entenda necessário, a licitante, deverá disponibilizar todas as informações essenciais à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, Notas Fiscais/Faturas, Notas de Empenho, endereço atual da contratante e local em que foram executados os serviços, sendo que estas e outras informações complementares poderão ser requeridas mediante diligência. A volumetria de chamadas atendidas que não constar expressamente do atestado poderá ser comprovada por declaração complementar ou relatório operacional emitido e assinado por representante do mesmo contratante que expediu o atestado, vinculado ao respectivo contrato, com indicação do período e do volume de chamadas de voz atendidas, apresentado com o atestado ou em atendimento a diligência (art. 64, I, da Lei nº 14.133/2021). Não serão aceitos relatórios ou declarações emitidas unilateralmente pela licitante. Quantitativos expressos em posições de atendimento, horas de operação ou interações por canais digitais não substituem a comprovação do volume de chamadas de voz atendidas.

11.5.5.6. Será exigida a comprovação de experiência mínima de 12 (doze) meses na prestação de serviços de central de atendimento de segurança pública ou de emergência, em nome da própria licitante, por se tratar de serviço similar de complexidade tecnológica e operacional equivalente (art. 67, II, da Lei nº 14.133/2021).

11.5.5.7. Será aceito o somatório de atestados de contratos e períodos diferentes, concomitantes ou não, não havendo obrigatoriedade de serem ininterruptos nem de o volume ser alcançado em um único contrato. Para aferição do quantitativo anual exigido no subitem 11.5.5.2, o volume de atestado referente a período superior a 12 (doze) meses será anualizado proporcionalmente ($\text{volume total} \div \text{número de meses} \times 12$), e o volume referente a período igual ou inferior a 12 (doze) meses será computado pelo valor apurado, sem extrapolação. Todos os atestados somados deverão atender à pertinência exigida no subitem 11.5.5.2.

11.5.5.8. Conter o nome, o endereço, o telefone dos atestadores, ou qualquer outra forma de que o pregoeiro possa valer-se para manter contato com os declarantes.

11.5.5.9. O não atendimento dos requisitos de habilitação técnica, após as diligências e o saneamento admitidos no Edital e na legislação, quando cabíveis, implicará a inabilitação da licitante, mediante decisão motivada. Nessa hipótese, será analisada a documentação da próxima licitante classificada, observados os mesmos prazos e o rito do certame. A reprovação da solução na Prova de Conceito ensejará desclassificação da proposta, conforme as regras específicas de avaliação.



11.5.5.10. As demonstrações da Prova de Conceito deverão ser realizadas em tempo real, sendo admitida a modalidade remota exclusivamente para os casos e condições previstos no item 6.7.1.2 do Termo de Referência.

11.5.6. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:

11.5.6.1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;

11.5.6.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

11.5.6.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

11.5.6.4. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;

11.5.6.5. Comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato; e

11.5.6.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa: a) ata de fundação; b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou; c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia; d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias; e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;

11.5.6.7. A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

11.6. Sob pena de inabilitação, todos os documentos apresentados para habilitação deverão estar em nome do licitante e, em sendo possível, constar o número de inscrição no CNPJ e endereço respectivo, salientando que:

11.6.1. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz.

11.6.2. Se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

11.6.3. Os atestados de capacidade técnica/responsabilidade técnica poderão ser apresentados em nome e com CNPJ da matriz e/ou da(s) filial(ais) do licitante.



11.7. Os documentos de **HABILITAÇÃO** apresentados sem disposição expressa do órgão expedidor quanto a sua validade, terão o prazo de vencimento de 60 (sessenta) dias contados a partir da data de sua emissão.

11.7.1. Excetuam-se do prazo acima mencionado, os documentos cuja validade é indeterminada, como é o caso dos atestados de capacidade ou responsabilidade técnica.

11.8. Será permitida a identificação e assinatura digital por pessoa física ou jurídica em meio eletrônico, mediante o uso de certificado digital emitido em âmbito da Infraestrutura de Chaves Públicas (ICP-Brasil) ou certificado corporativo avançado do Poder Executivo Estadual correspondente a assinatura eletrônica avançada, prevista na Lei Estadual 11.767/2022.

11.9. Não serão aceitos documentos rasurados ou ilegíveis.

11.10. Ao pregoeiro reserva-se o direito de solicitar o original de qualquer documento, sempre que tiver dúvida e julgar necessário.

11.11. A prova de autenticidade de cópia de documento ou o reconhecimento de firma somente serão exigidos quando houver dúvida sobre a veracidade do documento, admitida a autenticação realizada por servidor através da apresentação da original ou realizada por advogado por sua responsabilidade profissional.

11.12. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para:

11.12.1. Complementar informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame.

11.12.2. Atualizar documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas.

11.13. A vedação à inclusão de novo documento, prevista no art. 64 da Lei nº 14.133/2021 e artigo 139 do Decreto, restringe-se à juntada/encarte no sistema, após a abertura da sessão pública, de documento inexistente no momento da apresentação da proposta. Neste caso, o licitante não atende à condição exigida no Edital e por tal razão está inabilitado. Caso o documento esteja apenas ausente, isto é, existente no momento da apresentação da proposta, porém, por falha ou equívoco não tenha sido apresentado pelo licitante, deverá ser solicitado e avaliado pelo pregoeiro.

11.13.1. Admitir a juntada de documentos que apenas venham a atestar condição pré-existente à abertura da sessão pública do certame não fere os princípios da isonomia e igualdade entre os licitantes e o oposto, ou seja, a desclassificação do licitante, sem que lhe seja conferida oportunidade para sanear os seus documentos de habilitação e/ou proposta, resulta em objetivo dissociado do interesse público.

11.14. Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitações de documento em substituição aos documentos requeridos no presente Edital e seus Anexos.

12. DOS RECURSOS



12.1. Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá manifestar imediatamente a intenção de recorrer, expondo os motivos de forma resumida em **campo próprio do Sistema Eletrônico, no prazo de 15 (quinze) minutos**, contados da declaração do vencedor. Após a manifestação no sistema, será concedido o prazo de **03 (três) dias úteis**, contados do encerramento da sessão, para apresentação das razões do recurso, restritas aos motivos apontados na sessão pública, ficando os demais licitantes desde logo intimadas para apresentar as contrarrazões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista dos autos.

12.1.1. As petições de recurso (razões e contrarrazões) deverão ser encaminhadas exclusivamente (ANEXADAS E ENVIADAS) por meio do Sistema de Aquisições Governamentais - SIAG, respeitando o prazo de 03 (três) dias úteis indicado no subitem anterior.

12.2. A falta de manifestação imediata e motivada do licitante importará a preclusão do direito de recurso.

12.3. Não serão aceitas ou consideradas as razões e contrarrazões recursais enviadas de forma não prevista neste Edital, ou cuja petição tenha sido apresentada fora do prazo ou tenha sido assinada por pessoa inabilitada para representar a empresa, seja ela recorrente ou recorrida.

12.4. Na hipótese de haver recurso contra decisão em um determinado item ou grupo, este não terá efeito suspensivo para os demais.

12.5. A fase recursal seguirá o disposto nos artigos 143 e 144 do Decreto Estadual nº 1.525/2022.

12.6. Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos procedimentais, a autoridade competente adjudicará e homologará o certame.

13. ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

13.1. Encerrada a etapa de recurso e independentemente da existência de irrevogação, o pregoeiro encaminhará os autos do processo para a autoridade competente, para adjudicação e homologação do procedimento licitatório, observadas, no que couber, as disposições do art. 71 da Lei nº 14.133/2021.

14. ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

14.6. Este Pregão não se destina à formação de registro de preços.

15. DO CONTRATO

15.1. Para o fiel cumprimento das obrigações assumidas, será firmado contrato com a Adjudicatária, com vigência de **36 (trinta e seis) MESES**, contados a partir da data de sua assinatura, adstrito à vigência dos respectivos créditos orçamentários.



15.6.1. A minuta integral do contrato é parte integrante deste Edital, constante no Anexo V deste instrumento convocatório.

15.2. A cada 12 (doze) meses será realizada avaliação pelo fiscal do contrato acerca da regularidade e qualidade no cumprimento das obrigações contratuais pelo contratado, como condição para continuidade contratual, o que poderá ensejar a rescisão e a realização de nova licitação para o objeto contratado.

15.3. Para formalização do contrato será exigido Termo Anticorrupção das empresas beneficiadas direta ou indiretamente com recursos públicos estaduais, declarando formalmente que a condução de seus negócios segue estritamente a lei, a moral e a ética.

15.4. As cláusulas e condições contratuais, inclusive as sanções por descumprimento das obrigações serão aquelas previstas no Termo de Referência e minuta do contrato, anexos a este Edital.

15.5. É permitida a subcontratação parcial do objeto deste contrato, restrita aos escopos, limites e condições estabelecidos no item 26 do Termo de Referência (Anexo I) e na Cláusula Décima Quarta da Minuta do Contrato (Anexo V).

15.6. O reajuste dos preços inicialmente pactuados será concedido nos termos definidos no termo de referência e no instrumento contratual.

15.7. REGRAS ACERCA DA EXECUÇÃO DO CONTRATO ESTÁ PREVISTA NA CLÁUSULA QUINTA DA MINUTA DO CONTRATO (ANEXO V).

16. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

16.1. As despesas decorrentes da contratação, objeto desta licitação, correrão à conta dos seguintes créditos orçamentários:

19101.0008.06.181.519.2717.9900.3.3.90.40.012.15000000.04.02.01

17. DA FISCALIZAÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO

17.1. A fiscalização será exercida por servidor designado pelo CONTRATANTE, conforme disposto na CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA da Minuta do Contrato (Anexo V).

18. DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO

18.1. Prazo de execução:

18.1.1. O prazo para início das atividades de mobilização e implantação pela CONTRATADA será de até 15 (quinze) dias úteis a contar da assinatura do contrato. Esse prazo não substitui nem posterga os prazos específicos de entrega do Projeto Executivo e de entrada em produção de cada polo, nem o prazo de desenvolvimento de APIs e do aplicativo móvel, estabelecidos no Termo de Referência e reproduzidos nesta contratação.

18.1.1.1. O prazo para a completa implantação da solução, incluindo a instalação física, configuração lógica e integração multimeios em todos os polos previstos, obedecerá aos prazos do item 7.7.1 do Termo de Referência e ao cronograma do Anexo B, contados da assinatura do



contrato, podendo ser prorrogado mediante autorização da CONTRATANTE, desde que devidamente justificado. O recebimento da implantação será formalizado após a verificação, no ambiente de produção, dos requisitos correspondentes a cada polo ou entrega, nos termos do Termo de Referência. A aprovação da POC integra o julgamento da proposta no certame e não substitui os testes e os termos de recebimento da execução contratual.

18.1.1.2. Os serviços de cunho administrativo, vistorias agendadas e treinamentos serão prestados, preferencialmente, de segunda a sexta-feira, das 08:00h às 18:00h, observando o expediente da SESP.

18.1.1.2.1. Caso o horário de expediente do contratante seja alterado por determinação legal ou imposição de circunstâncias supervenientes, deverá ser promovida adequação nos horários da prestação de serviços para atendimento da nova situação.

18.1.1.2.2. Excepcionalmente, a execução do serviço poderá ser agendada em dias e horários não previstos acima, desde que previamente solicitada pelo Contratado e aceita pelo Contratante.

18.1.1.3. Considerando a natureza crítica, essencial e ininterrupta das atividades desempenhadas pelo Centro Integrado de Operações de Segurança Pública (CIOSP), especialmente no atendimento às chamadas de emergência dos serviços 190, 193 e 192, a solução tecnológica contratada, bem como os serviços de implantação, configuração, suporte técnico emergencial e manutenção corretiva, deverão permanecer disponíveis em regime contínuo de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, inclusive feriados, garantindo a plena operação da plataforma de comunicação e o pronto atendimento às demandas operacionais, com acionamento e atendimento imediato conforme os Níveis de Serviço (SLA) estabelecidos neste Termo de Referência.

18.1.1.4. Os serviços objeto desta licitação, itens de sequência 5 e 6, serão solicitados sob demanda, devendo o contratado prever entrega por requisição, conforme as necessidades da SESP e o quantitativo previsto no contrato.

18.1.2. Havendo causa impeditiva para o cumprimento dos prazos, o contratado deverá apresentar justificativa ao contratante por escrito indicando o motivo e o prazo necessário para a execução, que por sua vez analisará e tomará as providências para a aceitação ou não das justificativas apresentadas.

18.2. Local de execução:

18.2.1. A prestação dos serviços, incluído tudo que for necessário para a operacionalização da prestação dos serviços especificados neste Termo de Referência (instalação física de gateways, entrega de aparelhos/headsets, vistorias e operação assistida), serão realizados no(s) seguinte(s) endereço(s):

18.2.1.1. CIOSP de Cuiabá (metropolitano): Localizado na Rua Júlio Domingos de Campos, S/N CEP 78049-927, Cuiabá – MT, no Centro Integrado de Operações de Segurança Pública – CIOSP. Telefone: (65) 3613-6954. E-mail: gerenciatec@sesp.mt.gov.br;

18.2.1.2. CIOSP de Rondonópolis: Localizado na Av. Mal. Dutra, 1063 - Centro, Rondonópolis - MT, 78700-110. Telefone: (66) 3410-5900. E-mail: ciosprondonopolis@sesp.mt.gov.br.



18.2.1.3. CIOSP de Cáceres: Rua da Segurança nº 558, Centro, Cáceres - MT, cep 78.210-905. Fone: (65) 3211-5790. E-mail: ciospcaceres@sesp.mt.gov.br.

18.2.1.4. CIOSP de Sinop: Rua Colonizador Ênio Pipino, S/N, ao lado do 3º CR, próximo a escola Agro - Amazônia, Sinop - MT.

18.2.2. As atividades de suporte lógico, manutenção remota e gestão da plataforma Omnichannel poderão ser realizadas a partir da sede da contratada, desde que garantidos os níveis de segurança e os tempos de resposta (SLA) estabelecidos. Contudo, em caso de necessidade de intervenção física no hardware (Gateways, Servidores ou Terminais), a contratada deverá deslocar equipe técnica aos endereços supracitados sem custos adicionais de deslocamento para a SESP.

18.2.3. O acesso dos técnicos da contratada às dependências dos CIOSPs deverá observar rigorosamente os protocolos de segurança institucional da SESP, mediante identificação prévia e autorização da gestão do contrato.

18.3. DEMAIS CONDIÇÕES ENCONTRAM-SE DEVIDAMENTE DETALHADAS NA CLÁUSULA QUINTA DA MINUTA DE CONTRATO (ANEXO V).

19. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E REAJUSTE

19.1. O pagamento será efetuado pelo CONTRATANTE em favor da CONTRATADA, conforme disposto na CLÁUSULA SÉTIMA E OITAVA da Minuta do Contrato (Anexo V).

20. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

20.1. Comete infração, passível de penalidades, o licitante que:

20.1.1. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame.

20.1.2. Não manter sua proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado.

20.1.3. Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta.

20.1.4. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado.

20.1.5. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato.

20.1.6. Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato.

20.1.7. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

20.1.7.1. Agir em conluio ou em desconformidade com a lei.

20.1.7.2. Induzir deliberadamente a erro no julgamento.



20.1.7.3. Apresentar amostra falsificada ou deteriorada.

20.1.8. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação.

20.1.9. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846/2013.

20.2. O licitante que cometer qualquer das infrações descritas no item anterior será responsabilizado, nos termos do art. 156 da Lei nº 14.133/2021, sendo garantido o direito ao contraditório e à ampla defesa.

20.3. Os crimes contra a Administração Pública aos quais estão sujeitos os licitantes, processar-se-ão pela Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) e pelo Código Penal, para fins de responsabilização das pessoas jurídicas, na esfera administrativa, civil e penal.

20.4. Na ocorrência de impugnação ou recurso de caráter meramente protelatório, ensejando assim o retardamento da execução do certame, a autoridade e competente poderá aplicar a sanção estabelecida no artigo 156, inciso IV da Lei nº 14.133/2021, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

20.5. A não apresentação da proposta atualizada e documentos de habilitação sujeita o licitante à aplicação da sanção de impedimento de licitar e contratar com a Administração, com seu respectivo registro no Cadastro Geral de Fornecedores do Estado, garantido o direito de defesa.

20.6. Constatada a possível prática de crime, assim definido na legislação, na execução da licitação, contrato, o fato será comunicado à autoridade policial competente para apuração.

20.7. A sanção de multa será aplicada isolada ou cumulativamente com outras penalidades no caso de atraso injustificado ou em qualquer outro caso de inexecução que implique prejuízo ou transtorno à administração na forma prevista em Edital, nos termos do artigo 369 do Decreto Estadual nº 1.525/2022.

20.8. A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da comunicação oficial.

20.9. Para as infrações previstas nos subitens 20.1.1, 20.1.2, 20.1.3 e 20.1.4 acima, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.

20.10. Para as infrações previstas nos subitens 20.1.5, 20.1.6, 20.1.7, 20.1.8 e 20.1.9 acima, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.

20.11. Quanto ao atraso para assinatura do contrato:

20.11.1. Atraso de até 02 (dois) dias úteis, multa de 2% (dois por cento), sobre o valor da nota de empenho se for entrega única e sobre o valor do contrato se for entrega parcelada.

20.11.2. A partir do 3º (terceiro) dia útil até o limite do 10º (décimo) dia útil, multa de 10% (dez por cento), sobre o valor da nota de empenho se for entrega única e sobre o valor do contrato se for entrega parcelada, caracterizando-se a inexecução total da obrigação a partir do 11º (décimo primeiro) dia útil de atraso.



20.12. As hipóteses de aplicação das sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade estão dispostas nos §§4º e 5º do art. 156 da Lei nº 14.133/2021.

20.13. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a natureza e gravidade da infração cometida, as peculiaridades do caso concreto, as circunstâncias agravantes ou atenuantes, os danos à Administração Pública decorrentes dessa conduta, a implantação/aperfeiçoamento de programa de integridade, a situação econômico-financeira do acusado, no caso de aplicação de multa, e a conduta praticada pelo infrator, bem como a intensidade do dano provocado segundo os critérios de razoabilidade e proporcionalidade.

20.14. As penalidades de advertência e multa podem ser aplicadas cumulativamente e realizar-se-ão em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante, observando-se os procedimentos previstos em lei.

20.15. A personalidade jurídica poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos na Lei nº 14.133/2021 ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, a pessoa jurídica sucessora ou a empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o sancionado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

20.16. As sanções previstas nesta seção e no Termo de Referência, anexo deste Edital, não eximem o contratado da reparação dos eventuais danos, perdas ou prejuízos que seu ato punível venha causar ao Órgão/Entidade.

20.17. 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 defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

20.18. Demais disposições acerca das infrações e sanções estão dispostas na legislação aplicável, em especial Lei nº 14.133/2021, Lei nº 12.846/2013, Decreto Estadual nº 1.525/2022, Decreto Estadual 522/2016 e Código Penal.

21. DISPOSIÇÕES GERAIS

21.1. O presente Edital e seus Anexos, bem como a proposta do contratado farão parte integrante do contrato ou instrumento equivalente, independentemente de transcrição.

21.2. É facultado ao pregoeiro ou à autoridade competente promover diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo. Na habilitação, a substituição ou apresentação de documentos observará as hipóteses e os limites do art. 64 da Lei nº 14.133/2021, inclusive a complementação de informações para apuração de fatos existentes à época da abertura do certame e a atualização de documentos cuja validade tenha expirado após o recebimento das propostas. O saneamento não poderá alterar a substância dos documentos nem criar condição de habilitação posterior à abertura do certame.



21.3. Encerradas as fases de julgamento e habilitação, e esgotados os recursos administrativos, o processo licitatório será encaminhado à autoridade superior, que poderá determinar o retorno dos autos para saneamento de irregularidades; revogar a licitação por motivo de conveniência e oportunidade; proceder à anulação da licitação, de ofício ou mediante provocação de terceiros, sempre que presente ilegalidade insanável; adjudicar o objeto e homologar a licitação, nos termos do artigo 71 da Lei nº 14.133/2021.

21.3.1. A autoridade competente ao pronunciar a nulidade, indicará expressamente os atos com vícios insanáveis, tornando sem efeito todos os subsequentes que deles dependam, e dará ensejo à apuração de responsabilidade de quem lhes tenha dado causa.

21.3.2. O motivo determinante para a revogação do processo licitatório deverá ser resultante de fato superveniente devidamente comprovado.

21.3.3. Nos casos de anulação e revogação, deverá ser assegurada a prévia manifestação dos interessados.

21.3.4. Os licitantes não terão direito à indenização em decorrência da anulação do procedimento licitatório, ressalvado o direito do contratado de boa-fé de ser ressarcida pelos encargos que tiver suportado até a data em que for declarada a anulação ou tornado ineficaz os atos decorrentes dessa declaração, conforme disposição do art. 149 da Lei nº 14.133/2021.

21.4. Os proponentes assumem todos os custos de preparação e apresentação de sua proposta ao Órgão, que não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado da licitação.

21.5. Os proponentes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

21.6. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será redesignada para outro dia e hora e novamente publicados na Imprensa Oficial.

21.7. As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança do futuro contrato ou instrumento equivalente.

21.8. O aviso sobre este Edital, bem como eventuais retificações e publicações posteriores, serão publicados no Diário Oficial do Estado de Mato Grosso – DEO/MT, no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP, bem como disponibilizado, no Portal de Aquisições da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão - SEPLAG, no link: <http://aquisicoes.seplag.mt.gov.br/>.

21.9. A homologação do resultado desta licitação não gera direito à contratação, mas mera expectativa de direito.

21.10. Aos casos omissos aplicam-se as disposições constantes na Lei nº 14.133/2021 e no Decreto Estadual nº 1.525/2022.



21.11. Todas as referências de tempo no Edital, no Aviso e durante a sessão pública serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame, observado e informado no aviso e no Edital o horário local do órgão promotor da licitação (Cuiabá/MT) e o horário de Brasília.

21.12. Havendo alterações no instrumento convocatório, as mesmas serão aplicadas também às minutas de contrato.

21.13. São partes integrantes deste Edital:

- a) ANEXO I – Termo de referência
- b) ANEXO II – Modelo de Proposta de Preços;
- c) ANEXO III – Modelo de Declaração;
- d) ANEXO IV – Declaração de Enquadramento como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte;
- f) ANEXO V – Minuta do Contrato.

Em conformidade

RODRIGO BASTOS DA SILVA
Secretário Adjunto de Segurança Pública
SASP/SESP-MT

CRISTIANE REGINA SILVA PAIM
Gerente de Elaboração de Editais
GEE/COAQ/SUAC/SAAS/SESP-MT



ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

TERMO DE REFERÊNCIA – Lei n.º 14.133/2021
SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA

Processo Administrativo nº SESP-PRO-2026/03052

Termo de Referência nº SESP-PRO-2026/03052

Órgão: Secretaria de Estado de Segurança Pública- SESP

Número da Unidade Orçamentária: 19101

Unidade Administrativa Demandante: Centro Integrado de Operações de Segurança Pública- CIOSP.

Estudo Técnico Preliminar nº SESP-PRO-2026/03052

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO:

1.1. 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, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Tipo	Seq.	Código/Descrição	Un. Aquis.	Elem./Sub	Qtde.	Valor Unit.	Valor Total
Grupo 1	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. INCLUI O FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO ON-PREMISES, ATIVIDADES DE SUPORTE E JORNADA DO CLIENTE E BACKOFFICE.	1 MN	4005 - SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA E MÓVEL	36	R\$ 52.763,75	R\$ 1.899.495,00
Grupo 1	2	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. INCLUI O FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO ON-PREMISES, ATIVIDADES DE SUPORTE E JORNADA DO CLIENTE E BACKOFFICE.	1 MN	4005 - SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA E MÓVEL	36	R\$ 52.763,75	R\$ 1.899.495,00
Grupo 1	3	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. INCLUI O FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO ON-PREMISES, ATIVIDADES DE SUPORTE E JORNADA DO CLIENTE E BACKOFFICE.	1 MN	4005 - SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA E MÓVEL	36	R\$ 52.763,75	R\$ 1.899.495,00



Grupo 1	4	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	4005 - SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA E MÓVEL	36	R\$ 52.763,75	R\$ 1.899.495,00
Grupo 1	5	0018558 - SERVIÇO DE ATENDIMENTO SENDO ELETRÔNICO E MENSAGERIA - CUSTO POR SESSÃO DE ATENDIMENTO.	1 UN	4005 - SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA E MÓVEL	2520000	R\$ 0,58	R\$ 1.461.600,00
Grupo 1	6	0018559 - SERVIÇO DE ATENDIMENTO SENDO ELETRÔNICO VIA SMS - CUSTO POR SESSÃO DE ATENDIMENTO.	1 UN	4005 - SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA E MÓVEL	720000	R\$ 0,73	R\$ 525.600,00
Valor Total Grupo 1:						R\$ 9.585.180,00	
Valor Total Global:						R\$ 9.585.180,00	

1.2. O custo estimado total da contratação é de R\$ 9.585.180,00(nove milhões, quinhentos e oitenta e cinco mil, cento e oitenta reais).

1.3. Os custos estimados foram determinados conforme pesquisa de preços realizada naforma do Decreto Estadual nº 1.525/22 e juntada a este processo administrativo.

1.4. Regime de Execução Indireta, prestação dos serviços de forma contínua, semdedicação de mão de obra exclusiva.

1.5. O quantitativo a ser contratado foi dimensionado da seguinte forma: com base nohistórico de volume de tráfego, contemplando a média de Chamadas Recebidas (CR), Chamadas Atendidas (CA) e Chamadas Abandonadas (CAB) nos 4 (quatro) polos do CIOSP, Cuiabá, Rondonópolis, Cáceres e Sinop, bem como o levantamento da infraestrutura necessária (troncos, terminais IP, licenças de PAs e supervisão).

1.5.1. O item de sequência 1, corresponde ao CIOSP de Cuiabá (metropolitano); o item de sequência 2, corresponde ao CIOSP de Rondonópolis; o item de sequência 3, corresponde ao CIOSP de Cáceres; o item de sequência 4, corresponde ao CIOSP de Sinop.

1.5.2. O quantitativo previsto para os itens 1 a 4 foi dimensionado considerando a prestação de serviços de natureza contínua, estimada para o período total de 36 (trinta e seis) meses de vigência contratual, em conformidade com o prazo previsto para a execução do objeto. Tal estimativa contempla a necessidade de disponibilidade permanente da solução de atendimento nos polos operacionais do CIOSP, garantindo a continuidade e a estabilidade dos serviços durante todo o período contratual.

1.5.3. No que se refere aos itens 5 e 6, por se tratarem de serviços executados sob demanda e remunerados por sessão de atendimento, o quantitativo estimado foi projetado igualmente para o horizonte de 36 (trinta e seis) meses, tendo como parâmetro o histórico de volume de interações e atendimentos registrados nas centrais de atendimento. Dessa forma, busca-se assegurar a adequada previsão de consumo ao longo da vigência contratual, permitindo a cobertura das demandas operacionais esperadas, sem prejuízo da eficiência e da continuidade do serviço público.



1.6. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, visto que se enquadram no conceito definido no art. 6º, inc. XIII, da Lei nº 14.133, de 2021.

1.7. A Categoria de despesa do objeto a ser contratado enquadra-se em:

- (x) Despesa de Custeio
- () Capacitação
- () Consultoria/Auditoria/Assessoria/Serviços de TI

1.8. DA INEXISTÊNCIA DE ATA DE REGISTRO DE PREÇOS:

Declaro que foi constatada a INEXISTÊNCIA de Ata de Registro de Preços vigente, no site da SEPLAG e da SESP, com o mesmo objeto deste Termo de Referência.

1.9. JUSTIFICATIVA DO AGRUPAMENTO DOS ITENS:

Nos termos do art. 47, II, da Lei nº 14.133/2021, o parcelamento do objeto constitui regra geral, devendo ser adotado quando técnica e economicamente viável. Contudo, conforme demonstrado no presente caso o parcelamento mostra-se inviável.

A contratação refere-se à solução integrada de Central de Atendimento Multimeios (Contact Center Omnichannel), contemplando infraestrutura tecnológica, STFC, plataformas de atendimento, integrações, sistemas de gravação, analytics, manutenção 24x7 e garantia de níveis de serviço (SLA), destinada ao atendimento emergencial ininterrupto dos CIOSPs.

A fragmentação do objeto entre diferentes fornecedores poderia comprometer a interoperabilidade da solução, dificultar a gestão dos níveis de serviço, gerar conflitos de responsabilidade técnica e aumentar o risco de descontinuidade de serviço público essencial.

Sob o aspecto econômico, a contratação em lote único proporciona ganho de escala, redução de custos administrativos e maior eficiência na fiscalização contratual. Dessa forma, o agrupamento dos itens em lote único mostra-se técnica e economicamente mais vantajoso para a Administração, assegurando eficiência, economicidade e continuidade do serviço público.

2. VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO:

2.1. O serviço a ser contratado é contínuo, tendo em vista a essencialidade da existência e manutenção do contrato, pelo fato de eventual paralisação da atividade contratada implicar em prejuízo ao exercício das atividades da Administração, sendo essa a opção mais vantajosa considerando a importância da ininterrupção do serviço por qualquer motivo.

2.2. O prazo de vigência desta contratação é de 36 (trinta e seis) meses, contados da assinatura do contrato, atendidos os requisitos descritos no art. 106 da Lei n.º 14.133/21 e no art. 289 e seguintes do Decreto Estadual nº 1.525/22.

2.3. O contrato poderá ser prorrogado sucessivamente, até o limite de 10 (dez) anos, desde que a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, sendo permitida a negociação com o contratado ou a extinção contratual sem ônus para qualquer das partes nesse caso.

2.4. A possibilidade de prorrogação de que trata o item anterior revela-se vantajosa para a Administração, considerando a natureza continuada e essencial do objeto, que compreende a manutenção e operação do sistema de atendimento de ocorrências ao cidadão, serviço crítico prestado de forma ininterrupta (24x7x365) pelos CIOSPs. A prorrogação assegura a continuidade operacional, a estabilidade tecnológica da solução implementada, a preservação dos investimentos realizados e a mitigação de riscos decorrentes de eventual descontinuidade do serviço, garantindo a manutenção da eficiência, da segurança e da qualidade do atendimento à população. Dessa forma, a medida mostra-se vantajosa para a Administração, especialmente



porque:

2.4.1. Amortização dos custos de implantação e transição: A contratação engloba a modernização de toda a infraestrutura atual de PABX para uma plataforma tecnológica complexa (Contact Center Omnichannel com recursos de IA, Chatbot e integração multicanal) distribuída em 04 (quatro) polos distintos (Cuiabá, Rondonópolis, Cáceres e Sinop). A possibilidade de longo prazo permite à contratada diluir os altos custos iniciais de instalação, configuração, aquisição de equipamentos e treinamento, resultando em propostas com preços mensais significativamente menores e mais vantajosos para o Estado;

2.4.2. Mitigação de riscos à continuidade operacional (Serviço Crítico): O objeto atende serviços de natureza essencial e emergencial contínua (190, 192, 193, etc.). Trocas frequentes de fornecedores geram períodos de transição sistêmica que elevam drasticamente o risco de indisponibilidade ou falhas na comunicação, pode resultar em incalculável prejuízo à resposta a incidentes e à salvaguarda de vidas;

2.4.3. Curva de aprendizado e estabilidade tecnológica: A longevidade da contratação garante a estabilização do ambiente tecnológico, o aperfeiçoamento contínuo das rotinas de manutenção preventiva/corretiva e a familiaridade dos operadores e despachantes do CIOSP com as ferramentas, otimizando a eficiência e o tempo de resposta à população;

2.4.4. Economia de escala e redução de custos administrativos: Evita-se o dispêndio de recursos humanos, materiais e de tempo com a instauração de novos, complexos e demorados processos licitatórios anuais para o mesmo objeto, prestigiando os princípios da eficiência e da economicidade insculpidos na Lei nº 14.133/2021.

2.5. A vantagem econômica na continuidade do contrato deverá ser avaliada a cada 18 meses, por meio de pesquisa de preços a ser realizada na forma do Decreto Estadual nº 1.525/2022, a qual deve obedecer a periodicidade mínima fixada no art. 289, § 1º, do Decreto Estadual nº 1.525/2022.

2.6. No início de cada exercício financeiro deve ser demonstrada a vantajosidade técnica e operacional em sua manutenção, por meio de atestos do fiscal do contrato acerca da regularidade da prestação contratada e do gestor do contrato acerca da manutenção da necessidade e atualidade das especificações do objeto para atendimento à demanda pública.

2.7. A(s) prorrogação(ões) do(s) prazo(s) de vigência do contrato deve(m) ser instrumentalizada(s) através de aditivo contratual, respeitadas as condições previstas nos artigos 289, 290 e 293 do Decreto Estadual nº 1.525/2022.

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO:

A contratação faz-se necessária em virtude do término do Contrato nº 123/2021/SESP, sem possibilidade de prorrogação, tratando-se de serviço especializado e de caráter continuado. Os serviços de telecomunicações são essenciais à operacionalização das atividades desenvolvidas pelo Centro Integrado de Operações de Segurança Pública – CIOSP, assegurando agilidade e qualidade no atendimento ao público interno e externo, especialmente no que se refere às demandas da Secretaria de Estado de Segurança Pública, incluindo Polícia Militar (PM), Corpo de Bombeiros Militar (BM), Polícia Judiciária Civil (PJC), Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) e demais instituições, com vistas à adequada prestação de serviços ao cidadão.

A ausência de modernização da infraestrutura de comunicação atualmente utilizada pelo Sistema de Call Center da SESP compromete significativamente as atividades desenvolvidas no âmbito estadual, sendo imprescindível destacar que o serviço objeto do presente procedimento licitatório demandará a atualização da central digital para o seu pleno funcionamento.

O CIOSP é unidade integrante da estrutura organizacional da Secretaria de Estado de Segurança Pública (SESP),



responsável pelo desempenho de funções administrativas e operacionais de natureza estratégica, relacionadas à organização, coordenação e execução das ações de segurança pública, especialmente aquelas voltadas ao atendimento de ocorrências demandadas diretamente pela população.

Trata-se de estrutura de gestão compartilhada, concebida para centralizar, integrar e otimizar os serviços de atendimento emergencial e não emergencial, promovendo maior eficiência, padronização de procedimentos e racionalização dos recursos públicos empregados. O CIOSP é composto por profissionais devidamente capacitados, oriundos dos quadros da SESP e de seus órgãos vinculados, que atuam de forma integrada e contínua.

Considerando a criticidade, a complexidade e o caráter ininterrupto das atividades desempenhadas pelo CIOSP, torna-se imprescindível a manutenção e a evolução permanente de sua infraestrutura de comunicação e atendimento, a fim de assegurar resposta eficiente, confiável e tempestiva às demandas da sociedade, bem como adequado suporte às operações de segurança pública em todo o território estadual.

Assim, o serviço em questão tem por objetivo operacionalizar e suportar o atendimento das chamadas de emergência geradas pelos cidadãos, por meio das linhas telefônicas 190 (PM), 192 (SAMU), 193 (BM), 181 (Disque-Denúncia), 197 (PJC), 199 (Defesa Civil), 118 (SEMOB) e 153 (Guarda Municipal de Várzea Grande), distribuindo as ligações aos atendentes, possibilitando o registro e o encaminhamento das ocorrências às instituições competentes para o devido atendimento.

Ocorre que a solução de PABX atualmente em uso, após mais de 10 (dez) anos de operação ininterrupta, encontra-se tecnologicamente defasada, por estar fundamentada em arquitetura legada, incompatível com os padrões contemporâneos de comunicação corporativa, integração digital e gestão operacional exigidos pelas atividades desempenhadas pelos CIOSPs.

A infraestrutura existente apresenta restrições funcionais relevantes, não sendo capaz de suportar, de forma adequada e integrada, recursos atualmente essenciais à operação de centrais modernas de atendimento, tais como atendimento automatizado avançado, distribuição inteligente de chamadas, comunicação por serviços de mensagens, monitoramento e supervisão em tempo real, georreferenciamento do solicitante, registro e rastreabilidade dos atendimentos, bem como integração estruturada com sistemas institucionais e canais digitais de comunicação. Tal cenário compromete a eficiência, a escalabilidade, a resiliência e a capacidade de resposta do serviço.

Ressalta-se, ainda, que a ausência de mecanismos adequados de segurança, auditoria e redundância torna o sistema atual incompatível com as boas práticas de governança em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), justificando a necessidade de sua substituição por solução moderna e aderente às normas vigentes.

Considerando que o Estado de Mato Grosso estabelece como uma de suas prioridades governamentais a promoção de um “Estado Seguro”, busca-se a implementação de soluções capazes de aperfeiçoar a percepção de segurança da sociedade.

Nesse contexto, objetiva-se elevar os níveis de segurança efetiva, fortalecer o controle e a coordenação das forças e corporações de segurança e emergência, bem como ampliar a eficiência e a eficácia operacional dos órgãos envolvidos. Tais medidas visam, de forma integrada, proporcionar ambiente mais seguro, contribuindo diretamente para a melhoria da qualidade de vida e da satisfação da população.

Parte fundamental desse esforço consiste em proporcionar aos cidadãos mecanismo ágil e universal para a resolução de incidentes e emergências, assegurando que, desde o recebimento das chamadas e solicitações até a designação eficiente dos recursos necessários, haja acompanhamento integral das atividades policiais e garantia dos direitos individuais e coletivos.

Tais atuações serão conduzidas sob perspectiva isonômica e não discriminatória, assegurando atendimento a todos os cidadãos do Estado de Mato Grosso, mediante a disponibilização de meios e recursos tecnológicos adequados, com o objetivo de estruturar e fortalecer um Sistema Integrado de Gestão de Emergências em âmbito estadual.

Diante do exposto, justifica-se a necessidade da pretendida contratação para a modernização da atual solução de central telefônica do tipo PABX instalada nos polos de Cuiabá, Rondonópolis, Sinop e Cáceres, vinculados aos CIOSPs da SESP-MT, contemplando a prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva, com o objetivo de modernizar a infraestrutura de comunicação, aprimorar a eficiência operacional, ampliar a capacidade de



integração com sistemas digitais e reduzir custos operacionais a longo prazo.

A contratação também visa garantir alta disponibilidade, confiabilidade e suporte a futuras expansões tecnológicas, bem como possibilitar a integração com sistemas de comunicação em massa e soluções de Inteligência Artificial Generativa, de modo a elevar a qualidade, a satisfação e a competitividade dos serviços prestados aos cidadãos nos referidos polos.

A adoção de plataforma omnichannel na contratação de solução de Contact Center representa resposta às mudanças no perfil dos usuários de serviços públicos no período pós-pandemia, refletindo as necessidades de uma sociedade mais digital, exigente e consciente de seus direitos.

A plataforma omnichannel a ser contratada deverá garantir múltiplas formas de acesso à Central de Atendimento, contemplando diversos perfis de usuários — inclusive pessoas com deficiência, com baixa conectividade ou com baixo letramento digital — operando de forma ininterrupta (24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano).

4. DESCRIÇÃO GLOBAL DA SOLUÇÃO:

4.1. A solução a ser contratada consiste na contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Central de Atendimento Multimeios, no modelo Contact Center Omnichannel, compreendendo o fornecimento de infraestrutura tecnológica, plataformas de atendimento, recursos de integração e Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), destinada 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.

4.1.1. Assim, a solução consiste na implementação de uma plataforma unificada de Contact Center Omnichannel em arquitetura on-premises, instalada nas dependências da CONTRATANTE e sob seu domínio tecnológico, operacional e administrativo, com núcleo principal redundante em Cuiabá e nós locais com autonomia operacional em Rondonópolis, Sinop e Cáceres, visando garantir a alta disponibilidade, a segurança de dados e a sobrevivência operacional em cenários de missão crítica, admitida infraestrutura em nuvem exclusivamente nos termos do item 4.1.3.

4.1.2. Serão obrigatoriamente on-premises todos os componentes que tratem, processem, gravem, transcrevam ou armazenem informações relacionadas às atividades de segurança pública, incluindo: (i) SBC/gateways de voz com terminação local dos troncos STFC; (ii) controle de chamadas, ACD e URA; (iii) plataforma omnichannel, interface do atendente, histórico unificado, chat web e caixas de e-mail; (iv) gravação de voz e tela, transcrição e speech analytics; (v) chatbot, voicebot e IA generativa, com seus motores de inferência, modelos, índices, embeddings, bancos vetoriais, prompts, resultados analíticos e arquivos temporários; (vi) bancos de dados, históricos, logs e trilhas de auditoria; (vii) portal web de gestão e dashboards; (viii) backend do aplicativo móvel e gateway WebRTC/RTT; (ix) integração com o endpoint de localização; (x) backups, com redundância geográfica entre CIOSPs. É vedado o envio de conteúdo a serviços públicos de Inteligência Artificial ou a infraestruturas externas não controladas pela CONTRATANTE.

4.1.3. Será admitida infraestrutura em nuvem exclusivamente para os componentes cuja natureza tecnológica dependa de plataformas externas de mensageria (WhatsApp Business API, SMS, Telegram e equivalentes, e relay de e-mail), observados: (i) minimização dos dados trafegados ao necessário ao funcionamento do canal; (ii) autenticação, criptografia, controle de acesso, segregação de credenciais, registro de eventos e proteção das interfaces de integração; (iii) retenção em nuvem limitada ao mínimo técnico, com registro permanente e histórico consolidado na infraestrutura on-premises; (iv) vedação de uso secundário dos dados. As notificações push do aplicativo não conterão conteúdo da ocorrência nem dados pessoais. As conexões de licenciamento, atualização e suporte remoto do fabricante não poderão trafegar conteúdo operacional.



4.2. A solução técnica deve abranger, de forma integrada, os seguintes pilares fundamentais: I – Infraestrutura de Comunicação: Gerenciamento de chamadas telefônicas e dados via protocolo IP, garantindo a integração de troncos digitais e o fornecimento de terminais (aparelhos e headsets) de alto desempenho; II – Plataforma Omnichannel: Sistema de atendimento multimeios que unifica, em interface única para o operador, as chamadas de voz e as interações via aplicativos de mensageria (WhatsApp e Telegram), SMS e recursos de acessibilidade (Vídeo/RTT); III – Inteligência de Dados e Auditoria: Sistema de gravação redundante com tecnologia Speech-to-Text (transcrição automática de áudio em texto) para 100% das interações, permitindo buscas fonéticas, alertas por palavras-chave e indexação de metadados; IV – Integração e Interoperabilidade: Capacidade de integração via APIs com os sistemas de registro de ocorrências da SESP, viabilizando funcionalidades de Screen Pop-up (abertura de tela) e vinculação automática de áudios aos boletins.

4.3. Além da solução tecnológica, a contratação compreende a prestação de serviços especializados de instalação, configuração, treinamento e suporte técnico ininterrupto (24x7), assegurando a continuidade dos serviços de emergência (190, 193, 192, etc.).

5. FUNDAMENTAÇÃO PARA ESCOLHA DA MODALIDADE LICITATÓRIA:

5.1. A modalidade licitatória adotada para a seleção do fornecedor será o PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento de menor preço.

5.2. A escolha do pregão como modalidade licitatória decorre do fato de que o serviço a ser contratado classifica-se como comum, conforme o item 1.6 deste Termo de Referência.

6. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:

6.1. Sustentabilidade:

6.1.1. Deverão ser observadas, também, durante a execução dos serviços, as orientações dos programas do Administração Pública e normativos específicos voltados para as práticas sustentáveis, no que se refere ao cumprimento dos temas abaixo:

6.1.1.1. Economia de energia;

6.1.1.2. Os serviços prestados pela empresa contratada deverão fundamentar-se no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e materiais consumidos, bem como a geração de resíduos. O licitante deverá ter experiência com comercialização de material tecnológico, respeitando os critérios de sustentabilidade, entregando todos os materiais em embalagens adequadas, equipamentos novos de primeiro uso, em perfeito estado de conservação e dentro do prazo de validade.

6.1.1.3. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

6.1.1.3.1. Sejam observados os requisitos ambientais para a obtenção de certificação do INMETRO como produtos sustentáveis ou de menor impacto ambiental em relação aos seus similares;

6.1.1.3.2. Sejam, preferencialmente, acondicionados em embalagem individual adequada, com o menor volume possível, que utilize materiais recicláveis, de forma a garantir a máxima proteção durante o transporte e o armazenamento.

6.2. Planta atual de telecomunicações instalada:



Equipamento: Central Telefônica CLOSP tipo * (asterisk)

ITEM	CÁCERES	RONDONÓPOLIS	SINOP	CUIABÁ	TOTAL
Troncos E1 (DDR canais)	1 R2	1 R2	1 R2	2 R2	5
Ramais IP	13	25	17	75	130
Agentes (PA)	6	10	10	30	56
Supervisores	2	2	2	2	08

Tabela 02 - Tabela atual de troncos e ramais.

6.2.1. O equipamento fornecido deverá estar atualizado em cada centro para a última versão disponibilizada pelo fabricante, sendo a contratada responsável por fornecer todo o licenciamento e hardware necessários para a modernização;

6.2.2. O legado atual (central telefônica Asterisk), de propriedade da CONTRATANTE, deverá ser preservado e utilizado exclusivamente como contingência até a implementação definitiva da solução, cabendo à CONTRATADA mantê-lo operacional durante esse período, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

6.2.3. Deverão ser fornecidas licenças de Call Center Omnichannel;

6.2.4. Além disso, deve ser incorporado ao fornecimento, um sistema de gravação e Analytics;

6.2.5. A empresa contratada será responsável pela e instalação e manutenção de toda a infraestrutura física de todos os equipamentos da plataforma de comunicação, informática, telecomunicações, softwares, licenças e meio físico adequado, em qualidade e quantidade ideais, para prestação dos serviços especificados;

6.2.6. Será de responsabilidade da CONTRATADA, manter a atualização tecnológica dos hardwares e softwares utilizados na prestação dos serviços, devendo os eventuais custos com a atualização, ampliações e/ou upgrade serem de responsabilidade total da CONTRATADA. Deverá manter, com recursos próprios, a disponibilização contínua de equipamentos necessários para o desenvolvimento das atividades, incluindo sistemas de nobreak onde houver necessidade. Deverá haver redundância de sistemas (backups, links de internet, STFC).

6.3. SISTEMA DE CALL CENTER:

6.3.1. A solução de Contact Center deverá ser integrada nativamente à plataforma de telefonia (IP-PBX) ofertada, garantindo total integração entre as soluções.

6.3.1.1. Não será aceita solução baseada em Asterisk como plataforma definitiva de telefonia e Contact Center. Esta vedação não alcança o legado atual da CONTRATANTE, cujo uso se restringe à contingência até a implementação definitiva da solução, nos termos do item 6.2.2.



6.4. DA ACESSIBILIDADE:

6.4.1. A contratada deverá garantir atendimento a todos os cidadãos que entrarem em contato com a Central de Atendimento, garantindo os princípios de isonomia e dignidade humana no atendimento de emergência, garantindo a acessibilidade e inclusão para pessoas com deficiência ou com limitações no letramento digital.

6.4.2. As aplicações e sistemas destinados ao acionamento de serviços de emergência, tais como o número 190, deverão ser plenamente acessíveis às pessoas com deficiência visual, garantindo compatibilidade com leitores de tela (JAWS, NVDA, VoiceOver), navegação integral por teclado ou comandos assistivos, interface com alto contraste e possibilidade de ampliação de textos e elementos gráficos.

6.4.3. O sistema deverá disponibilizar confirmação sonora clara do acionamento da chamada de emergência, informando o início da chamada, falhas ou indisponibilidades, bem como permitir a repetição das mensagens.

6.4.4. Os comandos deverão ser simples, objetivos e com tempo de resposta ajustável, evitando cancelamentos automáticos prematuros, assegurando rapidez, autonomia e segurança no acesso aos serviços emergenciais. O acionamento da emergência deverá possuir prioridade operacional, alta confiabilidade e mecanismos de registro de eventos, garantindo rastreabilidade e continuidade do serviço.

6.4.5. Para atendimento às pessoas com deficiência auditiva, o sistema deverá disponibilizar canal de comunicação por texto em tempo real (RTT – Real-Time Text), permitindo interação instantânea entre usuário e atendente, com baixa latência, confiabilidade e registro das comunicações, inclusive para acionamento de serviços de emergência. O RTT deverá transmitir o texto caractere a caractere, à medida que é digitado, conforme a Recomendação ITU-T T.140, via RTP (IETF RFC 4103) e/ou canal de dados WebRTC (IETF RFC 8865), disponibilizado no mínimo no aplicativo móvel (item 6.30) e na web. O chat convencional não substitui o RTT.

6.4.6. O sistema deverá, ainda, ser compatível e integrado às Centrais de Intermediação de Comunicação (CIC), possibilitando a intermediação por intérpretes de Libras ou texto, sem restrições técnicas, bloqueios operacionais ou perda de prioridade no atendimento. Entende-se por integração com as CIC o recebimento das chamadas por elas originadas aos códigos de emergência, sem bloqueio pela URA, sem limitação de tempo, com identificação e priorização de seus números e suporte a conferência quando necessário.

6.4.7. Deverão ser assegurados mecanismos de acessibilidade, disponibilidade contínua, segurança da informação e rastreabilidade das interações, garantindo autonomia e igualdade de acesso aos serviços.

6.4.8. Para Pessoas com Deficiência Intelectual ou Baixo Letramento Digital: Uso de linguagem clara e objetiva nos atendimentos e interfaces; Design de fluxos guiados e intuitivos.

6.5. Da Rastreabilidade:

6.5.1. A empresa a ser contratada deverá, para manutenção da transparência e da rastreabilidade, manter a gravação de voz e de tela de todos os atendimentos e manutenção dos arquivos durante 5 anos. A transferência de arquivos ao término do contrato deverá ocorrer sob supervisão da Gerência de Técnica do CIOSP, conforme os formatos e meios que serão previamente definidos e comunicados.

6.6. Da Segurança e Privacidade:

6.6.1. É imprescindível que todos os sistemas utilizados estejam integralmente protegidos por medidas de segurança robustas, atualizadas e alinhadas às melhores práticas do setor. A garantia da segurança da informação



deve ser tratada como prioridade máxima, abrangendo a proteção contra acessos não autorizados, vulnerabilidades, falhas operacionais e quaisquer riscos que comprometam a integridade, a confidencialidade e a disponibilidade dos dados.

6.6.2. Exige-se o cumprimento rigoroso de protocolos de segurança cibernética em todos os níveis, bem como a constante revisão e atualização das ferramentas e práticas adotadas, a fim de preservar a confiança, a conformidade e a continuidade das operações. A contratada deverá ainda cumprir com as regulamentações como a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) para garantir que as informações dos clientes estejam protegidas. É obrigatória a criptografia dos dados, nos termos dos requisitos de segurança específicos deste Termo de Referência e do Anexo C. É exigido que apenas as pessoas autorizadas possam acessar os dados sensíveis.

6.6.3. Todas as informações e dados trafegados, gerados ou armazenados em decorrência da execução contratual são estritamente confidenciais e de propriedade exclusiva da SESP-MT.

6.6.3.1. A CONTRATADA deverá entregar o Termo de Sigilo e Confidencialidade devidamente assinado no ato da formalização do contrato, garantindo seu cumprimento integral. É vedada a divulgação, compartilhamento ou cessão de quaisquer informações a terceiros sem a prévia e expressa autorização da SESP-MT, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

6.6.3.2. A CONTRATADA obriga-se a garantir a proteção de dados pessoais e sensíveis em conformidade com a legislação em vigor, em especial os preceitos da Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados-LGPD).

6.6.3.3. Todos os dados de atendimento (incluindo áudios, logs, metadados e relatórios) deverão estar disponíveis de imediato à SESP-MT, em formato aberto e interoperável. A metodologia de gestão operacional dos serviços pertence à SESP-MT, resguardando-se à CONTRATADA apenas a propriedade intelectual sobre o código-fonte de softwares proprietários porventura licenciados.

6.7. Da Prova de Conceito- POC:

6.7.1. Na presente contratação será exigida amostra e/ou prova de conceito, devendo ser seguidos os seguintes parâmetros:

6.7.1.1. A Prova de Conceito (POC) tem caráter eliminatório e será exigida do licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar, visando verificar a conformidade técnica da solução ofertada com os requisitos exigidos neste Termo de Referência.

6.7.1.2. A POC será realizada preferencialmente de forma presencial, nas dependências da SESP-MT, para itens que demandem verificação de hardware, infraestrutura física e conectividade local. Será admitida demonstração remota para funcionalidades exclusivamente lógicas e de software, desde que previamente acordada com a comissão de avaliação, conforme o cronograma da POC comunicado na convocação.

6.7.1.3. O procedimento será conduzido por equipe multidisciplinar da SESP-MT (TI, Operações e Telecomunicações). A não aprovação do licitante na POC, ou o não comparecimento injustificado no prazo estipulado, implicará sua desclassificação, sendo convocada a empresa classificada na sequência, observado o rito do certame.

6.7.1.4. Os critérios objetivos, requisitos e metodologia de avaliação constam no Anexo G.



6.7.1.5. A SESP-MT reserva-se o direito de registrar, por meio de áudio, vídeo ou foto, as etapas da POC para fins de instrução processual.

6.7.1.6. A POC deverá ser realizada no prazo entre 15 (quinze) dias úteis após a etapa do Pregão, no(s) seguinte endereço da contratante: Rua Júlio Domingos de Campos, S/N CEP 78049-927, Cuiabá – MT, no Centro Integrado de Operações de Segurança Pública – CIOSP, sendo permitido uma demonstração remota da solução, este prazo de convocação poderá ser prorrogado por conveniência da SESP. A licitante será convocada e deverá realizar a Prova de Conceito. Os custos de disponibilização de softwares e licenças para a POC são de responsabilidade do licitante. O licitante que for reprovado na prova de conceito ou não cumpra os prazos acima determinados, não terá direito a qualquer indenização. A SESP poderá filmar ou fotografar o todo ou as etapas da POC conforme sua discricionariedade para registro e avaliação do processo.

6.7.1.7. REGRAS DE AVALIAÇÃO DA PROVA DE CONCEITO (POC):

6.7.1.7.1. A avaliação da Prova de Conceito (POC) adotará estritamente o critério objetivo de "Atende" ou "Não atende" para todos os itens e funcionalidades listados na tabela de validação do Anexo G.

6.7.1.7.2. Por se tratar de licitação regida pelo critério de julgamento de menor preço, a POC funcionará como verificação objetiva e binária de conformidade da solução ofertada às especificações essenciais e obrigatórias do instrumento convocatório.

6.7.1.7.3. Regra de Classificação (Caráter Eliminatorio): Todos os itens do checklist são considerados requisitos essenciais. A solução tecnológica demonstrada deverá obter a avaliação "Atende" em 100% (cem por cento) dos requisitos listados.

6.7.1.7.1.4. O licitante que obtiver a avaliação "Não atende" em qualquer um dos itens do checklist será automaticamente desclassificado do certame, procedendo-se à imediata convocação do licitante provisoriamente classificado na colocação subsequente.

6.8. Do WhatsApp Business:

6.8.1. A contratação prevê a utilização de uma conta (WABA –WhatsApp Business Account) para a infraestrutura e gestão do novo fornecedor que vier a ser contratado por meio da licitação. A empresa vencedora do certame deverá realizar, em conformidade com as diretrizes da Meta (empresa controladora do WhatsApp), todos os procedimentos técnicos e administrativos necessários, assegurando:

6.8.1.1. A manutenção do número de telefone institucional;

6.8.1.2. A preservação da titularidade futura da conta em nome da contratante (SESP);

6.8.1.3. A transferência da conta de WhatsApp Business (WABA) entre Business Solution Providers (BSPs), se aplicável;

6.8.1.4. A manutenção do histórico de interações com os usuários;

6.9. Serviços de Instalação:

6.9.1. Será de inteira responsabilidade e ônus da empresa Contratada a instalação e manutenção da Central Telefônica e seus acessórios, utilizando a infraestrutura existente e provendo-a, inclusive adequações necessárias em rede lógica ou elétrica e todos os materiais necessários à atualização da solução, além dos que se fizerem



necessários ao pleno atendimento das normas existentes, bem como ao solicitado no certame e orientações a serem fornecidas pela contratante.

6.9.2. Caberá à Contratada a responsabilidade integral pela execução dos serviços de desmobilização, transporte e remobilização do Rack atualmente instalado na Sala de Soluções para a Sala de Meios do CIOSP, incluindo a reorganização de todo o cabeamento lógico e elétrico.

6.9.3. Da mesma forma, a Contratada deverá prover as adequações de infraestrutura de rede lógica e elétrica necessárias nas unidades do CIOSP localizadas no interior do Estado, garantindo a padronização e o pleno funcionamento da solução ofertada, assumindo todos os custos com materiais, mão de obra, deslocamento e logística necessários.

6.9.4. A interligação com a Central Pública deverá obedecer aos padrões da concessionária local;

6.9.5. A Contratada será integralmente responsável pela revisão, atualização e/ou elaboração do projeto executivo e lógico da solução, devendo fornecer todos os insumos, materiais e mão de obra necessários para a readequação, implantação ou substituição, sem ônus adicional à Administração, dos seguintes itens:

6.9.5.1. Substituição, onde houver, dos blocos do tipo BLI por blocos de engate rápido, do tipo krone ou voice panel, e a troca dos blocos do tipo de engate rápido existentes que apresentarem qualquer tipo de problema, observando as requisições do presente projeto, não sendo considerada a instalação sem a observância deste item;

6.9.5.2. Regularização do sistema junto à Concessionária de serviço público local, se necessário.

6.9.6. Caberá à empresa Contratada a instalação de conjunto de Blocos de Corte do tipo engate rápido, na quantidade necessária para instalação de todas as linhas e ramais, sendo que todo o material para essa instalação deverá ser fornecido com a Central;

6.9.7. Interligação de todos os cabos telefônicos ao sistema de proteção;

6.9.8. Fornecimento de voice panel ou patch panel para todos os ramais a serem instalados;

6.9.9. Não será aceita instalação de ramais sem tubulação, ou seja, com fiação exposta, colada ou fixada diretamente na parede ou rodapé ou outro meio que não esteja previsto nas normas técnicas brasileiras;

6.9.10. A Central deverá ser instalada obedecendo integralmente a RESOLUÇÃO DA ANATEL 686/17;

6.9.11. A empresa contratada deverá providenciar Plano de Face, projeto lógico de rede e AC/DC detalhado, com no mínimo as seguintes informações básicas:

6.9.11.1. Interligação lógica dos dispositivos;

6.9.11.2. Interligação Elétrica dos dispositivos;

6.9.11.1. Identificação da linha tronco ou linha tronco sequencial com a respectiva posição de tronco na CPCT;

6.9.11.1. Relação da programação atribuída a cada ramal, informando a categoria de ramal e as facilidades que cada categoria permite;



- 6.9.11.1. Posicionamento de todas as linhas e ramais no Distribuidor Geral, informando a relação com o par de fios no bloco de distribuição;
- 6.9.12. O plano de face deverá ser fornecido à CONTRATANTE em PENDRIVE que contenha arquivo em base de dados de domínio público, integrável ao pacote padrão de mercado MS Office ou BR Office, quando da entrega definitiva da CPCT;
- 6.9.13. O fornecimento do Rack será de responsabilidade do proponente;
- 6.9.14. Caberá à empresa contratada a instalação de todas as linhas telefônicas entrantes da CONTRATANTE na Central Telefônica e respectiva programação de acordo com a orientação do contratante;
- 6.9.15. Durante o processo de desinstalação e instalação a empresa deverá fazê-lo de forma gradual a fim de que as comunicações não sofram perda de continuidade;
- 6.9.16. A Contratada deverá apresentar o Projeto Executivo completo da instalação da Central Telefônica e seus acessórios nos seguintes prazos máximos, contados a partir da assinatura do contrato:
- a) polo de Cuiabá: 15 (quinze) dias corridos;
 - b) polos de Rondonópolis, Sinop e Cáceres: 30 (trinta) dias corridos.
- 6.9.16.1. O projeto de cada polo deverá incluir o cronograma detalhado de execução, os respectivos prazos para a conclusão de cada etapa, em conformidade com o Anexo B, e a relação das prestadoras de telecomunicações contratadas.
- 6.9.16.2. A CONTRATANTE terá até 5 (cinco) dias úteis para análise e aprovação de cada projeto, prazo que não será computado contra a CONTRATADA em caso de pendência de aprovação.
- 6.9.17. Nesta etapa a empresa contratada deverá adotar todas as medidas de segurança necessárias a fim de preservar a integridade física das pessoas envolvidas na execução do serviço, como também daquelas que transitem pelo local, assim como, preservar os bens móveis e imóveis presentes nas imediações, sendo de sua inteira responsabilidade qualquer acidente;
- 6.9.18. Todo resíduo da instalação/adequação deve ser convenientemente removido e destinado à local apropriado por conta da Contratada, devendo respeitar e preservar o meio ambiente de acordo com as Normas e Legislações vigentes;
- 6.9.19. A Contratada deverá zelar pela limpeza das instalações durante a execução e entrega do projeto;
- 6.9.20. Todo entorno afetado pela instalação da CPCT e de seus agregados deve ser reconstituído, como pisos, paredes próximas, telhados e outros;
- 6.9.21. A empresa contratada será responsável pelo fornecimento, instalação e manutenção de toda a infraestrutura física atual e possivelmente necessárias as atualizações tecnológicas, além de todos os equipamentos da plataforma de comunicação, informática e telecomunicações, softwares, licenças e meio físico adequado, em qualidade e quantidade ideais, para prestação dos serviços especificados;
- 6.9.22. Será de responsabilidade da CONTRATADA, manter a atualização tecnológica dos hardwares e softwares



utilizados na prestação dos serviços, devendo os eventuais custos com a atualização e/ou upgrade serem de responsabilidade total da CONTRATADA.

6.10. Da Redundância energética e sistemas de telecomunicações:

6.10.1. A contratada deverá manter, com recursos próprios, a disponibilização de sistemas de nobreak para os locais onde não há gerador de energia de pelo menos 1 hora nos polos de Cáceres, Sinop e Rondonópolis. Deve haver redundância para sistemas de backup, links de internet dedicados de no mínimo 20M (Cáceres, Sinop e Rondonópolis) e 50M dedicados para o polo de Cuiabá.

6.10.2. Deverá haver redundância do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC- E1 digital ou SIP) que deverá ser disponibilizado diretamente pela CONTRATADA. Assim sendo, todas as despesas telefônicas decorrentes, como instalação de linhas, tarifas mensais e demais custos, são de responsabilidade da CONTRATADA.

6.11. Dos Indicadores de Serviço-SLA e Penalidades:

6.11.1. São esperados os seguintes Acordos de Níveis de Serviço (SLA) em critérios operacionais descritos no anexo C.

6.12. A solução deverá contemplar, obrigatoriamente:

6.12.1. Plataforma Omnichannel: Licenciamento completo para integração de múltiplos canais de atendimento, garantindo serviço padronizado em todos os polos;

6.12.2. Geolocalização Avançada (LBS, AML e GPS): A CONTRATANTE já recebe, via API da ABR Telecom em endpoint próprio, a localização das chamadas destinadas aos códigos 190, 193 e 197, e solicitou a liberação do Advanced Mobile Location (AML) pelo mesmo canal. Caberá à CONTRATADA integrar a plataforma a esse endpoint, correlacionar e exibir automaticamente a localização na tela do atendente e do despachador, tratar os dados AML/ELS quando disponíveis, inclusive a indicação de precisão e a origem da informação, e incorporar novos códigos sem custo adicional. A formalização junto às operadoras e à ABR Telecom compete à CONTRATANTE. Adicionalmente, a plataforma deve permitir a interação com o cidadão via mensagens (SMS ou link) para o compartilhamento voluntário de coordenadas geográficas de alta precisão (GPS do dispositivo móvel), nos termos do item 6.29.19, de caráter complementar e obrigatório;

6.12.3. Sistema de Gravação e Analytics: Ferramenta para registro integral de interações e análise de dados para suporte à decisão;

6.12.4. Gestão e Controle: Disponibilização de dashboards, interface eeb e sistema de rastreamento em tempo real para os gestores, permitindo a fiscalização operacional e o comando em ocorrências complexas envolvendo as Secretarias de Estado.

A modernização visa ofertar uma prestação de serviço célere e precisa à sociedade mato-grossense, permitindo que o despacho de socorro seja otimizado pela identificação geográfica imediata do incidente, reduzindo o tempo de resposta e aumentando a eficiência das ações de segurança pública.

6.13. Obrigações da Contratada – Serviços Técnicos e Operacionais:

6.13.1. A contratação visa o fornecimento, licenciamento, implantação e manutenção de uma solução de Central Telefônica e Contact Center baseada em arquitetura on-premises. O modelo deverá ser instalado em infraestrutura física e lógica local nos CIOsPs (On- Premises), admitida nuvem apenas para os componentes de mensageria previstos no item 4.1.3.



6.13.2. Esta abordagem tecnológica é essencial para garantir contingência absoluta (failover e sobrevivência local). O escopo abrange também o fornecimento dos equipamentos (hardwares) e aplicativos (softwares) necessários para a operação contínua nas estações de trabalho, bem como o suporte técnico continuado.

6.14. Plataforma e Infraestrutura Tecnológica:

6.14.1. Para suprir a criticidade do ambiente de emergência, a plataforma a ser especificada no Termo de Referência deverá atender às seguintes diretrizes operacionais:

6.14.2. Contingência e Alta Disponibilidade: O sistema deve garantir a continuidade ininterrupta do atendimento. Em caso de falha de conectividade externa ou indisponibilidade da nuvem, a infraestrutura local hospedada no CLOSP deverá assumir automaticamente o roteamento das chamadas, sem perda de comunicação na ponta.

6.14.2.1. Na perda de conectividade com a internet, somente os canais de mensageria previstos no item 4.1.3 poderão ficar indisponíveis, devendo as demais funções continuar operando. Na perda do enlace com o núcleo de Cuiabá, cada polo deverá manter de forma autônoma, no mínimo: (i) recebimento e distribuição de 100% das chamadas dos códigos de emergência às PAs, com filas, prioridade e transbordo; (ii) preservação das chamadas em curso na comutação; (iii) URA de emergência e identificação do número de origem; (iv) gravação integral de voz e tela no repositório local, sem lacunas; (v) supervisão local de filas e agentes e registro de CDR.

6.14.3. Inteligência Operacional (IA): A solução deve incorporar recursos de Inteligência Artificial para análise de fluxo de chamadas e desempenho de atendimento, visando auxiliar a gestão na tomada de decisões estratégicas e na antecipação de demandas.

6.14.4. Integração e Interoperabilidade: A plataforma precisará dispor de interfaces de programação (APIs) documentadas, garantindo que a nova solução de telefonia converse nativamente com os sistemas de despacho e registro de ocorrências já utilizados pela corporação.

6.14.5. Independência de Conectividade: Para mitigar riscos e vulnerabilidades de rede, os links de telecomunicação (voz e dados) necessários para o funcionamento da solução deverão ser fornecidos e mantidos pela futura contratada, operando de forma segregada e independente da rede corporativa do Estado.

6.15. Inteligência Artificial e Business Intelligence:

6.15.1. Implementar recursos de Contact Center com inteligência artificial, incluindo compreensão de linguagem natural e reconhecimento de comandos de voz, além de suporte à sinalização multifrequencial DTMF, gerada pelo teclado telefônico.

6.15.2. Transcrever automaticamente interações com análise de sentimento, empatia e identificação de tópicos principais, gerando relatórios estratégicos para supervisores e gestores.

6.15.3. Oferecer tradução automática por IA nativa e resumos inteligentes para apoiar auditorias de qualidade e decisões gerenciais.

6.15.4. Identificar comportamentos positivos e negativos para agentes, visando aumentar engajamento e eficiência.

6.15.5. Deverá haver implementação de IA generativa, essencial para automatizar a triagem e o pré-atendimento de demandas de alto volume e menor complexidade imediata, como ocorrências de perturbação do sossego.



6.16. Integrações e APIs:

6.16.1. Disponibilizar APIs públicas documentadas, possibilitando integração segura com sistemas de gestão corporativa e ferramentas analíticas existentes.

6.16.2. Garantir suporte para gestão de fluxos de chamadas, prompts de áudio, dashboards e relatórios customizáveis.

6.16.3. Permitir exportação e análise de dados para fins de auditoria, BI e governança.

6.16.4. Deverá haver integrações gradativas, é imperativo que a solução tecnológica converse de maneira fluida com as plataformas estratégicas da SESP, garantindo a comunicação unificada com ferramentas como Vigia Mais MT, Cecoco, Botão do Pânico, SISBOM, SST, SROP, Sentry, SAMU, PM Mobile e o próprio sistema de despacho CAD (CIOSP GEO/WEB).

6.17. Treinamento, Suporte e Operação Assistida:

6.17.1. Fornecer capacitação técnica e operacional completa para os administradores e operadores indicados pelo contratante, incluindo manuais, materiais didáticos e treinamentos práticos para a correta utilização da plataforma.

6.17.2. Disponibilizar suporte técnico especializado, com prazos máximos de atendimento e solução de incidentes conforme níveis de criticidade definidos no contrato.

6.17.3. É imprescindível uma fase de operação assistida durante a implantação e estabilização do sistema, mitigando riscos e garantindo uma transição segura para a nova tecnologia.

6.18. Segurança da Informação e Compliance:

6.18.1. Garantir conformidade com normas de segurança da informação e privacidade, incluindo LGPD (Lei nº 13.709/2018).

6.18.2. Adotar controles de acesso, autenticação segura e mecanismos de registro de logs.

6.18.3. Manter sigilo sobre todas as informações e dados obtidos no âmbito do contrato.

6.18.4. As gravações deverão ser armazenadas pelo período mínimo de 5 (Cinco) anos, contados a partir da data da ocorrência da chamada, salvo disposição legal específica em contrário. Cada gravação deverá conter, obrigatoriamente, metadados associados, incluindo:

6.18.4.1. Data da chamada;

6.18.4.2. Horário de início e término;

6.18.4.3. Nome e/ou identificação do atendente;

6.18.4.4. Posição de atendimento ou ramal;

6.18.4.5. Número de origem e de destino;



6.18.4.6. Duração total da chamada;

6.18.4.7. Identificação do fluxo ou fila de atendimento correspondente.

6.18.5. O formato de gravação deverá ser padronizado e compatível com reprodução e auditoria, devendo utilizar preferencialmente formato WAV ou MP3 (ou outro de qualidade equivalente), garantindo fidelidade de áudio e compatibilidade com softwares comuns de análise e reprodução.

6.18.6. As gravações deverão estar disponíveis para consulta, pesquisa, exportação e auditoria mediante filtros de data, atendente, posição ou número telefônico, de forma ágil e segura.

6.18.7. A contratada deverá garantir disponibilidade mínima de 99,5% do repositório de gravações, com mecanismos de backup redundante, recuperação em caso de falhas e controle de logs de acesso.

6.19. Disponibilidade da Plataforma:

6.19.1. Disponibilidade mínima mensal: conforme índices do Anexo C, que prevalecem para fins de medição e aplicação de penalidades.

6.19.2. A disponibilidade será aferida com base no tempo total mensal, excluindo-se as janelas de manutenção preventiva previamente comunicadas e autorizadas pelo contratante.

6.19.3. A manutenção preventiva não poderá exceder 2% da disponibilidade mensal.

6.20. Performance Operacional:

6.20.1. A plataforma deverá suportar simultaneamente 100% dos usuários/ramais contratados sem degradação perceptível no desempenho.

Tempo máximo de conexão entre cliente e agente após entrada na fila: até 15 segundos em condições normais de operação.

6.20.2. Atraso médio aceitável de áudio (latência): máximo de 150 ms por interação.

6.21. SLA de Inteligência Artificial e BI:

6.21.1. Taxa mínima de sucesso de transcrição automática: 95%.

6.21.2. Tempo máximo de geração de relatórios e insights automáticos: até 5 minutos após o término da interação.

6.21.3. Tempo máximo de sincronização de dados com sistemas integrados (via API): 2 minutos.

6.22. SLA de Suporte Técnico e Operacional:

6.22.1. Suporte técnico remoto: disponível em regime 24x7 para incidentes críticos com forme anexo C.

6.22.2. Suporte para dúvidas funcionais e administrativas: de segunda a sexta-feira, das 08 h às 18h (horário de funcionamento da SESP), exceto feriados nacionais.



6.22.3. Disponibilização de canal direto de atendimento (Service Desk) para registro, acompanhamento e priorização de chamados.

6.22.4. A contratada deverá manter equipe técnica certificada para garantir a qualidade do suporte prestado.

6.23. Manutenção e Atualizações:

6.23.1. A contratada deverá realizar manutenções corretivas e evolutivas sem impacto perceptível para os usuários ou, quando necessário, em janelas previamente agendadas e aprovadas pelo contratante.

6.23.2. Atualizações críticas de segurança devem ser aplicadas de forma imediata, mediante comunicação ao contratante.

6.23.3. Atualizações evolutivas e releases de novas funcionalidades devem ser comunicadas com mínimo de 10 dias de antecedência.

6.23.4. Deverá haver update e upgrade de atualizações sempre que necessárias sem custo adicional.

6.24. Monitoramento e Relatórios:

6.24.1. A Contratada deverá disponibilizar funcionalidade de Dashboard Operacional (Wallboard), projetada especificamente para exibição contínua em monitores de grande formato, TVs ou Video Walls localizados na sala do gestor, sala de atendimento e sala de operações.

6.24.1.1. Atualização Automática: Os dados exibidos devem ser atualizados em tempo real (ou com atraso máximo de 5 segundos), sem a necessidade de intervenção humana ou atualização manual da página (refresh).

6.24.1.2. Tecnologia Web: Deve ser acessível via navegador, permitindo a execução em Smart TVs ou computadores conectados a monitores, sem necessidade de instalação de drivers específicos.

6.24.1.3. Modo de Exibição: O layout deve ser otimizado para visualização à distância (High Contrast), com fontes e gráficos de leitura clara.

6.24.1.4. Indicadores exigidos para o Dashboard:

6.24.1.4.1. Chamadas em espera;

6.24.1.4.2. Tempo Médio de Espera (TME);

6.24.1.4.3. Status dos Atendentes (disponível, em atendimento, pausa);

6.24.1.4.4. Total de Chamadas Recebidas;

6.24.1.4.5. Chamadas Abandonadas

6.24.2. A contratada deverá disponibilizar uma Plataforma Web de Gestão acessível via navegador (Chrome, Edge, etc.), hospedada on-premises e acessível remotamente por VPN/ZTNA com autenticação multifator, de uso exclusivo para usuários com perfil de gestão e auditoria, permitindo o acesso às informações e comandos administrativos de forma remota, independentemente da rede local do CIOSP ou de instalações prévias de software nas máquinas dos gestores.



6.24.2.1. O portal Web deverá contemplar:

6.24.2.1.1. Monitoramento em Tempo Real: Visualização do status das filas, atendentes logados e chamadas em curso.

6.24.2.1.2. Acesso ao Acervo de Gravações: Ferramenta de busca, reprodução e download de áudios (conforme os critérios de segurança e logs já estabelecidos).

6.24.2.1.3. Emissão de Relatórios: Extração de dados históricos de produtividade, tempo médio de atendimento (TMA) e abandono.

6.24.2.1.4. Gestão de Configurações: Cadastro de novos usuários, alteração de permissões e ajustes de fluxos sem necessidade de intervenção técnica local.

6.24.2.1.5. O acesso à área web deverá ser criptografado (HTTPS/TLS) e possuir mecanismo de autenticação segura (recomenda-se prever autenticação em dois fatores MFA).

6.24.2.1.6. A plataforma web deverá garantir a integridade e o espelhamento em tempo real dos dados gerados na central telefônica física.

6.24.3. Deverão ser encaminhados relatórios mensais com indicadores de SLA, contendo:

6.24.3.1. Taxa de disponibilidade;

6.24.3.2. Chamados abertos e solucionados;

6.24.3.3. Incidentes críticos e suas causas-raiz;

6.24.3.4. Tempo médio de atendimento e de solução;

6.24.3.5. Ações corretivas e preventivas aplicadas.

6.25. Requisitos Funcionais Essenciais:

6.25.1. Atendimento Omnichannel: capacidade de atender voz, chat, e-mail, aplicativos de mensagem (WhatsApp, Apple Business Chat, Telegram, etc.), vídeo e redes sociais em um único ambiente de gestão.

6.25.2. Fila Inteligente (ACD + Skills-Based Routing): roteamento baseado em habilidades, tempo de espera, idioma ou perfil do cliente.

6.25.3. URA Avançada (IVR Inteligente): menus personalizáveis, multilíngues, com reconhecimento de voz e possibilidade de integração com bases de dados internas e capacidade de "Priorização por Reconhecimento de Número (Blacklist/Whitelist).

6.25.4. Discadores Automáticos: discagem preditiva, progressiva e automática para campanhas ativas e serviços de emergência.

6.25.5. Transbordo de Chamadas: redirecionamento inteligente em caso de sobrecarga, ausência de atendentes ou contingência.



6.25.6. Integração com Chatbots e Voicebots: transição fluida de atendimentos automatizados para humanos com preservação de contexto.

6.25.7. Geolocalização (AML/ELS): Capacidade de receber, pelo endpoint da CONTRATANTE referido no item 6.12.2, e exibir automaticamente no mapa a localização de quem está ligando, sem que o cidadão precise dizer onde está, inclusive os dados AML/ELS, quando disponíveis.

6.25.8. Gravação de Tela (Screen Recording): Além de gravar o áudio, o sistema deve gravar o que o atendente estava fazendo no computador durante a chamada (para fins de sindicância e prova judicial).

6.26. Requisitos de Inteligência Artificial e Analytics:

6.26.1. Análise de Sentimento em Tempo Real: Identificação automatizada de níveis de estresse, pânico ou agressividade na voz do solicitante e do atendente. O sistema deve gerar alertas automáticos para a supervisão em caso de detecção de situações críticas ou palavras-chave de emergência (ex: "arma", "fogo", "socorro").

6.26.2. Transcrição Fonética e Indexação (Speech-to-Text): Transcrição integral das chamadas em tempo real ou pós-processamento, permitindo a busca textual por palavras-chave em todo o acervo de áudio para fins de investigação e auditoria.

6.26.3. Analytics de Desfecho e Predição: Geração de relatórios que cruzem os motivos de contato com horários e regiões (se integrado ao mapa), permitindo identificar manchas de criminalidade ou demanda operacional por meio de processamento de linguagem natural (NLP).

6.26.4. Auditoria de Protocolo (Compliance): Monitoramento automático para verificar se o atendente seguiu o roteiro padrão de atendimento (Procedimento Operacional Padrão POP), identificando se perguntas essenciais foram feitas (ex: "Qual o seu endereço?").

6.26.5. Tradução e Interpretação Simultânea: Suporte a idiomas estrangeiros com tradução em tempo real, permitindo que o atendente compreenda e responda a turistas ou estrangeiros em situações de emergência.

6.27. Requisitos de Integração e Abertura:

6.27.1. APIs Restful Documentadas e SDKs: A Contratada deverá fornecer APIs (Application Programming Interface) do tipo REST, integralmente documentadas em português, que permitam a integração bidirecional com os sistemas de despacho (CAD), com ERPs, CRMs, bancos de dados de segurança pública, sistemas de videomonitoramento do Estado, e aplicativos institucionais.

6.27.2. Webhooks e eventos em tempo real: possibilitar automação e acionamentos dinâmicos de fluxos. Exemplo: assim que uma chamada cai, um webhook pode "avisar" o sistema de câmeras para focar na região aproximada de onde vem a ligação.

6.27.3. Compatibilidade com SIP, WebRTC e protocolos padrões de mercado.

6.27.4. Integração com plataformas de autenticação (SSO/LDAP/OAuth).

6.28. Requisitos de Segurança e Conformidade:

6.28.1. A solução deverá utilizar TLS para a sinalização e a comunicação de dados, e SRTP para os fluxos de mídia de voz nos segmentos IP sob controle da solução contratada, observadas as versões mínimas e as demais



exigências de segurança expressamente previstas no Termo de Referência e no Anexo C. Interfaces com a rede pública que não transportem esses protocolos, como acessos TDM/E1, deverão ser documentadas no Projeto Executivo e protegidas nos pontos de interconexão sob responsabilidade da CONTRATADA. A gravação, a transcrição e o processamento autorizados ocorrerão em componentes protegidos, com controle de acesso e rastreabilidade.

6.28.2. Controle de acesso granular com perfis por função, setor e nível hierárquico.

6.28.3. Logs de auditoria completos (quem acessou, quando, o que fez, qual chamada ouviu/exportou).

6.28.4. Conformidade com a LGPD (Lei 13.709/2018) — proteção de dados pessoais, consentimento, anonimização e rastreabilidade.

6.28.5. Backups automáticos com redundância geográfica.

6.28.6. Plano de recuperação de desastres (DRP) e continuidade de negócios (BCP).

6.29. Requisitos de Monitoramento e Supervisão:

6.29.1. Dashboard em tempo real: acompanhamento de volume de chamadas, tempo de espera, ocupação de agentes, taxa de abandono e SLAs.

6.29.2. Alertas automáticos: notificação imediata de incidentes críticos ou picos de demanda.

6.29.3. Gravação completa e metadados: com filtros avançados de busca e exportação.

6.29.4. Escuta ativa e supervisão remota: acompanhamento em tempo real por gestores.

6.29.5. Controle de qualidade e trilhas de auditoria.

6.29.6. Requisitos de Escalabilidade e Alta Disponibilidade

6.29.7. Arquitetura escalável em ambiente virtualizado on-premises, permitindo ampliação de capacidade sob demanda.

6.29.8. Alta disponibilidade, conforme índices do Anexo C, com tolerância a falhas.

6.29.9. Failover automático: continuidade operacional em caso de falhas em um nó ou link.

6.29.10. Balanceamento de carga: distribuição inteligente do tráfego entre agentes e servidores.

6.29.11. Multi-site e multi-tenant: permite a operação simultânea de vários centros, regionais ou remotos.

6.29.12. Requisitos de Experiência do Usuário (UX) e Administração.

6.29.13. Interface de gestão amigável e responsiva, com baixa curva de aprendizado.

6.29.14. Provisionamento e configuração sem dependência técnica do fornecedor.

6.29.15. Criação rápida de fluxos de atendimento com drag and drop (low-code/no-code).



- 6.29.16. Relatórios customizáveis por setor, perfil ou indicador estratégico.
- 6.29.17. Acessibilidade: compatibilidade com leitores de tela e padrões W3C/WCAG.
- 6.29.18. Geolocalização Segura e Integração com Mapas Operacionais.
- 6.29.19. A contratada deverá disponibilizar mecanismo automatizado de envio de link de geolocalização ao número telefônico do solicitante da ligação, imediatamente após o contato com a central telefônica.
- 6.29.20. O link deverá ser enviado simultaneamente por SMS e/ou aplicativo de mensagens (WhatsApp), com texto padronizado e identificador oficial da instituição contratante, garantindo credibilidade, segurança e aderência a protocolos institucionais de comunicação emergencial.
- 6.29.21. Ao clicar no link e autorizar o compartilhamento de localização, o sistema deverá:
 - 6.29.21.1. Captar a posição geográfica em tempo real (latitude e longitude);
 - 6.29.21.2. Exibir imediatamente a localização em mapa interativo na tela do atendente responsável pelo registro da ocorrência;
 - 6.29.21.3. Encaminhar os dados georreferenciados para a tela do despachador operacional e/ou para o número telefônico da guarnição de serviço designada, facilitando o deslocamento e reduzindo o tempo de resposta operacional.
- 6.29.22. A solução deverá ser obrigatoriamente integrada a sistemas de mapas operacionais, permitindo visualização, navegação e acionamento dinâmico. A plataforma deverá ter compatibilidade nativa ou por API com, no mínimo, uma das seguintes tecnologias:
 - 6.29.22.1. Google Maps (incluindo Street View e rotas em tempo real);
 - 6.29.22.2. ArcGIS (para integração com camadas operacionais e cartográficas institucionais);
 - 6.29.22.3. OpenStreetMap (ou outro sistema equivalente de código aberto com atualização contínua).
 - 6.29.22.4. A interface de mapa deverá conter:
 - 6.29.22.5. Ponto georreferenciado e endereço estimado;
 - 6.29.22.6. Coordenadas precisas (latitude/longitude em WGS84 ou outro padrão cartográfico compatível);
 - 6.29.22.7. Rotas sugeridas para deslocamento da guarnição;
 - 6.29.22.8. Camadas de informação geográfica (postos, quartéis, pontos de apoio, áreas de risco e demais ativos operacionais);
 - 6.29.22.9. Atualização automática enquanto o compartilhamento estiver ativo.
- 6.29.23. O sistema deverá manter logs detalhados de cada operação de geolocalização, incluindo:
 - 6.29.23.1. Data e hora da solicitação;



6.29.23.2. Atendente e ramal;

6.29.23.3. Número do solicitante;

6.29.23.4. Coordenadas geográficas recebidas;

6.29.23.5. Mapa utilizado;

6.29.23.6. Guarnição despachada ou setor acionado.

6.29.24. O link de geolocalização deverá expirar automaticamente em até 60 (sessenta) minutos ou no encerramento do atendimento, garantindo a segurança e privacidade das informações.

6.29.25. A contratada deverá assegurar que todo o fluxo de tratamento da localização esteja em conformidade com a LGPD (Lei nº 13.709/2018) e normas de segurança da informação vigentes, contemplando:

6.29.25.1. Consentimento expresso e registro de aceite;

6.29.25.2. Armazenamento seguro e restrito;

6.29.25.3. Criptografia dos dados em trânsito e repouso;

6.29.25.4. Exclusão ou anonimização dos dados após o prazo definido pelo contratante.

6.29.26. A solução deverá ser plenamente compatível com o ambiente de despacho operacional da corporação, sendo a contratada responsável pela integração com CAD (Computer Aided Dispatch), sistemas de alocação de recursos e plataformas de monitoramento em tempo real.

6.30. Da disponibilidade de APP (aplicativo):

6.30.1. Caberá à contratada desenvolvimento, implantação, integração, operação e manutenção de aplicativo móvel destinado ao acionamento de serviços públicos de emergência, assegurando acesso universal, usabilidade inclusiva, segurança da informação, continuidade operacional e conformidade legal.

6.30.2. Requisitos Funcionais de Acessibilidade

6.30.3. O aplicativo deverá contemplar, obrigatoriamente:

6.30.4. Interface e Usabilidade:

6.30.4.1. Compatibilidade total com leitores de tela (TalkBack, VoiceOver);

6.30.4.2. Navegação integral por gestos assistivos e teclado virtual;

6.30.4.3. Contraste mínimo de 4.5:1 para textos e 3:1 para ícones;

6.30.4.4. Redimensionamento de fonte até 200% sem perda funcional;

6.30.4.5. Modo alto contraste e modo noturno;



- 6.30.4.6. Layout responsivo e adaptativo;
- 6.30.4.7. Botões de emergência com acionamento simplificado (máx. 2 interações);
- 6.30.4.8. Feedback multissensorial: visual, sonoro e vibrotátil;
- 6.30.4.9. Linguagem simples, objetiva e com ícones universais;
- 6.30.4.10. Tolerância a erro e confirmação de ações críticas.
- 6.30.4.11. Possibilidade de vínculos a multiserviços específico de cada instituição
- 6.30.5. Recursos para Deficiências Específicas
 - 6.30.5.1. Auditiva:
 - 6.30.5.1.1. Chat em tempo real;
 - 6.30.5.1.2. Mensagens pré-configuradas;
 - 6.30.5.1.3. Transcrição automática (quando aplicável);
 - 6.30.5.1.4. Alertas visuais prioritários.
 - 6.30.5.2. Visual:
 - 6.30.5.2.1. Leitura automática dos elementos;
 - 6.30.5.2.2. Descrição textual de ícones;
 - 6.30.5.2.3. Navegação linear e sem dependência visual.
 - 6.30.5.3. Motora:
 - 6.30.5.3.1. Áreas de toque ampliadas;
 - 6.30.5.3.2. Compatibilidade com tecnologias assistivas;
 - 6.30.5.3.3. Redução de precisão motora exigida.
 - 6.30.5.4. Cognitiva:
 - 6.30.5.4.1. Fluxos simplificados;
 - 6.30.5.4.2. Redução de carga cognitiva;
 - 6.30.5.4.3. Mensagens objetivas e padronizadas.
 - 6.30.5.5. Requisitos Técnicos de Arquitetura e Integração:



- 6.30.5.5.1. Integração com plataformas omnichannel e centrais de despacho;
- 6.30.5.5.2. Integração com soluções da SESP e do Governo de Mato Grosso;
- 6.30.5.5.3. Envio automático de geolocalização (GPS, Wi-Fi, Cell-ID);
- 6.30.5.5.4. Mecanismos de redundância e alta disponibilidade;
- 6.30.5.5.5. APIs REST seguras com autenticação forte;
- 6.30.5.5.6. Criptografia em trânsito e em repouso;
- 6.30.5.5.7. Compatibilidade Android e iOS;
- 6.30.5.5.8. Suporte offline parcial para contingência;
- 6.30.5.5.9. Logs auditáveis e rastreabilidade completa;
- 6.30.5.5.10. Monitoramento contínuo (APM, NOC).
- 6.30.5.6. Requisitos de Segurança da Informação e LGPD:
 - 6.30.5.6.1. Minimização de coleta de dados;
 - 6.30.5.6.2. Consentimento explícito;
 - 6.30.5.6.3. Registro de tratamento de dados;
 - 6.30.5.6.4. Controle de acesso baseado em perfil;
 - 6.30.5.6.5. Auditoria e trilha de evidências;
 - 6.30.5.6.6. Plano de resposta a incidentes;
 - 6.30.5.6.7. Backup criptografado;
 - 6.30.5.6.8. Política de retenção de dados.
- 6.30.5.7. Requisitos de Qualidade, Testes e Homologação
 - 6.30.5.7.1. Testes de acessibilidade automatizados e manuais;
 - 6.30.5.7.2. Testes com usuários reais (PcD);
 - 6.30.5.7.3. Testes de carga e estresse;
 - 6.30.5.7.4. Testes de usabilidade e tempo de acionamento;
 - 6.30.5.7.5. Testes de contingência;



6.30.5.7.6. Relatórios de conformidade WCAG/eMAG;

6.30.5.7.7. Aceite técnico condicionado à conformidade.

6.30.5.8. Indicadores de Desempenho (SLA e SLO)

6.30.5.8.1. Disponibilidade 99,7%;

6.30.5.8.2. Tempo de acionamento 5 segundos;

6.30.5.8.3. Taxa de falha de acionamento 0,1%;

6.30.5.8.4. Conformidade WCAG 95%;

6.30.5.8.5. MTTR 60 minutos;

6.30.5.8.6. Latência de integração 300 ms;

6.30.5.8.7. Taxa de abandono 2%.

6.30.5.9. Requisitos de Capacitação e Transferência de Conhecimento

6.30.5.9.1. Treinamento operacional;

6.30.5.9.2. Treinamento técnico;

6.30.5.9.3. Manuais acessíveis;

6.30.5.9.4. Plano de reversão tecnológica;

6.30.5.9.5. Documentação completa.

6.30.5.10. Governança, Fiscalização e Conformidade Contratual

6.30.5.10.1. Auditorias periódicas;

6.30.5.10.2. Indicadores auditáveis;

6.30.5.10.3. Penalidades por não conformidade;

6.30.5.10.4. Plano de melhoria contínua.

6.31 DA AUTENTICAÇÃO, INTEGRIDADE, RASTREABILIDADE E VALIDADE PROBATÓRIA DAS INFORMAÇÕES:

6.31.1. A CONTRATADA deverá implementar, manter e operar mecanismos técnicos e administrativos que assegurem a autenticidade, integridade, rastreabilidade, temporalidade, não repúdio e disponibilidade de todas as informações, registros, transações, comunicações e evidências digitais geradas no âmbito da execução contratual, de modo a garantir sua validade para fins de auditoria, fiscalização, instrução e processos administrativos e judiciais.



Para atendimento do disposto no caput, a CONTRATADA deverá, no mínimo:

I – Adotar mecanismos de identificação e autenticação forte de usuários e sistemas, incluindo autenticação multifator (MFA) para perfis administrativos e operacionais críticos, bem como controle de identidade, segregação de funções e registro de identificadores únicos de usuário, dispositivo e sessão;

II – Utilizar carimbo do tempo confiável, emitido por Autoridade de Carimbo do Tempo (ACT) reconhecida, garantindo a comprovação inequívoca da data e hora dos eventos registrados;

III – Manter trilhas de auditoria completas, imutáveis e auditáveis, contendo, no mínimo, identificação do usuário, data e hora, ação executada, origem do acesso, resultado da operação e evidência de integridade, armazenadas em repositório protegido contra exclusão, sobrescrita ou alteração indevida;

IV – Estabelecer e cumprir procedimentos formais de preservação da evidência digital e cadeia de custódia, assegurando a rastreabilidade integral desde a geração do dado até sua eventual apresentação em procedimento administrativo ou judicial;

V – Manter política de backup criptografado, versionado e com redundância geográfica, com testes periódicos de restauração e controles de imutabilidade, observados os prazos legais de retenção;

VI – Implementar monitoramento contínuo, detecção de incidentes de segurança, correlação de eventos e plano formal de resposta a incidentes, com registro e comunicação tempestiva à CONTRATANTE;

VII – Assegurar conformidade com a legislação vigente, incluindo, mas não se limitando, à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014), Lei nº 14.063/2020 (assinaturas eletrônicas), bem como normas técnicas aplicáveis de segurança da informação e evidência digital.

6.31.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE, sempre que solicitado, acesso aos registros, relatórios, evidências e trilhas de auditoria, observados os requisitos de sigilo, proteção de dados e cadeia de custódia.

6.31.3. O descumprimento das obrigações previstas nesta cláusula sujeitará a CONTRATADA às penalidades contratuais, sem prejuízo da responsabilização administrativa, civil e penal cabível.

6.32. Serviços de Suporte e Manutenção:

6.32.1. A contratada deverá prestar suporte com a modalidade 24x7 (ON-SITE) durante a vigência do contrato.

6.33. Da Reversão Operacional e Transferência de Capacidade à Administração:

6.33.1. Após 36 (trinta e seis) meses de vigência inicial do contrato, a CONTRATADA deverá promover a reversão integral à CONTRATANTE de todos os ativos operacionais, incluindo documentações técnicas, parametrizações, configurações, processos, rotinas operacionais, integrações, customizações, bases de dados operacionais, scripts, manuais técnicos, procedimentos de contingência, credenciais administrativas e quaisquer outros elementos necessários à plena continuidade, transferência de conhecimento e autonomia operacional da Central Omnichannel.

6.33.2. A reversão compreenderá, sem prejuízo de outros itens necessários à continuidade do serviço:

6.33.2.1. A entrega completa e atualizada da documentação técnica e operacional da solução, incluindo arquitetura, diagramas, inventário lógico, procedimentos de operação, manutenção, segurança e contingência;



6.33.2.2. A transferência formal do conhecimento técnico e operacional aos servidores designados pela CONTRATANTE, mediante treinamentos, capacitações práticas e acompanhamento assistido;

6.33.2.3. A cessão dos direitos de uso das customizações, integrações e desenvolvimentos realizados no âmbito do contrato, ressalvados os direitos de propriedade intelectual de terceiros, quando aplicáveis;

6.33.2.4. A entrega organizada dos acessos administrativos, credenciais, chaves de integração, licenças transferíveis e demais ativos indispensáveis à continuidade operacional;

6.33.2.5. A disponibilização dos históricos operacionais, registros, bases de conhecimento e relatórios necessários à gestão e auditoria do serviço.

6.33.3. A CONTRATADA deverá apresentar, com antecedência mínima de 180 (cento e oitenta) dias do término contratual, Plano de Reversão e Transição Operacional, contendo cronograma, responsabilidades, marcos de entrega, critérios de aceite e plano de mitigação de riscos, o qual deverá ser aprovado formalmente pela CONTRATANTE.

6.33.4. A reversão deverá ocorrer de forma planejada, assistida e documentada, sem interrupção dos serviços, garantindo a continuidade operacional, a transferência efetiva de conhecimento e a plena autonomia da Administração Pública.

6.33.5. O descumprimento das obrigações previstas nesta cláusula sujeitará a CONTRATADA às penalidades contratuais previstas, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas cabíveis, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

6.34. Tabelas iniciais de médias (CR, CA e CAB) em uma única tabela geral, incluindo também os totais anuais para facilitar análise gerencial e comparativos, referente a quantidade de chamadas registradas nos CIOSPs.

Cidade	Ano	Média Mensal CR	Média Mensal CA*	Média Mensal CAB	Total Anual CR	Total Anual CA	Total Anual CAB
Cáceres	2024	3.719	3.249	477	44.622	38.982	5.725
Cáceres	2025	3.355	3.081	260	40.262	36.969	3.124
Cuiabá	2024	49.188	48.726	463	590.261	584.709	5.552
Cuiabá	2025	48.570	48.123	448	582.841	577.472	5.371
Rondonópolis	2024	18.488	15.723	2.765	221.854	188.677	33.180



Rondonópolis	2025	17.228	14.331	2.937	206.733	171.967	35.245
Sinop	2024	9.226	6.911	1.026	110.717	82.932	12.306
Sinop	2025	8.325	6.213	1.251	99.895	74.558	15.011

Tabela 03 - Tabela inicial e anual (CR, CA e CAB).

Chamadas Recebidas (CR)

Chamadas Atendidas (CA)

Chamadas Abandonadas (CAB)

Critério: Média Mensal = Total Anual ÷ 12

*Obs: Estimativa aproximada em 50% de ocorrências geradas em relação a chamadas.

Fonte: Central telefonica CIOSP.

Se precisar acrescentar mais detalhes ao seu ticket, fique a vontade para responder esse e-mail ou acesse:

<https://simplesip.movidesk.com/Ticket/Edit/59666>

Cordialmente,

Central de atendimento

SIMPLES IP COMERCIO E SERVICOS DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA

[MDK12604T496597278]

Cidade	Média Total CR Anual	Média Total CA* Anual
Cáceres	42.442	37.975
Cuiabá	586.551	581.090
Rondonópolis	214.293	180.322
Sinop	105.306	78.745
Total Geral Chamadas: Anual de	948.592	878.132

Tabela 04 - Tabela Média Total de Chamadas Recebidas (CR) e Chamadas Atendidas (CA).

7. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO:

7.1. Prazo de execução:

7.1.1. O prazo para início das atividades de mobilização e implantação pela CONTRATADA será de até 15 (quinze)



dias úteis a contar da assinatura do contrato. Esse prazo não substitui nem posterga os prazos específicos de entrega do Projeto Executivo e de entrada em produção de cada polo, nem o prazo de desenvolvimento de APIs e do aplicativo móvel, estabelecidos no Termo de Referência e reproduzidos nesta contratação.

7.1.1.1. O prazo para a completa implantação da solução, incluindo a instalação física, configuração lógica e integração multimeios em todos os polos previstos, obedecerá aos prazos do item 7.7.1 e ao cronograma do Anexo B, contados da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado mediante autorização da CONTRATANTE, desde que devidamente justificado. O recebimento da implantação será formalizado após a verificação, no ambiente de produção, dos requisitos correspondentes a cada polo ou entrega, nos termos do Termo de Referência. A aprovação da POC integra o julgamento da proposta no certame e não substitui os testes e os termos de recebimento da execução contratual.

7.1.1.2. Os serviços de cunho administrativo, vistorias agendadas e treinamentos serão prestados, preferencialmente, de segunda a sexta-feira, das 08:00h às 18:00h, observando o expediente da SESP.

7.1.1.2.1. Caso o horário de expediente do contratante seja alterado por determinação legal ou imposição de circunstâncias supervenientes, deverá ser promovida adequação nos horários da prestação de serviços para atendimento da nova situação.

7.1.1.2.2. Excepcionalmente, a execução do serviço poderá ser agendada em dias e horários não previstos acima, desde que previamente solicitada pelo Contratado e aceita pelo Contratante.

7.1.1.3. Considerando a natureza crítica, essencial e ininterrupta das atividades desempenhadas pelo Centro Integrado de Operações de Segurança Pública (CIOSP), especialmente no atendimento às chamadas de emergência dos serviços 190, 193 e 192, a solução tecnológica contratada, bem como os serviços de implantação, configuração, suporte técnico emergencial e manutenção corretiva, deverão permanecer disponíveis em regime contínuo de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, inclusive feriados, garantindo a plena operação da plataforma de comunicação e o pronto atendimento às demandas operacionais, com acionamento e atendimento imediato conforme os Níveis de Serviço (SLA) estabelecidos neste Termo de Referência.

7.1.1.4. Os serviços objeto desta licitação, itens de sequência 5 e 6, serão solicitados sob demanda, devendo o contratado prever entrega por requisição, conforme as necessidades da SESP e o quantitativo previsto no contrato.

7.1.2. Havendo causa impeditiva para o cumprimento dos prazos, o contratado deverá apresentar justificativa ao contratante por escrito indicando o motivo e o prazo necessário para a execução, que por sua vez analisará e tomará as providências para a aceitação ou não das justificativas apresentadas.

7.2. Local de execução:

7.2.1. A prestação dos serviços, incluído tudo que for necessário para a operacionalização da prestação dos serviços especificados neste Termo de Referência (instalação física de gateways, entrega de aparelhos/headsets, vistorias e operação assistida), serão realizados no(s) seguinte(s) endereço(s):

7.2.1.1. CIOSP de Cuiabá (metropolitano): Localizado na Rua Júlio Domingos de Campos, S/N CEP 78049-927, Cuiabá – MT, no Centro Integrado de Operações de Segurança Pública – CIOSP. Telefone: (65) 3613-6954. E-mail: gerenciatec@sesp.mt.gov.br;

7.2.1.2. CIOSP de Rondonópolis: Localizado na Av. Mal. Dutra, 1063 - Centro, Rondonópolis - MT, 78700-110.



Telefone: (66) 3410-5900. E-mail: ciosprondonopolis@sesp.mt.gov.br.

7.2.1.3. CIOSP de Cáceres: Rua da Segurança nº 558, Centro, Cáceres- MT, cep 78.210-905. Fone: (65) 3211-5790. E-mail: ciospcaceres@sesp.mt.gov.br.

7.2.1.4. CIOSP de Sinop: Rua Colonizador Ênio Pipino, S/N, ao lado do 3º CR, próximo a escola Agro- Amazônia, Sinop- MT.

7.2.2. As atividades de suporte lógico, manutenção remota e gestão da plataforma Omnichannel poderão ser realizadas a partir da sede da contratada, desde que garantidos os níveis de segurança e os tempos de resposta (SLA) estabelecidos. Contudo, em caso de necessidade de intervenção física no hardware (Gateways, Servidores ou Terminais), a contratada deverá deslocar equipe técnica aos endereços supracitados sem custos adicionais de deslocamento para a SESP.

7.2.3. O acesso dos técnicos da contratada às dependências dos CIOSPs deverá observar rigorosamente os protocolos de segurança institucional da SESP, mediante identificação prévia e autorização da gestão do contrato.

7.3. Forma de execução.

7.3.1. A execução contratual será de forma indireta e o regime de execução será por Preço Global, devendo observar as rotinas abaixo:

7.3.2. Metodologia e Etapas de Execução: A implementação da solução de Contact Center Omnichannel deverá seguir rigorosamente as fases abaixo, visando garantir a transição tecnológica sem interrupção dos serviços de emergência (190, 193, 192 e outros):

7.3.2.1. **Fase I – Planejamento e Levantamento Técnico:** Realização de vistorias técnicas presenciais nos polos de Cuiabá, Rondonópolis, Sinop e Cáceres. Nesta fase, a contratada deverá validar a infraestrutura elétrica, de rede e os espaços físicos nos racks da SESP, entregando um Plano de Trabalho detalhado e o Cronograma de Implantação;

7.3.2.2. **Fase II – Instalação e Configuração (Core da Solução):** Montagem física dos gateways de voz e servidores locais (arquitetura on-premises), instalação da plataforma de software Omnichannel, parametrização de ramais, filas de atendimento, URAs e fluxos de transbordo;

7.3.2.3. **Fase III – Integração e Homologação:** Desenvolvimento e teste de integração via APIs com o sistema de registro de ocorrências da SESP para viabilizar o Screen Popup (abertura de tela) e a indexação automática de áudios. Ativação e teste dos canais de mensageria (WhatsApp e Telegram);

7.3.2.4. **Fase IV – Capacitação e Operação Assistida:** Realização dos treinamentos para administradores e usuários (atendentes/despachantes). Após o treinamento, a contratada deverá manter equipe técnica em regime de "operação assistida" por um período mínimo de 15 (quinze) dias após o Go-live (entrada em produção) para ajustes finos e correção de eventuais inconsistências;

7.3.2.5. **Fase V – Recebimento Definitivo:** Entrega de toda a documentação técnica ("As-Built"), manuais de operação e termos de garantia, encerrando a fase de implantação e iniciando o ciclo de suporte técnico 24x7.

7.3.3. A contratada deverá garantir que, durante a substituição da solução de PABX atual pela nova plataforma Omnichannel, o tempo de indisponibilidade das linhas de emergência seja nulo ou reduzido ao mínimo tecnicamente possível, devendo realizar a "virada de chave" preferencialmente em horários de menor fluxo de



chamadas, mediante autorização prévia da gestão do CIOSP.

7.4. Da Forma de entrega:

7.4.1. Os serviços de manutenção deverão ser efetuados 24 horas por dia, 7 dias por semana (ON-SITE);

7.4.2. A CONTRATADA deve possuir Central de Atendimento tipo Help-Desk e sistema de gestão de chamados (service desk) com registro online, disponível (24) vinte e quatro horas por dia, (7) sete dias por semana, inclusive nos feriados e finais de semana, fazendo registro das ocorrências, acompanhamento, provendo a resolução de problemas e esclarecimentos de dúvidas;

7.4.3. Todas as chamadas realizadas para o serviço de help desk da CONTRATADA devem ser gravadas e identificadas e os áudios deverão ficar à disposição da contratante por um período não inferior a 180 (cento e oitenta) dias, mediante solicitação;

7.4.4. Os serviços de reparo ou substituição dos equipamentos (hardware) especificados serão executados onde se encontram (ON-SITE) ou na impossibilidade, no centro de manutenção da CONTRATADA;

7.4.5. O prazo máximo para atendimento e reparo/solução do(s) problema(s) que ocasionou(aram) o chamado dos equipamentos, deverá obedecer o plano de contingência.

7.4.6. A contratada deverá disponibilizar uma conexão de acesso IP permitindo que a manutenção do sistema de telefonia possa ser realizada quando necessário de forma remota;

7.4.7. A contratante não remunerará o total de horas em que a central telefônica não provê comunicação nos casos em que o tempo mínimo de atendimento for ultrapassado;

7.4.8. O tempo para restauração da comunicação será contado a partir da comunicação feita pela contratante à CONTRATADA;

7.4.9. A CONTRATADA deverá disponibilizar os meios para contato imediato, sendo sua responsabilidade, salvo em casos especiais, o não atendimento aos chamados efetuados pela contratante;

7.4.10. Planos de contingência poderão ser executados para reparação de panes no fornecimento das soluções quando não for possível o restabelecimento dentro dos prazos aqui estabelecidos. Tais planos visam tão somente à mitigação dos prejuízos causados à sociedade pela interrupção dos serviços devendo ser providenciados os reparos necessários visando à restauração plena dos sistemas.

7.4.11. Os planos de contingência serão regidos pelo mesmo regime de prazo para solução de problemas.

7.5. Do Treinamento:

7.5.1. Grupo 01 – Atendentes Operacionais:

7.5.1.1. Composição:

7.5.1.1.1. Profissionais designados para execução das atividades de atendimento ao usuário final, incluindo operadores de call center, atendentes multicanal e supervisores operacionais.

7.5.1.2. Objetivo do Treinamento:



7.5.1.2.1. Capacitar os participantes para a correta utilização da plataforma Omnichannel, garantindo eficiência, padronização do atendimento, qualidade do serviço e adequada experiência do usuário.

7.5.1.3. Conteúdo Mínimo:

7.5.1.3.1. Operação dos módulos de atendimento (voz, chat, WhatsApp, SMS e demais canais contratados);

7.5.1.3.2. Registro, categorização e encerramento de atendimentos;

7.5.1.3.3. Utilização de scripts, fluxos de atendimento e base de conhecimento;

7.5.1.3.4. Tratamento de incidentes operacionais e escalonamento;

7.5.1.3.5. Boas práticas de atendimento, segurança da informação e LGPD;

7.5.1.3.6. Indicadores de desempenho (TMA, SLA, NPS, produtividade).

7.5.1.4. Carga Horária Recomendada:

7.5.1.4.1. Mínimo de 8 horas para até 65 atendentes em até 03 turmas, com conteúdo teórico e prático em cada localidade onde será implantada a central. Deverá haver treinamento de alinhamento operacional sempre que a contratante julgar necessário.

7.5.2. Grupo 02 – Técnicos de Suporte Nível 1 (Servidores da Contratante):

7.5.2.1. Composição:

7.5.2.1.1. Servidores da CONTRATANTE designados para atuar como suporte técnico de primeiro nível, responsáveis pelo atendimento inicial de incidentes técnicos, triagem, diagnóstico básico e encaminhamento para níveis superiores.

7.5.2.2. Objetivo do Treinamento:

7.5.2.2.1. Capacitar os técnicos para operar, monitorar e prestar suporte básico à infraestrutura e às aplicações da Central Omnichannel, garantindo rápida identificação de falhas e continuidade operacional.

7.5.2.3. Conteúdo Mínimo:

7.5.2.3.1. Arquitetura da solução Omnichannel;

7.5.2.3.2. Arquitetura IA;

7.5.2.3.3. Monitoramento da plataforma e análise de logs;

7.5.2.3.4. Abertura, classificação e acompanhamento de chamados técnicos;

7.5.2.3.5. Procedimentos de contingência e escalonamento;

7.5.2.3.6. Integrações com telefonia, APIs, bots e gateways;



7.5.2.3.7. Rotinas básicas de administração da plataforma;

7.5.2.3.8. Boas práticas de segurança, continuidade e auditoria.

7.5.2.4. Carga Horária Recomendada:

7.5.2.4.1. Mínimo de 24 horas, para até 15 técnicos servidores em 01 turma, com atividades práticas e simulações operacionais na sede da Contratante.

7.5.2.5. A Contratada deverá promover sessões de repasse de conhecimento e alinhamento técnico sob demanda, mediante solicitação formal da equipe de fiscalização do contrato, com o objetivo de assegurar a otimização e a correta operação contínua da solução.

7.5.2.6. Deverá ser fornecida capacitação técnica de caráter avançado, com foco em novas integrações, atualizações sistêmicas e administração da plataforma, destinada a até 04 (quatro) servidores indicados pela Administração, distribuídos em 02 (duas) turmas. A capacitação deverá garantir acesso aos recursos completos de infraestrutura e proporcionar imersão tecnológica no ambiente da solução. As instruções deverão ser ministradas no centro de treinamento do fabricante.

7.6. Da Documentação Técnica e Operacional:

7.6.1. A Contratada obriga-se a fornecer, antes do go-live de cada polo e, obrigatoriamente, antes do início da operação assistida/definitiva, toda a documentação oficial da solução implantada, em idioma português brasileiro (PT-BR), estruturada de forma didática e permanentemente atualizada ao longo da vigência contratual. A documentação deverá ser entregue em formato digital (arquivos pesquisáveis) e físico (quando estritamente necessário para o ambiente de operação), contemplando, no mínimo:

7.6.2. Manuais de Operação (Usuário Final): Guias de utilização contendo a descrição das interfaces, mapa de funcionalidades, indicativo de simbologias, alerta visuais/sonoros e procedimentos rotineiros de uso.

7.6.3. Manuais de Administração e Configuração: Documentação técnica detalhando a topologia da solução, parametrizações do sistema, gestão de perfis de acesso, políticas de backup e rotinas de segurança.

7.6.4. Guias de Solução de Problemas (Troubleshooting): Procedimentos para identificação, diagnóstico e contorno de falhas comuns e códigos de erro.

7.7. Da Implantação, Prazos e Plano de Trabalho:

7.7.1. O prazo para entrada em produção (go-live) será de até 31 (trinta e um) dias corridos para o polo de Cuiabá e de até 60 (sessenta) dias corridos para os polos de Rondonópolis, Sinop e Cáceres, contados da assinatura do contrato, conforme cronograma aprovado no Projeto Executivo. Os treinamentos dos atendentes precedem o go-live de cada polo, e a operação assistida de 15 (quinze) dias o sucede. O desenvolvimento de APIs e do aplicativo móvel, disciplinado no Processo 3 do Anexo B, observará o prazo de até 90 (noventa) dias. Atrasos decorrentes de prazos regulatórios ou operacionais de prestadoras, comprovadamente solicitados em tempo hábil, serão tratados na forma do item 7.1.2.

7.7.2. O serviço de instalação da Central de Relacionamento – Contact Center deverá ser executado pela CONTRATADA, em conformidade com o cronograma de implantação previamente estabelecido. Faculta-se à CONTRATADA, contudo, a antecipação do prazo de execução, podendo concluir todas as etapas em período



inferior ao previsto, desde que apresentando um cronograma detalhado dos serviços de instalação a serem realizados na implantação inicial, mantidas a integralidade do objeto, a qualidade dos serviços prestados e a plena observância das especificações técnicas e contratuais.

7.7.3. Os serviços técnicos de instalação da Central compreendem:

a) Análise e possível adequação de toda sua infraestrutura física e tecnológica para pleno funcionamento da solução a ser implementada, instalada nos imóveis destinados à execução dos serviços em cada um dos quatro polos previstos no contrato, conforme os respectivos locais de execução e a arquitetura on- premises definida no Termo de Referência, que comporte a instalação em ambiente exclusivo das Posições de Atendimento das equipes de operação de teleatendimento receptivo; atendimento multimeios; elaboração e implantação de roteiros, fluxos de atendimento, processos e rotinas de trabalho; análise, desenvolvimento e manutenção de sistemas para atendimento; atendimento eletrônico via URA e SMS; monitoria de atendimento e qualidade; análise, dimensionamento e acompanhamento de tráfego e manutenção contínua;

b) Reuniões com equipe de qualidade para estabelecimento de fluxos de trabalho e scripts; plano de contingência; transferência de base de dados e conhecimentos; definição de equipe de trabalho; capacitações e treinamentos com atendentes;

c) Integrações de sistemas e desenvolvimento de API's necessárias terão prazo de até 90 dias corridos.

7.7.4. São previstas as seguintes etapas, período e duração CONFORME anexo B.

7.8. Da visita técnica:

7.8.1. A visita técnica tem como objetivo verificar as condições locais para a execução do objeto da contratação, permitindo aos interessados verificarem localmente as informações que julgarem necessárias para a elaboração da sua proposta, de acordo com o que o próprio interessado julgar conveniente, não cabendo à Administração nenhuma responsabilidade em função de insuficiência dos dados levantados por ocasião da visita técnica.

7.9. Dos Chamados:

7.9.1. Os chamados para a manutenção serão feitos pela equipe de Service Desk, através de telefone, por e-mail ou por sistema de gestão de chamados (service desk) próprio da Contratada;

7.9.1.1. Todos os chamados deverão ser registrados no sistema de gestão de chamados.

7.9.2. Nos chamados por telefone, a CONTRATADA deverá registrar: data, horário inicial, horário final, problema relatado pelo solicitante, nível de criticidade, procedimentos adotados, nome completo do solicitante e nome completo do atendente;

7.9.3. Nos chamados por e-mail, a CONTRATADA deverá confirmar o recebimento em até uma hora, caso não confirme, será dado como recebido;

7.9.4. A análise de diagnóstico deverá ser realizada após o chamado;

7.9.5. Deverá a CONTRATADA emitir relatórios mensal de atividades (RMA), ou sempre que solicitado pela CONTRATANTE, das quantidades de chamadas recebidas, com possibilidades de filtragem por período e tipo de problema/solicitação.



7.10. Relatório de Execução:

7.10.1. A empresa deverá fornecer ao CIOSP o histórico online dos chamados registrados, contendo um relatório técnico detalhado do atendimento realizado, mencionando os parâmetros verificados, eventuais indícios de problemas futuros, as providências adotadas e as recomendações e orientações técnicas.

7.10.2. Deverá ser possível aos usuários emitirem relatórios gerenciais, operacionais para controle e gestão das informações sobre os equipamentos em manutenção durante todo o período de vigência do contrato. Estes relatórios deverão ser detalhados ou consolidados por:

- a) Período (dia, semana, mês, etc.);
- b) Equipamento, unidade (formado pelo conjunto de equipamentos alocados numa unidade);
- c) Local da manutenção (sala), a fim de acompanhar o histórico de manutenções realizadas em cada um deles;
- d) Peças, componentes, acessórios, materiais e serviços, a fim de acompanhar a evolução histórica de suas trocas e preços por equipamento, gerar estatísticas de vida útil por modelo de equipamento em determinado período.

7.11. Equipamentos Danificados Pela Contratada:

7.11.1. Os equipamentos nos quais forem constatados defeitos, falhas ou incorreções de correntes da má execução dos serviços ou do emprego inadequado de materiais pela empresa contratada deverão ser, às suas expensas, reparados, corrigidos ou substituídos.

7.11.2. A responsabilidade prevista neste item estende-se também aos equipamentos pertencentes a outros sistemas já instalados no CIOSP que venham a ser danificados em decorrência direta ou indireta da execução dos serviços pela contratada, cabendo a esta realizar a devida reparação ou substituição, sem qualquer ônus para a Administração.

7.12. Conserto e Substituição de Peças e Componentes:

7.12.1. A empresa substituirá peças e componentes que impliquem em parada significativa dos sistemas, em caso de comprovada necessidade, mediante prévia justificativa assinada pelo seu Responsável Técnico e aprovada pela CONTRATANTE, através do CIOSP, e conforme disposto neste Termo de Referência. Os demais serviços serão executadas e registrados em Ordem de Serviço (OS) e informados via sistema de gerenciamento de chamados fornecido pela contratada:

- a) A substituição das peças e componentes deverá ser efetuada por itens originais de primeiro uso, não reconicionados, recomendados pelo fabricante e em concordância com as funcionalidades dos sistemas implantados, sem ônus adicional para a CONTRATANTE. As substituições abrangidas pela manutenção e pela garantia contratual serão efetuadas por conta da CONTRATADA, mediante aprovação da CONTRATANTE.
- b) No caso de ser necessária a retirada de equipamentos para realização de manutenção em oficina especializada, a empresa deverá comunicar o fato, constatando e justificando a necessidade, para que a CONTRATANTE através do fiscal do contrato providencie a autorização para a retirada do equipamento. A empresa quando retirar as peças ou equipamentos que necessitam de reparos deverá providenciar a



substituição imediata do objeto retirado para reparo, em igual funcionalidade e compatível com o sistema, até o término dos reparos e reinstalação;

- c) A critério da fiscalização do contrato, a empresa deverá comprovar, através de nota fiscal, a origem das peças e componentes destinados à substituição. As peças substituídas deverão ser devolvidas à fiscalização do contrato no ato da entrega do serviço;
- d) A empresa arcará com as despesas decorrentes da retirada, envio, devolução e reinstalação do equipamento submetido à manutenção corretiva em oficina especializada; e) Caso haja equipamentos ou sistemas inoperantes ao assumir o contrato, a contratada deverá recupera-los a partir da assinatura do contrato, conforme solicitação da fiscalização, seja qual for a falha existente.

7.13. Realização dos Serviços:

7.13.1. A CONTRATADA deverá designar para a execução dos serviços profissionais devidamente habilitados e capacitados tecnicamente, com comprovada experiência em soluções de Contact Center Omnichannel, telecomunicações IP, sistemas de atendimento multimeios e infraestrutura tecnológica associada, compatíveis com o objeto deste Termo de Referência.

7.13.1.1. Caso a natureza do serviço a ser executado implique necessidade de interrupção temporária, degradação de desempenho ou risco à continuidade do funcionamento da Central de Atendimento do CIOSP, incluindo sistemas de telefonia, URA, plataformas omnichannel, gravação, integrações ou demais componentes da solução, as atividades deverão ser previamente programadas, podendo ser realizadas em horários alternativos, inclusive fora do horário administrativo, mediante anuência prévia do Fiscal do Contrato, de forma a evitar impactos ao atendimento emergencial.

7.13.1.2. Caso o responsável técnico da CONTRATADA identifique a necessidade de alterações, ajustes técnicos, atualizações ou complementações nas rotinas operacionais, configurações ou procedimentos de manutenção da plataforma tecnológica, com vistas a garantir maior segurança, disponibilidade, desempenho ou eficiência do sistema, deverá submeter formalmente a proposta à CONTRATANTE, para análise e autorização prévia.

7.13.1.3. A Secretaria de Estado de Segurança Pública – SESP, por meio do CIOSP, poderá determinar, a qualquer tempo, a realização, priorização, suspensão ou reprogramação de serviços técnicos, total ou parcialmente, sempre que tal medida se mostrar necessária à preservação da continuidade, segurança e eficiência operacional da Central de Atendimento.

7.13.2. Execução da Manutenção Preventiva:

7.13.2.1. A manutenção preventiva tem por objetivo reduzir a probabilidade de falhas, interrupções ou degradação de desempenho da solução de Central de Atendimento Multimeios (Contact Center Omnichannel), contemplando ações periódicas destinadas a manter em pleno funcionamento os softwares, hardwares, equipamentos, plataformas e demais componentes que integram a solução contratada.

7.13.2.2. A manutenção preventiva compreenderá, dentre outras atividades:

7.13.2.2.1. verificação do estado de funcionamento dos servidores, appliances, gateways, telefones IP, headsets, dispositivos de rede e demais hardwares da solução;

7.13.2.2.2. verificação da integridade e desempenho das plataformas de atendimento, softwares de gestão, gravação, monitoramento e roteamento de chamadas e interações omnichannel;



7.13.2.2.3. análise de logs, rotinas de atualização, correções, patches e otimizações de desempenho dos sistemas;

7.13.2.2.4. limpeza lógica e física dos equipamentos quando aplicável;

7.13.2.2.5. ajustes, regulagens, testes operacionais e validação de integrações com sistemas corporativos;

7.13.2.2.6. inspeções técnicas e simulações operacionais destinadas a garantir a plena funcionalidade da solução.

7.13.2.3. Para cada atividade de manutenção preventiva realizada deverá ser emitido Relatório Técnico ou Ordem de Serviço (OS) contendo, no mínimo:

7.13.2.3.1. data da execução;

7.13.2.3.2. descrição detalhada dos procedimentos realizados;

7.13.2.3.3. identificação dos equipamentos, softwares ou componentes analisados;

7.13.2.3.4. eventuais peças, componentes ou equipamentos substituídos;

7.13.2.3.5. recomendações técnicas, quando aplicável.

7.13.2.4. A manutenção preventiva deverá ser realizada periodicamente, com frequência mínima mensal, mediante visitas técnicas presenciais ou atividades remotas, quando aplicável, com carga horária suficiente para verificação de todos os sistemas da solução descrita neste Termo de Referência.

7.13.3. Da Execução da Manutenção Preventiva:

7.13.3.1. Os serviços de manutenção preventiva da solução deverão ser realizados mensalmente, por meio de visitas técnicas presenciais ou atendimento remoto, quando tecnicamente viável, em horário comercial, das 08h às 18h, em datas previamente definidas de comum acordo entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.

7.13.3.2. Sempre que necessário, as atividades poderão ser acompanhadas por servidor ou equipe técnica indicada pela Gerência Técnica do CIOSP, com a finalidade de fiscalização e validação dos serviços executados.

7.13.4. Execução da Manutenção Corretiva:

7.13.4.1. Entende-se por manutenção corretiva aquela destinada à identificação, diagnóstico e solução de falhas, indisponibilidades ou mau funcionamento apresentados nos softwares, hardwares, equipamentos, plataformas de atendimento e demais componentes da solução de Contact Center Omnichannel.

7.13.4.2. A manutenção corretiva deverá ser realizada por profissionais técnicos especializados da empresa contratada, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, mediante abertura de chamado técnico nos termos deste Termo de Referência.

7.13.4.3. Os atendimentos corretivos deverão ser prestados preferencialmente no local de instalação da solução (on-site) ou remotamente, quando tecnicamente possível e autorizado pela fiscalização do contrato.



7.13.4.4. Qualquer equipamento, hardware ou componente da solução somente poderá ser retirado das dependências da CONTRATANTE mediante prévia autorização da fiscalização do contrato, sendo que todas as despesas de transporte, logística ou substituição correrão por conta da CONTRATADA.

7.13.4.5. A CONTRATADA deverá substituir, quando necessário e mediante aprovação da CONTRATANTE, peças, componentes, equipamentos ou hardwares defeituosos, decorrentes de desgaste natural ou falha de funcionamento, por outros equivalentes ou superiores, garantindo a continuidade operacional da solução.

7.13.4.6. A CONTRATADA deverá manter estoque mínimo de peças, componentes, equipamentos e hardwares de reposição, suficientes para evitar paralisações prolongadas da solução de atendimento, assegurando a continuidade dos serviços prestados pelo CIOSP.

7.13.4.7. Caso não seja possível a correção imediata da falha durante a intervenção técnica, os equipamentos, hardwares ou componentes defeituosos deverão ser substituídos temporariamente por equipamentos de backup, garantindo a continuidade da operação do sistema de atendimento, até a solução definitiva do problema.

8. MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS:

8.1. Para a perfeita execução dos serviços, o contratado deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades satisfatórias, promovendo sua substituição quando necessário.

8.2. A contratada deverá fornecer e manter, durante toda a vigência contratual, os seguintes materiais e equipamentos, cujas especificações técnicas mínimas devem estar em estrita conformidade com este documento:

8.2.1. Terminais IP (Aparelhos Telefônicos): Mínimo de 150 (cento e cinquenta) unidades, com tecnologia Gigabit Ethernet, suporte a PoE (Power over Ethernet) e capacidade para ao menos 04 linhas/contas SIP simultâneas;

8.2.2. Headsets Profissionais: Mínimo de 200 (duzentas) unidades, com conexão USB/QD (Quick Disconnect), haste flexível, cancelamento de ruído ambiente superior a 20 dB e proteção acústica contra picos de volume;

8.2.3. Infraestrutura de Processamento Local (On-premises): Gateways de voz e servidores físicos necessários para instalação nos racks da SESP em Cuiabá e nos polos regionais (Rondonópolis, Sinop e Cáceres), garantindo a sobrevivência local e autonomia das comunicações;

8.2.4. Licenciamento de Software: Licenças de uso da plataforma Contact Center Omnichannel, incluindo módulos de gestão de filas, integração de mensageria (WhatsApp/Telegram) e os recursos de inteligência Speech-to-Text (transcrição automática de áudio);

8.2.5. Materiais de Instalação e Consumo: Todos os cabos de manobra (patch cords), conectores, kits de fixação em rack e demais componentes de rede necessários para a entrega da solução em pleno funcionamento.

8.3. Todos os equipamentos de hardware (Terminais IP, Headsets e Gateways) fornecidos deverão ser novos, sem uso anterior, e contar com garantia de funcionamento e suporte técnico contra defeitos de fabricação durante todo o período da contratação.

8.4. A substituição de materiais ou componentes de hardware que apresentarem defeito ou degradação de performance deverá ser realizada pela contratada sem qualquer ônus adicional para a SESP, observando os



prazos de reparo estabelecidos nos Níveis de Serviço (SLA).

9. VISTORIA:

9.1. É oportuna a realização de vistoria prévia neste caso, tendo em vista a complexidade da arquitetura híbrida (On-premises) e a necessidade de validação da infraestrutura de racks, rede e climatização nos polos de Cuiabá, Rondonópolis, Sinop e Cáceres.

9.2. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim.

9.3. O horário para realização da vistoria será de segunda à sexta-feira, das 08:00 horas às 17:00 horas, até 02 (dois) dias úteis antes da realização do certame licitatório, sendo possível a disponibilização de data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia, caso seja solicitado pelo licitante em tempo hábil e autorizado pela gestão do CIOSP.

9.4. Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

9.4.1. Em razão da natureza das instalações (áreas de segurança pública), a vistoria deverá ser agendada com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas.

9.5. Após realização da vistoria, o licitante deve emitir atestado de que realizou a vistoria e conhece o local de prestação de serviços, devendo apresentar esse atestado junto com os demais documentos de habilitação.

9.6. A licitante poderá optar por não realizar a vistoria, caso em que deverá apresentar a Declaração de Responsabilidade (conforme modelo do Anexo E), atestando o conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação, podendo indicar que:

9.6.1. Conhece o local do serviço, além das respectivas condições de execução e que em outro momento já compareceu no local.

9.6.2. Não conhece o local, contudo tem ciência das condições e peculiaridades da contratação em sua plenitude.

9.7. Em qualquer caso, a declaração deverá ser firmada pelo responsável técnico ou pelo responsável legal pelo licitante, que possua condições de se responsabilizar pela execução dos serviços a serem contratados.

9.8. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.

9.9. Do local de agendamento da Vistoria:

9.9.1. Gerência Técnica do CIOSP metropolitano: Localizado na Rua Júlio Domingos de Campos, S/N CEP 78049-927, Cuiabá – MT, no Centro Integrado de Operações de Segurança Pública – CIOSP. Telefone: (65) 3613-6954; (65) 98145-0308. E-mail: gerenciatec@sesp.mt.gov.br.



10. FISCALIZAÇÃO CONTRATUAL:

10.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas do Decreto Estadual nº 1.525/2022 e da Lei n.º 14.133/2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

10.2. 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 apostilamento.

10.3. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou, em caso de afastamentos legais, pelos respectivos substitutos.

10.4. Os gestores e fiscais de contrato devem ser previamente designados, por portaria geral ou específica, respeitadas as exigências do art. 308 do Decreto Estadual nº 1.525/2022, e cientificados de forma expressa, preferencialmente por meio eletrônico, bem como os titulares e substitutos, conforme § 4º do art. 308 do Decreto Estadual nº 1.525/2022.

10.5. Não obstante o contratado seja o único e exclusivo responsável pela execução do Contrato, o contratante reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre a execução do objeto contratado.

10.6. Para efeito de gestão dos contratos originados desta operação, quando for o caso, serão utilizadas as seguintes definições:

10.7. Gestor do Contrato – Trata-se de servidor da unidade administrativa de controle ou equivalente, diretamente responsável pela disponibilização do bem às demais unidades administrativas do órgão ou entidade, devendo ser indicado em Contrato, sendo responsável por aplicar as ações estabelecidas no art. 14 do Decreto Estadual nº 1.525/2022, bem como:

10.7.1. Aplicar todas as determinações e normas de conduta, acompanhamento e fiscalização de contrato previstas em manual de gerenciamento de contrato, caso houver, e aquelas decorrentes da legislação aplicável.

10.7.2. Aplicar as orientações e determinações oriundas dos Órgãos de Controle Interno e Externo e as previstas nos instrumentos legais.

10.7.3. Outras ações pertinentes ao Gestor:

10.7.3.1. Gerenciamento de Mudanças: Autorizar e acompanhar janelas de manutenção técnica ou "viradas de chave" no sistema, garantindo que as alterações não impactem a recepção de chamadas de emergência (190, 193, 192);

10.7.3.2. Validação de Licenciamento: Verificar a regularidade das licenças de software e dos direitos de uso da plataforma Omnichannel e dos módulos de inteligência artificial (Speech-to-Text);

10.7.3.3. Controle Patrimonial: Coordenar o tombamento e a distribuição dos ativos físicos (Terminais IP e Headsets) entre os polos de Cuiabá, Rondonópolis, Sinop e Cáceres.

10.8. Fiscal do Contrato – Trata-se de agente público indicado pelo Gestor do Contrato, preferencialmente, entre



servidores que preencham os requisitos técnicos-profissionais aplicáveis, sendo responsável por aplicar as ações estabelecidas no art. 15 do Decreto Estadual nº 1.525/2022, bem como:

10.8.1. Prestar informações e esclarecimentos ao preposto do contratado, sempre que for preciso.

10.8.2. Desempenhar com eficiência e zelo todas as atribuições a ele incumbidas na legislação aplicável, em especial aquelas indicadas no art. 312 do Decreto Estadual nº 1.525/2022.

10.8.3. Outras ações pertinentes ao Fiscal:

10.8.3.1. Acompanhamento de SLA (Nível de Serviço): Monitorar mensalmente os relatórios de disponibilidade da plataforma e os tempos de resposta do suporte técnico (NOC 24x7), aplicando descontos em caso de descumprimento;

10.8.3.2. Verificação Técnica de Campo: Validar, in loco ou remotamente, a funcionalidade da "Sobrevivência Local" nos polos regionais, garantindo que as centrais operem de forma autônoma em caso de falha de link;

10.8.3.3. Fiscalização da POC e Homologação: Atuar diretamente na validação da Prova de Conceito e na homologação das integrações via APIs entre a central telefônica e o sistema de registro de ocorrências da SESP;

10.8.3.4. Auditoria de Gravações: Realizar testes periódicos no sistema de gravação e transcrição para assegurar a integridade e a segurança dos dados armazenados, conforme diretrizes da LGPD.

10.9. A fiscalização deverá emitir informação ou relatório a respeito de todos os atos do contratado relativos à execução do Contrato, quando couber, em especial quanto à aplicação de sanções, alterações, prorrogações e rescisão do Contrato;

10.10. A fiscalização deverá, em seu relatório de avaliação da qualidade dos bens, identificar e quantificar as ocorrências eventualmente praticadas pelo contratado no período de faturamento, com vistas a aplicar multas/glosas no pagamento da fatura.

10.11. Todas as ocorrências devem ser documentalmente comprovadas e anexadas ao Relatório a ser elaborado conforme estabelecido no art. 294 do Decreto Estadual nº 1.525/2022.

10.12. O Relatório é o ato administrativo que concretiza o recebimento provisório.

10.13. O fiscal do contrato anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

10.14. A operacionalização e o controle da execução contratual deverão ser realizados por meio do Sistema de Aquisições Governamentais- Contratos, disponibilizado pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão.

10.15. O fiscal do contrato informará a seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência.

10.16. Além do disposto acima, a fiscalização contratual obedecerá às seguintes rotinas:

10.16.1. Do Recebimento e Conferência Técnica:



10.16.1.1. Recebimento Provisório: ocorrerá em cada fase da implantação, conforme o item 7.3.2, mediante entrega física dos equipamentos e ativação lógica das licenças. O fiscal verificará os requisitos de Gigabit Ethernet, PoE e contas SIP nos terminais IP, e os requisitos de conexão, cancelamento de ruído e proteção acústica nos headsets, conforme as especificações aplicáveis a cada equipamento.

10.16.1.2. Teste de Sobrevivência Local: Como rotina obrigatória para o recebimento de cada polo regional (Rondonópolis, Sinop e Cáceres), o fiscal deverá realizar teste de desligamento do link principal para validar se a central local assume as chamadas de emergência de forma autônoma;

10.16.1.3. Homologação de Integrações: o recebimento das integrações via API ocorrerá após a comprovação de que o Screen Pop-up e o vínculo automático do áudio ao sistema de ocorrências da SESP funcionam corretamente, sem erros de integridade ou de vinculação dos dados. Serão observados os limites de desempenho aplicáveis do Termo de Referência, inclusive o tempo máximo de sincronização do item 6.21.3, sem afastar requisitos específicos mais restritivos expressamente previstos para determinada função.

10.16.1.4. Verificação do Speech-to-Text: O fiscal deverá realizar amostragens semanais nas transcrições automáticas para validar a precisão da conversão de voz em texto, garantindo que as palavras-chave de emergência (ex: "arma", "socorro") estão gerando os alertas configurados;

10.16.1.5. Recebimento Definitivo da Implantação: será efetuado, para cada polo, em até 5 (cinco) dias após o término da operação assistida correspondente, mediante Termo de Aceite assinado pelo Gestor e pelo Fiscal, após o saneamento dos defeitos críticos reportados e a conclusão dos treinamentos previstos para esse polo. Permanecem a capacitação e a certificação dos 04 servidores administradores, na forma prevista no Termo de Referência. As APIs e o aplicativo móvel sujeitos ao prazo de até 90 (noventa) dias serão objeto de verificação e aceite próprios quando entregues. O recebimento mensal dos serviços seguirá os procedimentos específicos previstos no Termo de Referência e no Contrato.

10.16.2. O fiscal utilizará o relatório de monitoramento proativo (NOC 24x7) fornecido pela contratada como ferramenta auxiliar de fiscalização, confrontando os dados de disponibilidade do sistema com os registros de incidentes do CIOSP.

10.17. A fiscalização será exercida pelos servidores:

10.17.1. Gestor do Contrato – Fernando Gomes Alves – 2º SGT PM – Gerente da Gerência Técnica do CIOSP – Matrícula: [REDACTED]; CPF: [REDACTED]; E-mail: fernandoalves@sesp.mt.gov.br; Fones: [REDACTED].

10.17.2. Fiscal Titular do Contrato: Raphael Antônio Soares da Cruz – 3º SGT PM – Matrícula: [REDACTED]; CPF: [REDACTED]; E-mail raphaelcruz@pm.mt.gov.br; Telefone: [REDACTED].

10.17.3. Fiscal Substituto do Contrato: Adriano Sampaio da Costa, Matrícula: [REDACTED]; CPF: [REDACTED], E-mail: adrianosampaio@pjc.mt.gov.br; Telefone: [REDACTED].

12. CRITÉRIOS PARA RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS:

12.1. Recebimento Provisório:

12.1.1. O recebimento provisório dar-se-á por servidor ou comissão indicado pelo contratante.

12.1.2. Ao final da execução de cada período mensal, deverá ser apurado o resultado das avaliações da execução



do objeto e, se for o caso, realizada análise de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo no Anexo C, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos ao contratado, registrando-se constatações em relatório.

12.1.3. Após a apuração do IMR, a fiscalização deverá emitir relatório detalhado, contendo o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato. Deverão também ser anexados os demais documentos que o responsável julgar necessário e, encontrando irregularidade, fixará prazo para correção. Sendo aprovado o recebimento, o responsável autorizará a emissão da Nota Fiscal.

12.1.4. A fiscalização notificará o contratado para, se for o caso, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, impugnar os apontamentos do Relatório ou emitir a Nota Fiscal/Fatura no valor apurado.

12.1.5. Na hipótese de o contratado apresentar impugnação ao Relatório, a fiscalização emitirá novo Relatório, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, com a análise dos argumentos do contratado. O contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços, bem como constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

12.1.6. Comunicar à empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

12.1.7. O relatório circunstanciado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato.

12.2. RECEBIMENTO DEFINITIVO:

12.2.1. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, 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 as seguintes diretrizes:

12.2.1.1. 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 ao contratado, por escrito, as respectivas correções;

12.2.1.2. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas;

12.2.1.3. Realizar a aposição de assinatura e carimbo nas vias do Documento Auxiliar da NF-e (Danfe) ou na Nota Fiscal, emitida pelo contratado para os serviços prestados.

12.2.2. Na hipótese de irregularidade não sanada pelo contratado, a fiscalização reduzirá a termo os fatos ocorridos e encaminhará à autoridade superior, para procedimentos inerentes à apuração dos fatos e à aplicação das penalidades cabíveis.

12.3. 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, bem como não exclui



a responsabilidade pela garantia do(s) serviços(s) executado(s) por vícios ou disparidades em relação às com as especificações estabelecidas, verificadas posteriormente, garantindo-se ao contratante as faculdades previstas no art. 18 da Lei nº 8.078/90.

13. CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO:

13.1. A apresentação dos documentos com o propósito de comprovar a habilitação será feita na forma do art. 131, § 1º do Decreto nº 1.525/2022.

13.2. Da Habilitação técnica.

13.2.1. É necessária a apresentação de documentos que comprovem a habilitação técnica do licitante para executar o objeto contratual, pelas seguintes razões: A apresentação de atestado(s) de qualificação técnica visa atender o interesse público, na medida em que o futuro contratado deverá ter aptidão suficiente para desempenhar o objeto contratado, assegurando que todos os compromissos serão honrados, principalmente, os relacionados aos encargos tributários e aos trabalhistas, evitando que qualquer ônus proveniente da má gestão da empresa seja repassado à Contratante.

13.2.2. A licitante deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de Direito Público ou Privado, em nome da empresa licitante, que comprove(m) a prestação de serviço de central de atendimento de segurança pública ou de emergência (CIOSP, COPOM, central de atendimento e/ou despacho) compatíveis com as soluções tecnológicas requeridas, em volume mínimo de 30% (trinta por cento) da quantidade total anual de chamadas atendidas conforme a Tabela 04, equivalente a 263.440 (duzentas e sessenta e três mil, quatrocentas e quarenta) chamadas atendidas por ano, admitido o somatório de atestados pertinentes. O(s) atestado(s) deverá(ão) comprovar expressamente que os serviços prestados contemplaram solução de analytics e inteligência artificial (IA) integrada à central de atendimento, compatível com o objeto licitado.

13.2.3. Para fins dessa comprovação da capacidade técnica, a licitante poderá apresentar atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em nome da própria licitante.

13.2.4. Não será conhecido e nem considerado válido o atestado de capacidade técnica emitida por empresa pertencente ao mesmo grupo empresarial da licitante, sendo considerado como empresa pertencente ao mesmo grupo da controlada pela licitante, a empresa controladora ou que tenha uma pessoa física ou jurídica que seja sócia da empresa emitente e/ou da licitante.

13.2.5. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do interessado. Caso o(a) Pregoeiro(a) entenda necessário, a licitante, deverá disponibilizar todas as informações essenciais à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, Notas Fiscais/Faturas, Notas de Empenho, endereço atual da contratante e local em que foram executados os serviços, sendo que estas e outras informações complementares poderão ser requeridas mediante diligência. A volumetria de chamadas atendidas que não constar expressamente do atestado poderá ser comprovada por declaração complementar ou relatório operacional emitido e assinado por representante do mesmo contratante que expediu o atestado, vinculado ao respectivo contrato, com indicação do período e do volume de chamadas de voz atendidas, apresentado com o atestado ou em atendimento a diligência (art. 64, I, da Lei nº 14.133/2021). Não serão aceitos relatórios ou declarações emitidas unilateralmente pela licitante. Quantitativos expressos em posições de atendimento, horas de operação ou interações por canais digitais não substituem a comprovação do volume de chamadas de voz atendidas.



13.2.6. Será exigida a comprovação de experiência mínima de 12 (doze) meses na prestação de serviços de central de atendimento de segurança pública ou de emergência, em nome da própria licitante, por se tratar de serviço similar de complexidade tecnológica e operacional equivalente (art. 67, II, da Lei nº 14.133/2021).

13.2.7. Será aceito o somatório de atestados de contratos e períodos diferentes, concomitantes ou não, não havendo obrigatoriedade de serem ininterruptos nem de o volume ser alcançado em um único contrato. Para aferição do quantitativo anual exigido no subitem 13.2.2, o volume de atestado referente a período superior a 12 (doze) meses será anualizado proporcionalmente ($\text{volume total} \div \text{número de meses} \times 12$), e o volume referente a período igual ou inferior a 12 (doze) meses será computado pelo valor apurado, sem extrapolação. Todos os atestados somados deverão atender à pertinência exigida no subitem 13.2.2.

13.2.8. Conter o nome, o endereço, o telefone dos atestadores, ou qualquer outra forma de que o pregoeiro possa valer-se para manter contato com os declarantes.

13.2.9. O não atendimento dos requisitos de habilitação técnica, após as diligências e o saneamento admitidos no Edital e na legislação, quando cabíveis, implicará a inabilitação da licitante, mediante decisão motivada. Nessa hipótese, será analisada a documentação da próxima licitante classificada, observados os mesmos prazos e o rito do certame. A reprovação da solução na Prova de Conceito ensejará desclassificação da proposta, conforme as regras específicas de avaliação.

13.2.10. As demonstrações da Prova de Conceito deverão ser realizadas em tempo real, sendo admitida a modalidade remota exclusivamente para os casos e condições previstos no item 6.7 deste Termo de Referência.

14. PARTICIPAÇÃO E BENEFÍCIOS DA MICROEMPRESA, EMPRESA DE PEQUENO PORTE E MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL:

14.1. Considerando o valor total estimado da contratação, esta licitação destina-se à ampla concorrência.

14.2. Não há reserva de cotas para a contratação de Microempresas, Empresas de Pequeno Porte e Microempreendedor Individual, pois o objeto licitado envolve contratação de serviços, sendo que o inciso III, do art. 48, da Lei Complementar nº 123/2006 e do art. 81, VI, do Decreto Estadual nº 1.525/2022, impõe o tratamento diferenciado apenas quanto à aquisição de bens de natureza divisível.

14.3. A Microempresa, Empresa de Pequeno Porte e Microempreendedor Individual que quiser usufruir dos benefícios concedidos pela Lei Complementar nº 123/2006 e Lei Complementar Estadual nº 605/2018 deverá selecionar a opção no SIAG: , antes do envio da proposta, e no momento da Habilitação comprovar tal situação apresentando todos os documentos solicitados neste Edital, bem como aqueles previstos na legislação vigente.

14.4. A falta de identificação no sistema antes do envio da proposta tal como indicado no subitem anterior, impedirá o licitante de usufruir de qualquer dos benefícios da Lei Complementar nº 123/2006.

14.5. Serão estendidas às Cooperativas os benefícios previstos para as Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, quando elas atenderem ao disposto no art. 34 da Lei nº 11.488 , de 15 de junho de 2007.

14.6. Nas licitações será assegurada, como critério de desempate, preferência de contratação para as microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais.

14.7. Entende-se haver empate quando as ofertas apresentadas pelas microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais forem iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta melhor classificada.



14.8. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte, será assegurado o prazo de cinco dias úteis, prorrogáveis por período igual, a critério da Administração, para a regularização da documentação, contados do momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração Pública, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

14.9. Não será exigida nesta contratação a subcontratação de que trata o art. 24 da Lei Complementar Estadual nº 605/2018.

14.10. As microempresas e as empresas de pequeno porte deverão apresentar declaração de que não celebraram contratos com a Administração Pública no ano calendário de realização da licitação, cujos valores somados extrapolam a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

15. PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS:

15.1. Não será permitida a participação de consórcios, pois não se trata de objeto complexo e de grandes dimensões. E, dadas as características do mercado, as empresas podem, de forma isolada, participar da licitação, atender às condições e os requisitos de habilitação previstos neste Termo de Referência, e posteriormente executar o objeto. A vedação à participação de consórcio, nesta situação, não acarretará prejuízo à competitividade do certame, e facilitará a análise dos documentos de habilitação, que certamente são mais complexos em se tratando de empresas reunidas em consórcio.

16. PARTICIPAÇÃO DE COOPERATIVAS:

16.1. Será admitida nesta licitação a participação de Cooperativas, desde que estejam aptas a executar o objeto contratual e devendo ser observados os requisitos indicados no art. 16 da Lei nº 14.133/2021, desde que tenham por escopo os mesmos serviços compatíveis, operações e atividades exigidas neste certame, previsto em seu objeto social, observadas as demais formalidades previstas em lei.

17. GARANTIA DO SERVIÇO:

17.1. Para a Central a garantia deverá ser total, incluindo substituição e reparo de peças, durante a vigência do Contrato, a contar do seu recebimento definitivo;

17.2. A empresa deverá juntar cópia do Termo ou Certificado de Garantia, quando da entrega do equipamento instalado e em funcionamento.

17.3. Para solução de cada incidente ou problema, deverá apresentar testes de validação que foram efetuados para a comprovação de que o incidente ou problema foi solucionado e data, hora, local, nome e assinatura do responsável pelo atendimento.

17.4. Caso os defeitos detectados não possam ser reparados no local, correrá por conta da empresa a retirada e reinstalação da Central, devendo ser colocada no local, durante o período de manutenção da Central fornecida, uma Central que atenda em, no mínimo, 100% (cem por cento) da capacidade da Central danificada.

18. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR):



18.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme Anexo C do termo de referência (TABELA DE SLA – DISPONIBILIDADE), para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que o contratado:

18.1.1. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

18.1.2. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

18.2. Nos termos do art. 23 da IN nº 01/2020/SEPLAG, a execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle que compreendam a mensuração dos seguintes aspectos, sendo indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, quando for o caso:

18.2.1. Os resultados alcançados em relação ao contratado, com a verificação dos prazos de execução e da qualidade demandada;

18.2.2. os recursos humanos empregados em função da quantidade e da formação profissional exigidas;

18.2.3. A qualidade e quantidade dos recursos materiais utilizados;

18.2.4. A adequação dos serviços prestados à rotina de execução estabelecida;

18.2.5. O cumprimento das demais obrigações decorrentes do contrato; e

18.2.6. A satisfação do público usuário.

19. PAGAMENTO:

19.1. Não haverá pagamento antecipado.

19.2. O pagamento será realizado de acordo com a execução do objeto do contrato, mediante emissão da respectiva Nota Fiscal devidamente atestada, e análise dos documentos que compõem o processo de pagamento.

19.2.1. As operações de vendas destinadas ao Órgão Público da Administração Federal, Estadual e Municipal, deverão ser acobertadas por Nota Fiscal Eletrônica, conforme Protocolo ICMS 42/2009, regulamentado pelo Artigo 355, §6º do Decreto nº 2.212, de 20 de março de 2014. Informações através do site www.sefaz.mt.gov.br/nfe.

19.3. O contratado deverá indicar no corpo da Nota Fiscal, o número do Contrato/ Requisição, a descrição do objeto, o número e nome do banco, agência e número da conta na qual deverá ser feito o pagamento, via ordem bancária.

19.3.1. As despesas bancárias decorrentes de transferência de valor(es) para outra(s) praça(s) será(ão) de responsabilidade do contratado.

19.4. O contratante não efetuará pagamento de título descontado, ou por meio de cobrança em banco, bem



como, os que forem negociados com terceiros, por intermédio da operação de “factoring”.

19.5. O pagamento será efetuado mediante a apresentação dos seguintes documentos:

19.5.1. Prova de regularidade junto à Fazenda Estadual, expedida pela Secretaria de Estado de Fazenda da sede ou domicílio do credor e do Estado de Mato Grosso, abrangendo inclusive débitos inscritos em dívida ativa;

19.5.2. Prova de regularidade junto à Dívida Ativa do Estado, expedida pela Procuradoria-Geral do Estado da sede ou domicílio do credor e do Estado de Mato Grosso;

19.5.3. Prova de regularidade perante o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS, em plena validade e relativa ao contratado;

19.5.4. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Federal e Instituto Nacional do Seguro Social – INSS;

19.5.5. Prova de regularidade perante a Justiça do Trabalho;

19.5.6. Prova de regularidade junto à Fazenda Municipal da sede ou domicílio do credor.

19.6. Sendo o caso, o contratante efetuará retenção na fonte de todos os tributos inerentes ao Contrato em questão.

19.7. O pagamento será efetuado pelo contratante em favor do contratado em até 30 (trinta) dias, mediante ordem bancária a ser depositada em conta corrente, no valor correspondente, após a apresentação da Nota Fiscal devidamente atestada pela fiscalização do contratante.

19.8. O(s) pagamento(s) não realizado(s) dentro do prazo por eventos decorrentes do contratado, não será(ão) gerador(es) de direito a qualquer acréscimo financeiro.

19.9. Caso o atraso no pagamento seja motivado exclusivamente pelo contratante, o valor devido será corrigido pelo IPCA, conforme apuração desde a data prevista para o pagamento até a data de sua efetiva realização.

19.10. A efetivação dos pagamentos não isentará o contratado das suas responsabilidades e das suas obrigações contratuais, especialmente aquelas relacionadas à qualidade e à garantia dos serviços prestados.

19.11. Caso constatado alguma irregularidade ou incorreção na Nota Fiscal/Fatura, esta será devolvida ao contratado para as necessárias correções, acompanhada dos motivos que deram ensejo à sua rejeição, interrompendo-se o prazo para o pagamento, que começa a fluir somente a partir da data do protocolo da nova Nota Fiscal e demais documentos, devidamente corrigidos. O prazo somente voltará a fluir, desde o começo e de maneira integral, a partir da data do protocolo da nova Nota Fiscal e dos demais documentos exigíveis, devidamente corrigidos.

19.12. Constatando-se qualquer outra circunstância que desaconselha o pagamento, em razão de circunstância devidamente justificada e informada ao contratante, o prazo para pagamento ficará suspenso e voltará a correr a partir da respectiva data de regularização.

19.13. Nos casos de aplicação de penalidade ao contratado, em virtude de inadimplência contratual, não serão efetuados pagamentos a esta, enquanto perdurar pendência de liquidação das respectivas obrigações.

19.14. As Notas Fiscais a serem pagas deverão sofrer desconto devido à aplicação de multas/glosas previstas no



Contrato e já identificadas pela fiscalização.

19.15. O contratado deverá, durante toda a execução do Contrato, manter atualizada a vigência da garantia contratual.

19.16. A CONTRATADA deverá emitir as notas fiscais em conformidade com as respectivas orientações da Instrução Normativa RFB nº 1234, de 11.01.2012.

19.17. Sobre o valor da Nota Fiscal, a CONTRATANTE, quando couber, fará as retenções devidas dos impostos e contribuições previstas na Instrução Normativa RFB nº 1.234/2012, Instrução Normativa RFB nº 2.110/2022 e Lei Complementar nº 116/2003.

19.18. A CONTRATADA deverá emitir e protocolar a respectiva Nota Fiscal/Fatura referente aos serviços efetivamente prestados entre os dias 01 (um) e 05 (cinco) do mês subsequente ao da prestação dos serviços, observadas a legislação tributária vigente, as normas fiscais aplicáveis e os procedimentos administrativos estabelecidos pela CONTRATANTE.

19.19. O disposto no item anterior aplica-se igualmente às hipóteses de faturamentoproporcional (pró-rata), hipótese em que a Nota Fiscal/Fatura correspondente deverá ser emitida e protocolada dentro do mesmo prazo ali estabelecido.

19.20. A CONTRATADA responderá, de forma exclusiva e integral, por todos os ônustributários, acréscimos legais e demais encargos decorrentes de eventual atraso nos recolhimentos fiscais, quando tais atrasos resultarem, direta ou indiretamente, da emissão de nota fiscal em desconformidade com o prazo estabelecido, restando afastada, em qualquer hipótese, a responsabilidade do CONTRATANTE por tais encargos.

20. REAJUSTE:

20.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis pelo prazo de um ano contado da data do orçamento estimado.

20.2. Após o interregno de um ano, os preços iniciais serão reajustados por meio da aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE.

20.3. Os reajustes deverão ser precedidos de solicitação do contratado, acompanhada de memorial do cálculo, conforme for a variação de custos, objeto do reajuste.

20.4. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

20.5. 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).

20.6. A prorrogação contratual sem a solicitação do reajuste implica a preclusão deste, sem prejuízo dos futuros reajustes nos termos pactuados.

20.7. O reajuste será realizado por apostilamento.

21. CONTRATO:



21.1. Após a homologação da licitação, a Adjudicatária terá o prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data da convocação formal pelo contratante, para assinar o Contrato, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no Termo de Referência.

21.1.1. O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada da Adjudicatária e aceita pela Administração.

22. PREPOSTO:

22.1. O contratado deverá manter preposto, aceito pela Administração, para representá-lo na execução do contrato.

22.1.1. O preposto deverá ser designado no ato da assinatura do contrato, indicando o nome completo, número do CPF ou documento de identidade, além dos dados relacionados à sua qualificação profissional.

22.1.2. O preposto estará à disposição do contratante, de forma presencial durante a execução dos serviços ou quando for convocado pela fiscalização.

22.2. A manutenção do preposto da empresa, durante todo o período de vigência do contrato, poderá ser recusada pelo contratante, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

22.3. O contratante poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

22.4. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o contratante convocará o preposto do Contratado para reunião inicial, na qual será apresentado o 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 do contratado, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

22.5. Para melhor atender as unidades, o contratado poderá apresentar mais de um preposto para representá-lo na execução do contrato.

22.6. São atribuições do Preposto, dentre outras:

22.6.1. Comandar, coordenar e controlar a execução dos serviços contratados.

22.6.2. Zelar pela segurança, limpeza e conservação dos equipamentos e das instalações do contratante, além da segurança dos empregados do contratado colocados à disposição do contratante.

22.6.3. Cumprir e fazer cumprir todas as determinações, instruções e orientações emanadas da Fiscalização e das autoridades do contratante.

22.6.4. Acatar as orientações do contratante, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho, desde que de acordo com a legalidade.

22.6.5. Apresentar informações e/ou documentação solicitada pela Fiscalização e/ou pelas autoridades do contratante, inerentes à execução e às obrigações contratuais, em tempo hábil.



22.6.6. Reportar-se à Fiscalização do contratante para dirimir quaisquer dúvidas a respeito da execução dos serviços e das demais obrigações contratuais.

22.6.7. Estar apto a esclarecer as questões relacionadas às faturas dos serviços prestados e atender prontamente a quaisquer solicitações do contratante.

22.6.8. Relatar à Fiscalização, pronta e imediatamente, por escrito, toda e qualquer irregularidade observada.

22.6.9. Adotar todas as providências pertinentes para que sejam corrigidas quaisquer falhas detectadas na execução dos serviços contratados.

22.6.10. Garantir que os empregados se reportem sempre ao contratado, primeiramente, e não à Fiscalização e/ou aos servidores do contratante, na hipótese de ocorrência de problemas relacionados à execução contratual.

22.6.11. Realizar, além das atividades e tarefas que lhe forem atribuídas, quaisquer outras que julgar necessárias, pertinentes ou inerentes à boa prestação dos serviços contratados.

22.6.12. Apor assinatura em documento/relatório de avaliação da execução do objeto contratado, quando este não for remetido por mensagem eletrônica com confirmação de recebimento.

22.6.13. Encaminhar à Fiscalização do contratante todas as Notas Fiscais/Faturas dos serviços prestados, bem como toda a documentação complementar exigida.

23. OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO:

23.1. Comparecer, quando convocado, para assinar o Contrato e Requisição específica no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da convocação formal, mesmo prazo para retirada da Ordem de Serviço.

23.1.1. A adjudicatária no ato da assinatura do contrato deverá nomear preposto para, durante o período de vigência, representá-la na execução do Contrato, quando for o caso, conforme dispõe o item 22. do Termo de Referência.

23.2. Manter, durante toda a execução do Contrato, compatibilidade com as obrigações e as condições de habilitação exigidas na licitação.

23.3. Executar os serviços contratados, nos termos, local, prazos, quantidades, qualidade e condições estabelecidas no Termo de Referência e no Contrato, de forma a garantir os melhores resultados.

23.4. Os serviços contratados serão executados de acordo com a necessidade do contratante, dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, com a observância das recomendações técnicas aceitáveis, respectivas normas e legislação pertinentes.

23.5. Prover todos os meios necessários à garantia da plena operacionalidade da execução dos serviços, inclusive considerados os casos de greve ou paralisação de qualquer natureza.

23.6. Submeter ao contratante, previamente e por escrito, para análise e aprovação, qualquer mudança no método de execução do serviço que fuja das especificações constantes no Termo de Referência e no Contrato.

23.7. Paralisar, por determinação do contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo



com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

23.8. Empregar funcionários habilitados e com conhecimentos indispensáveis ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios essenciais à completa execução dos serviços, promovendo sua guarda, manutenção e substituição sempre que necessário.

23.8.1. Apresentar ao contratante, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço, os quais devem estar uniformizados, devidamente identificados por meio de crachá e, se necessário, com Equipamentos de Proteção Individual – EPI's.

23.8.2. Otimizar a gestão de seus recursos humanos, com vistas à qualidade dos serviços e à satisfação do contratante.

23.8.3. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as Normas Internas do contratante, bem como as normas de controle de bens e de fluxo de pessoas nas dependências do contratante.

23.9. Comunicar no prazo de até 02 (dois) dias úteis ao contratante qualquer alteração ocorrida no endereço, conta bancária, nome de representantes, telefone, e-mail e outros que for necessários para o recebimento de correspondência, que possam influenciar na comunicação do CONTRATANTE com a CONTRATADA.

23.10. Comunicar a fiscalização, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente no local dos serviços que se verifique.

23.11. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo contratante ou por seus responsáveis, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução dos serviços.

23.12. Permitir que o contratante, em qualquer momento, audite e avalie os serviços relacionados ao objeto contratado, que deverá estar de acordo com as especificações do Contrato, em observância às obrigações pactuadas.

23.13. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades contratadas, sem a prévia autorização do contratante.

23.14. O contratado responsabilizar-se-á integralmente pela execução do objeto contratado, cumprindo as disposições legais que interfiram em sua execução, devendo para tal:

23.14.1. Encarregar-se por todas as obrigações trabalhistas que estão previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, bem como as obrigações sociais, previdenciárias, tributárias, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Administração.

23.14.2. Arcar com a responsabilidade civil por todos e quaisquer danos materiais e/ou morais causados ao contratante ou a terceiros, pela ação ou omissão dolosa ou culposa, de seus empregados, trabalhadores, prepostos, contratados ou representantes.

23.14.3. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos.

23.14.4. Responder civil e criminalmente pelos danos causados diretamente ou indiretamente ao contratante



ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade, a concomitante fiscalização realizada pelo contratante.

23.14.5. Indenizar terceiros e/ou o contratante, mesmo em caso de ausência ou omissão de fiscalização de sua parte, por quaisquer danos ou prejuízos causados, devendo o contratado adotar as medidas preventivas, com fiel observância às exigências das autoridades competentes e às disposições legais vigentes.

23.14.6. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei n.º 14.133/2021.

23.14.7. Responder por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados e prepostos, quando nas dependências do contratante, ou em qualquer outro local onde estejam executando o objeto contratado, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor.

23.14.8. Responder a qualquer tipo de autuação ou ação que venha a sofrer em decorrência da execução do Contrato, bem como pelos contratos de trabalho de seus empregados, que envolvam eventuais decisões judiciais, eximindo o contratante de qualquer solidariedade ou responsabilidade.

23.15. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, e nos prazos estipulados neste Termo de Referência, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções decorrentes de sua execução ou dos materiais empregados, bem como quando estiver em desacordo com as especificações estabelecidas neste Termo de Referência, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

23.16. Emitir Nota Fiscal, discriminando os serviços executados no período, de acordo com a especificação constante neste Termo de Referência.

23.17. Atender às demais obrigações e responsabilidades previstas na Lei nº 14.133/2021, Decreto Estadual nº 1.525/2022 e Instrução Normativa nº 01 /2020/SEPLAG/MT e suas respectivas alterações.

23.18. O contratado deverá emitir semestralmente relatório consolidado por Órgãos/Entidades com as informações pertinentes ao objeto e enviar para a Secretaria Adjunta de Patrimônio e Serviços/SEPLAG, a fim de subsidiar futuras contratações.

23.19. No encerramento do contrato, o contratado deverá realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços, quando couber.

23.20. Cumprir todas as obrigações constantes no Edital, seus anexos e de sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.

23.21. Manter-se, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

23.22. Executar fielmente o contrato, de acordo com as Cláusulas avençadas, devendo prestar os serviços com eficiência e presteza dentro dos padrões estabelecidos nas Normas Técnicas, bem como no Edital e seus anexos.

23.23. Comunicar ao Contratante, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os



esclarecimentos que julgar necessários.

23.24. Zelar pela perfeita execução dos serviços, devendo sanar as falhas eventuais.

23.25. Atender prontamente às exigências do representante da Contratante, desde que sejam compatíveis com o objeto do presente contrato.

23.26. Tratar como confidenciais e zelar pelo sigilo de todos os dados, informações ou documentos que tomar conhecimento em decorrência do objeto desta contratação, bem como deverá submeter-se às normas e políticas de segurança do Contratante, devendo orientar seus empregados e/ou prepostos nesse sentido, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa.

23.27. A CONTRATADA obriga-se a tratar como "segredos comerciais e confidenciais" todos os produtos e subprodutos relativos aos serviços contratados.

23.28. Assumir responsabilidade sobre todos os possíveis danos físicos e/ou materiais causados ao Órgão ou a terceiros, advindos de imperícia, negligência, imprudência ou desrespeito às normas de segurança.

23.29. Solicitar autorização formal do Contratante para a divulgação de quaisquer informações decorrentes da contratação ou da execução das atividades do contrato.

23.30. Acatar todas as exigências legais da Secretaria de Estado de Segurança Pública de Mato Grosso, sujeitando-se à sua ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados, no prazo de 24 horas, e atendendo as reclamações formuladas, durante todo o período de garantia.

23.31. Fornecer equipamentos novos, de primeiro uso, e que estejam na linha de produção atual do fabricante, aceitos pelo contratante.

23.32. Responsabilizar-se pelo fornecimento, assistência técnica e substituição dos equipamentos constantes neste instrumento.

23.33. Fornecer, juntamente com os equipamentos, todos os manuais a eles relacionados, em idioma brasileiro.

23.34. Colocar à disposição do CONTRATANTE todos os meios necessários à comprovação da qualidade e operacionalidade dos equipamentos fornecidos, permitindo a verificação de sua conformidade com as especificações técnicas.

23.35. Assumir todos os ônus decorrentes da execução contratual, que não seja de responsabilidade da CONTRATANTE.

23.36. Disponibilizar solução, que proporcione à CONTRATANTE, a gerência e o acompanhamento do andamento dos serviços contratados.

23.37. Responsabilizar-se pela manutenção preventiva e corretiva de quaisquer equipamentos, componentes necessários ao cumprimento do objeto, conforme o Termo de Referência.

23.38. A omissão de qualquer despesa ou custo necessário à perfeita execução do objeto deste contrato será interpretada como não existente ou já incluída nos preços, não podendo a CONTRATADA pleitear quaisquer acréscimos não constantes da proposta comercial.



23.39. Apresentar, considerando a atividade fim desempenhada pela SESP e Órgãos subordinados, uma relação nominal sempre atualizada, contendo o número da carteira de identidade e do CPF, das pessoas indicadas/autorizadas a ingressarem nas dependências dos Órgãos de Segurança do Estado de Mato Grosso para prestar os serviços de assistência técnica nos Sistemas.

23.40. Justificar à CONTRATANTE eventuais motivos de força maior que impeçam a realização dos serviços objeto do contrato.

23.41. Responsabilizar-se por todo apoio ao gerenciamento do sistema, devendo manter durante todo o prazo de vigência do contrato de prestação de serviços, uma equipe à disposição da SESP-MT apta a manter o sistema em operação, a intervir para a correção de problemas operacionais pertinentes aos equipamentos e prover a manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos, bem como a sua atualização e substituições, sempre que necessário para manter o sistema em funcionamento.

23.42. Efetuar a manutenção preventiva e corretiva em todos os elementos que compõem o sistema de Multimeios.

23.43. Substituir peças/componentes/acessórios, originais de fábrica dos sistemas, em quantas vezes for necessária durante a vigência do Contrato.

23.44. Garantir que os acessos para consultas, o manuseio, as transmissões, as manutenções, as pertinentes reproduções e os armazenamentos de dados e informações observarão as medidas de segurança e sigilo estabelecidos neste instrumento.

23.45. Exigir o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo dos servidores anexo F, para os funcionários e empregados que direta e indiretamente terão acessos a dados, informações.

23.46. A contratada deverá fornecer as informações necessárias para que a contratante possa patrimonializar o novo bem, em caso de novo aparelho substituído. Assim, fornecer uma nota fiscal específica à contratante para o bem substituído, que permita ao órgão patrimonializá-lo.

23.47. O bem substituído (queimado) deve, obrigatoriamente, ser devolvido à contratante.

23.48. A Contratada, na qualidade de Operadora de dados pessoais, obriga-se a tratar as informações coletadas (áudios, transcrições e metadados) estritamente conforme as instruções da SESP-MT (Controladora), adotando medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados de acessos não autorizados, vazamentos ou destruição acidental.

23.49. Em caso de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano aos titulares, a Contratada deverá comunicar a SESP-MT no prazo de até 2 (duas) horas.

23.50. Ao término do contrato, a Contratada deverá realizar a devolução integral dos dados e a eliminação segura de quaisquer cópias remanescentes em seus sistemas, fornecendo à SESP-MT um “Termo de Exclusão de Dados” assinado.

24. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE:

24.1. Emitir Requisição estabelecendo dia, hora, quantidade, local e demais informações que achar pertinente para o bom cumprimento do objeto.



24.2. Fornecer ao contratado todos os elementos e dados necessários à perfeita execução do objeto contratado, inclusive permitindo o acesso de empregados, prepostos ou representantes do contratado em suas dependências, desde que observadas as normas de segurança.

24.3. Disponibilizar local adequado para a realização do serviço.

24.4. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações assumidas, inclusive quanto a continuidade da prestação dos serviços que não deve ser interrompida, ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos pelo contratante.

24.5. Avaliar a qualidade dos serviços prestados, podendo rejeitá-los no todo ou em parte, caso estejam em desacordo com as obrigações assumidas.

24.5.1. Notificar o contratado sobre qualquer alteração ou possíveis irregularidades ou imperfeições observadas na execução do contrato, para reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte o serviço, sanando as impropriedades.

24.6. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo contratado, desde que atinentes ao objeto da contratação.

24.7. Efetuar pagamento ao contratado, do valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência e em Edital.

24.8. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pelo contratado, quando couber.

24.9. Inserir as informações pertinentes ao objeto contratado, no sistema SIAG-C, após firmar o Contrato e/ou emitir a Nota de Empenho, em atendimento à Lei de Acesso às Informações (Lei nº 12.527/11, regulamentada pelo Decreto Estadual nº 806/21).

25. GARANTIA CONTRATUAL:

25.1. A contratação conta com garantia de execução, em decorrência da natureza do objeto, a qual será prestada nos moldes do art.96 da Lei n.º 14.133/2021, em valor correspondente a 2% (dois por cento) do valor anual do contrato.

25.2. As regras específicas acerca da prestação da garantia estão indicadas na minuta do contrato administrativo.

26. SUBCONTRATAÇÃO:

26.1. Será admitida a subcontratação parcial do objeto, com fundamento no art. 122 da Lei Federal nº 14.133/2021. A razão é a complexidade técnica da solução, que depende de serviços e plataformas de terceiros com conectividade externa. Esses serviços são oferecidos por provedores específicos e não podem, técnica ou comercialmente, ser prestados diretamente pela CONTRATADA. Soma-se a isso o nível de serviço (SLA) exigido: a solução é crítica para a segurança pública e deve funcionar sem interrupção em todos os polos contratados. Admite-se, ainda, a subcontratação dos serviços de campo descritos no item 26.2, em razão da dispersão geográfica dos polos (Cuiabá, Rondonópolis, Sinop e Cáceres) e da exigência de atendimento on-site em regime 24x7.

26.2. A subcontratação parcial fica restrita aos seguintes escopos:



- a) prestação dos serviços de reparo em garantia;
- b) serviços de instalação;
- c) configuração dos equipamentos para entrega.

26.3. É vedada a subcontratação da operação e gestão da plataforma, do tratamento, guarda e custódia dos dados (gravações, transcrições, bases de dados e logs), do suporte técnico 24x7 e do monitoramento (NOC).

26.4. A subcontratação fica limitada a 30% do valor total do contrato e dependerá de: (i) comunicação prévia e autorização formal da CONTRATANTE, com indicação do subcontratado e da parcela a ser executada; (ii) comprovação de qualificação técnica do subcontratado compatível com a parcela subcontratada (art. 122, §1º, da Lei nº 14.133/2021); (iii) comprovação de regularidade fiscal e trabalhista e de ausência de impedimento para licitar ou contratar com a Administração; (iv) assinatura do Termo de Confidencialidade (Anexo F) pelos profissionais do subcontratado e cumprimento das obrigações de proteção de dados aplicáveis a subcontratados e sub operadores.

26.5. É vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica nas hipóteses do art. 122, §3º, da Lei nº 14.133/2021.

26.6. A permissão de subcontratação parcial para os escopos do item 26.2 não exime a CONTRATADA da responsabilidade integral, direta e exclusiva pela perfeita execução, qualidade técnica e cumprimento de todas as obrigações contratuais perante a Administração.

26.7. Não caracteriza subcontratação a contratação, pela CONTRATADA, de prestadoras de serviços de telecomunicações com outorga da ANATEL para fornecimento de links de dados dedicados (SCM), troncos SIP e demais acessos ao STFC, numeração e portabilidade, nem de provedores das plataformas externas de mensageria previstas no item 4.1.3, por constituírem insumos regulados ou de terceiros de suporte ao serviço de valor adicionado (art. 61 da Lei nº 9.472/1997), não se submetendo ao limite e à autorização do item 26.4, mas aplicando-se a eles o disposto no item 26.6 e na Cláusula 14.3 da Minuta do Contrato.

26.7.1. A contratação de terceiros para esses insumos decorre, ainda, da exigência de redundância dos links de dados e do STFC (itens 6.2.6, 6.10.1 e 6.10.2). Para eliminar ponto único de falha, os enlaces principal e redundante de cada polo devem ser providos por prestadoras distintas ou, no mínimo, por rotas físicas e infraestruturas de acesso independentes. A diversidade de prestadoras, por definição, não pode ser obtida por uma única empresa, ainda que detentora de outorga, o que torna tecnicamente necessária a contratação de terceiros. É também essa diversidade que viabiliza os índices de disponibilidade de 99,98% do canal telefônico e de 99,95% da plataforma exigidos no Anexo C.

26.7.2. A CONTRATADA deverá comprovar no Projeto Executivo, para cada polo, a independência entre os enlaces principal e redundante (prestadoras, rotas e pontos de entrega), sendo vedado o compartilhamento de infraestrutura de acesso que configure ponto comum de falha.

26.7.3. O serviço de transbordo e encaminhamento das chamadas destinadas aos números de emergência para acessos SIP redundantes, inclusive os fornecidos por prestadoras terceiras nos termos do item 26.7, dependerá de autorização, disponibilidade técnica e observância das políticas e condições operacionais de cada operadora envolvida. Caberá à CONTRATADA solicitar e acompanhar sua viabilização junto às operadoras, com apoio institucional da CONTRATANTE quando necessário, e registrar no Projeto Executivo e no plano de contingência as solicitações, as respostas recebidas e as condições de atendimento. A negativa



de autorização, a indisponibilidade técnica, as restrições decorrentes das políticas das operadoras ou os prazos de implementação por elas estabelecidos, desde que comprovados e não decorrentes de ação ou omissão da CONTRATADA, não caracterizarão descumprimento contratual nem ensejarão penalidade à CONTRATADA pela não disponibilização ou pelo atraso desse serviço. Quando autorizado e tecnicamente viável, o transbordo deverá ser configurado e validado em conjunto com as operadoras. Permanecem sob responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento e a manutenção dos acessos SIP redundantes previstos no contrato e as demais obrigações cuja execução não dependa dessa autorização.

27. MATRIZ DE ALOCAÇÃO DE RISCOS:

27.1. A matriz de alocação de riscos será dispensada do contrato, nos termos do art. 247,§4º, I, do Decreto Estadual nº 1.525/2022, tendo em vista a natureza comum do objeto e da execução.

28. SANÇÕES:

28.1. A minuta do contrato detalha as regras, procedimentos e parâmetros do sancionamento administrativo.

29. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

29.1. A adequação orçamentária consta em documento próprio juntado aos autos.

30. LEGISLAÇÃO APLICADA:

30.1. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988;

30.2. Constituição Estadual de Mato Grosso de 1989;

30.3. Lei n.º 14.133/2021 e alterações – Lei de Licitações e Contratos Administrativos.

30.4. Lei Estadual nº 7.692/2002- Regula o processo administrativo.

30.5. Decreto Estadual nº 1.525/2022 – Regulamenta a Lei n.º 14.133/2021, no âmbito da Administração Pública estadual direta, autárquica e fundacional do Estado de Mato Grosso.

30.6. Lei Complementar nº 123/2006 – Normas ME e EPP.

30.7. Lei Estadual Complementar nº 605/2018 – ME, EPP e MEI.

30.8. Lei nº 12.690/2012- Dispõe sobre a organização e o funcionamento das Cooperativas de Trabalho.

30.9. Lei complementar nº 116/2003 - Dispõe sobre o Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza, de competência dos Municípios e do Distrito Federal.

30.10. Instrução Normativa nº 1.234/2012- Dispõe sobre a retenção de tributos nos pagamentos efetuados pelos Órgãos da Administração Pública.

30.11. Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01/2010- Práticas de sustentabilidade ambiental.

30.12. Normas da ABNT e das legislações pertinentes para execução de todos os serviços aplicáveis na execução do objeto, inclusive no que tange a qualidade dos materiais.



31. PÚBLICO ALVO:

31.1. Os serviços a serem contratados destinam-se a subsidiar todas as instituições que compõem as forças de segurança pública. Com a finalidade de conseguir os seguintes resultados:

31.1.1. Redução dos índices da criminalidade;

31.1.2. Aumento da sensação de segurança da população em todo Estado;

31.1.3. Melhoria da informação entre as instituições de segurança pública e secretarias do Estado;

31.1.4. Melhoria da eficácia operacional junto aos órgãos;

31.1.5. Melhoria do trabalho das equipes de fiscalização;

31.1.6. Melhoria na Gestão da Segurança da Informação;

31.1.7. Aproximação dos Poderes constituídos, para a discussão conjunta dos problemas locais que impactam na Segurança Pública;

31.1.8. Integração das instituições de Segurança Pública do Estado e da sociedade;

31.1.9. Aumento da sensação de segurança aos agentes da Segurança Pública.

32. ANEXOS:

32.1. São partes integrantes deste Termo de Referência:

32.1.1. ANEXO A: MEMORIAL DESCRITIVO DO SISTEMA COM ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS SOLUÇÃO OMNICHANNEL;

32.1.2. ANEXO B: DA IMPLANTAÇÃO PRAZOS E PLANO DE TRABALHO;

32.1.3. ANEXO C: TABELA DE SLA – DISPONIBILIDADE;

32.1.4. ANEXO D: ATESTADO DE VISTORIA;

32.1.5. ANEXO E: DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE POR NÃO TER VISTORIADO OS LOCAIS DA REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS;

32.1.6. ANEXO F: TERMO DE CONFIDENCIALIDADE;

32.1.7. ANEXO G: CHECK-LIST DE CONFERÊNCIA DA PROVA DE CONCEITO – POC.

Cuiabá - MT, 27 de abril de 2026.

Elaborado por:

Fernando Gomes Alves – 2º SGT PM Matrícula: [REDACTED]

E-mail: fernandoalves@sesp.mt.gov.br



Gerência Técnica do CIOSP

De acordo:

Wangles dos Santos Lino – Ten Cel PM Matrícula: [REDACTED]

E-mail: wangles@pm.mt.gov.br

Superintendente do CIOSP/CICC/SESP

DOS ANEXOS:



ANEXO A:

1. MEMORIAL DESCRITIVO DO SISTEMA COM ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS SOLUÇÃO OMNICHANNEL:

- 1.1. A solução deverá ser fornecida com servidor e todo o licenciamento necessário para o perfeito funcionamento da solução.
- 1.2. Deverá possuir suporte a múltiplos canais de comunicação integrados (voz, e-mail, chat, SMS, redes sociais e aplicativos de mensagens).
- 1.3. Deverá possibilitar transição fluida entre canais sem perda de contexto.
- 1.4. Deverá suportar o roteamento baseado em habilidades (skills-based routing).
- 1.5. Deverá possuir fila única de atendimento com priorização dinâmica conforme regras de negócio.
- 1.6. Deverá possuir URA (IVR) personalizável.
- 1.7. Suportar Bots de voz e chat com integração a IA.
- 1.8. Deverá dispor de dashboards em tempo real para monitoramento de filas, agentes e SLAs.
- 1.9. Deverá dispor de Dashboard em tempo real com monitoramento de chamadas e alertas configuráveis;
- 1.9.1. Deverá dispor de Plataforma Web de Gestão acessível via navegador (Chrome, Edge, etc.).
- 1.10. Possuir relatórios históricos detalhados para análise de desempenho e qualidade.
- 1.11. Deve suportar criptografia de voz e dados.
- 1.12. Deve possuir arquitetura modular para expansão conforme crescimento da operação.
- 1.13. Deverá ser instalado em infraestrutura on-premises, admitida nuvem privada virtualizada nas dependências da CONTRATANTE, nos termos dos itens 4.1.1 a 4.1.3 do Termo de Referência.
- 1.14. Integração e gestão unificada de canais:
 - 1.14.1. A plataforma deve ser capaz de integrar diferentes canais de comunicação, tais como Voz (Telefone), E-mail, Chat (Web e aplicativos), Redes sociais (WhatsApp e outras que se fizerem necessárias), SMS, Autoatendimento (IVR, bots, FAQ), Cecoco (teltronic) e Vídeo chamadas. Todos os canais devem ser gerenciados de forma centralizada, para que o atendente consiga acessar todas as interações do cliente em um único local, por meio de uma interface unificada, sem a necessidade de alternar entre sistemas.
- 1.15. Suporte de atendimento para multi agente: possibilidade de que múltiplos agentes possam trabalhar simultaneamente em diferentes interações de um mesmo cliente (diferentes chamados).
- 1.16. Histórico Unificado do Cliente: a plataforma deve permitir que os agentes acessem o histórico completo do cliente, independentemente do canal utilizado para a interação, visualizando as interações passadas e contextos de conversas anteriores, para proporcionar um atendimento mais personalizado



e eficaz.

1.17. Roteamento Inteligente de chamadas e interações (roteamento multicanal): o cliente pode iniciar a interação em um canal e ser transferido para outro sem perder o contexto, por exemplo, iniciar uma conversa no chat e continuar pelo telefone, mantendo-se o histórico da comunicação.

1.18. Priorização: possibilidade de definir a prioridade de atendimento de acordo com o tipo de interação (urgente, crítico, etc.) ou com o valor do cliente.

1.19. Dispor de ferramentas de inteligência artificial que ajudem os agentes a fornecer respostas rápidas e eficazes, como sugestões automáticas de respostas, baseadas no histórico e nas interações anteriores. A implementação de IA para analisar o tom da conversa e identificar se o cliente está frustrado ou satisfeito, o que pode ajudar a priorizar atendimentos ou acionar alertas.

1.20. Personalização da experiência: a plataforma deve permitir que a experiência do cliente seja personalizada conforme a sua demanda de atendimento;

1.21. Rastreabilidade e gravação de dados: A plataforma deverá registrar e armazenar todas as interações com os clientes, seja por gravação de voz e/ou por gravação do atendimento em tela por 5 anos. Deverá ser gerado um número de protocolo único e sequencial, que inicia com a numeração do ano vigente, que deverá ser fornecida ao cliente.

1.22. As gravações de áudio deverão ser disponibilizadas em arquivo compatível com reprodutor de áudio padrão, em uma das seguintes extensões: mp3, ogg, wav ou wma. As gravações de tela deverão observar o formato de vídeo e a compressão previstos no item 1.55.139, com recursos de reprodução e exportação da solução. Ao final do contrato, a CONTRATADA deverá fornecer à equipe técnica da CONTRATANTE todas as bases de dados e os registros dos atendimentos, incluindo dados, voz e tela, mantidos os requisitos de integridade e rastreabilidade.

1.23. Todos os atendimentos devem ser mantidos registrados em sistema, com a possibilidade de auditoria e análise de desempenho de um conjunto de atendimentos ou de qualquer atendimento em específico.

1.24. Suporte a novos canais: Deve ser possível adicionar novos canais de comunicação de forma simples à medida que a empresa amplie seus pontos de contato com os clientes. Inclui o suporte/desenvolvimento de APIs e webservices;

1.25. Integração com outros sistemas: deve ser possível a integração com ferramentas da SSP como o CAD e outras plataformas e sistemas que venham a ser necessárias.

1.26. Inclui o suporte/desenvolvimento de APIs e webservices;

1.27. Apresentação de dados: a plataforma deve permitir definir e monitorar SLAs específicos para cada canal e tipo de interação. Isso garante que os tempos de resposta e resolução estejam dentro dos parâmetros definidos;

1.28. Geração de relatórios: a plataforma deverá gerar relatórios para acompanhar o desempenho de agentes e da plataforma, como tempo de resposta, taxas de resolução no primeiro contato, número de interações por canal, incluindo a performance em comparação com os indicadores como NPS (Net Promoter Score), CSAT (Customer Satisfaction), FCR (First Call Resolution), entre outros. Os dados dos relatórios devem permitir insights e análises qualitativas sobre a experiência do cliente e a eficácia dos



canais.

1.29. Avaliação: a plataforma deve permitir que os clientes forneçam avaliações sobre o atendimento, seja por meio de pesquisas automáticas ou por outros meios;

1.30. Pesquisa: a solução omnichannel deverá permitir a realização de pesquisas de satisfação e outros tipos de pesquisas necessárias na gestão da qualidade dos clientes e/ou advindas de alguma necessidade específica dos clientes;

1.31. A solução Omnichannel deverá permitir a criação, parametrização, aplicação, coleta, consolidação e análise de pesquisas de satisfação e demais instrumentos de pesquisa necessários à gestão da qualidade dos serviços prestados pelas Forças de Segurança e pelo SAMU, abrangendo, obrigatoriamente, os momentos de primeiro contato e de finalização do atendimento.

1.32. As pesquisas deverão ser aplicadas de forma automatizada e multicanal, contemplando, no mínimo, os canais de telefonia, aplicativos, mensageria instantânea, chat e demais canais digitais integrados, assegurando acessibilidade, confidencialidade e integridade das informações coletadas.

1.33. A plataforma deverá permitir a configuração de questionários objetivos e customizáveis, aplicação por gatilhos operacionais, consolidação automática de resultados, geração de indicadores, painéis gerenciais, exportação de dados e integração com sistemas corporativos de análise, possibilitando o acompanhamento contínuo da qualidade, eficiência e resolutividade do atendimento.

1.34. Os dados coletados deverão ser armazenados de forma auditável, respeitando a legislação de proteção de dados pessoais, e utilizados exclusivamente para fins de gestão da qualidade, melhoria contínua, planejamento institucional e prestação de contas.

1.35. Deverão estar integradas aos principais sistemas como SIOPM /GEO, SROP e SISBOM.

1.36. Atualização tecnológica: Desejável que, durante a vigência do contrato, caso sejam lançadas novas tecnologias mais eficientes e alinhadas às demandas do mercado e aos princípios de qualidade e transparência na prestação dos serviços, tais ferramentas e tecnologias deverão ser incorporadas ao escopo contratual, sem custos adicionais para a contratante; Entre tais tecnologias já se apontam no mercado de Contac Center soluções de serviços com Inteligência Cognitiva, Machine Learning, Redes Neurais, Deep Learning, Processamento de Linguagem Natural e Internet das Coisas. Tais soluções, e outras ainda em desenvolvimento, devem ser incorporadas ao serviço quando necessário, e sempre ter o foco na melhoria da experiência do cliente (CX-Customer Experience) como princípio para a prestação dos serviços.

1.37. Relatórios: Deverão ser desenvolvidos os relatórios quantitativos e qualitativos customizados e detalhados, contendo as informações para a gestão estratégica das informações do contrato, de forma a subsidiar melhorias nos scripts e fluxos de atendimentos, bem como municiar a gestão fiscal e de qualidade do contrato para decisões estratégicas quanto ao atendimento do Contact Center. São esperadas informações relativas a:

1.37.1. Relatório operacional: Volume de atendimentos por canal (voz, chat, e-mail, redes sociais, etc.); Tempo médio de atendimento (TMA); Tempo médio de espera (TME); Nível de serviço (SLA); Taxa de abandono.

1.37.2. Relatório de qualidade e satisfação: Índice de satisfação do cliente (CSAT); NetPromoter Score (NPS); First Call Resolution (FCR); CES Customer Effort Score; Análise de feedbacks e palavras-chave:



Insights de sentimentos ou temas recorrentes (via análise de texto ou voz);

1.37.3. Relatório de Integração Omnichannel: Jornadas multicanal do cliente (Rastreamento de um mesmo atendimento iniciado em um canal e finalizado em outro); Tempo de resposta por canal (média de tempo para iniciar e concluir atendimentos em cada canal.); Taxa de transferência entre canais: quantidade de vezes que o cliente foi direcionado de um canal para outro.

1.37.4. Relatório Gerencial e Estratégico: tendências e projeções de volume (Previsão de demanda com base em dados históricos); Análise de causa raiz de reclamações (Identificação dos principais motivos de insatisfação Custo por atendimento/canais: análise financeira por canal de atendimento.

1.37.5. Deverão ser desenvolvidos os relatórios quantitativos e qualitativos customizados e detalhados, contendo, dentre outros, gráficos do canal Chatbot, infográficos dos canais de atendimento, contendo, dentre outros, informações de estatísticas de acesso desse canal, tempo de duração das sessões, quantidade total de retenção por serviço (resolutividade), quantidade de perdas/abandonos, quantidade de transferências para o atendimento receptivo humano por serviço, perfil de utilização dos canais pelos clientes/natureza de demandas, etc).

1.38. Como requisitos funcionais mínimos da solução chatbot/voicebot temos: a. Linguagem natural: A solução deve permitir atendimento automatizado por meio de chatbot, com processamento de linguagem natural (PLN), simulando diálogo humano. Caso surjam expressões que não sejam identificadas, o Chatbot deverá possuir a tecnologia de aprendizagem de máquina (Machine Learning) para aprimorar a interpretação da intenção. Todos os dados gerados pelas interações deverão ser armazenados e associados ao atendimento correspondente;

1.39. Transferência e integração: O sistema deve permitir a transição fluida do atendimento automatizado para o atendimento humano, quando necessário. A solução deve permitir integração com múltiplos canais digitais, tais como WhatsApp Business API, Webchat (widget para websites), Aplicativos móveis (Android e iOS), E-mail.

1.40. Painel de gestão e personalização: A solução deve trazer painel de gestão e monitoramento em tempo real dos atendimentos, com possibilidade de exportar relatórios, também é necessário permitir personalização de fluxos de conversa, com interface gráfica amigável.

1.41. Navegação: A solução deve operar em ambiente web, sendo compatível com os principais navegadores (Chrome, Edge, Firefox) e deverá possibilitar a disponibilização de links, áudio e vídeo no conteúdo das interações com o cliente;

1.42. O chatbot deverá orientar a navegação do cliente pelo portal web interagindo em tempo real com ele, espera-se que o FAQ seja apresentado ao lado do assistente persistindo em seu conteúdo com assuntos da interação atual do cliente;

1.43. Integração: Deve ser possível a integração via API com os sistemas legados do órgão contratante;

1.44. Transparência e Rastreabilidade: O sistema deve registrar logs de todas as interações para fins de acompanhamento e auditoria durante todo o período do contrato de forma a ser rastreável e auditável;

1.45. Acessibilidade: A interface do chatbot deve seguir as diretrizes de acessibilidade digital (WCAG 2.1), garantindo o uso por pessoas com deficiência;

1.46. Base de conhecimento: A construção do conhecimento do chatbot deverá constantemente passar



por um processo de mapeamento para identificação, coleta, organização e disseminação de revisão das interações com os clientes e atualização de conteúdo, com novos ciclos de treinamento em razão de novas questões feitas por clientes, novos conjuntos de informações para retroalimentar a base de conhecimento e mantê-la atualizada a cada novo ciclo de aprendizado do chatbot;

1.47. Centralização de informações: A base de conhecimento deverá ser única para o chatbot e outras ferramentas multimeios conectadas e deverá promover uma experiência única para o cliente na disponibilização das informações ou serviços gerados por um canal digital e que esteja disponível para consulta e continuidade da jornada do atendimento por qualquer outro canal de atendimento de forma simultânea sem prejuízos as informações já disponibilizadas no canal anterior e registro através de número único de protocolo;

1.48. Assistente: Deverá possibilitar a criação de um assistente virtual para orientar os clientes na navegação pelo portal web e aplicativo mobile em busca de informações ou serviços.

1.49. Requisitos mínimos para a Unidade de Resposta Audível (URA):

1.49.1. Recepção e encaminhamento automático de chamadas telefônicas (integração de sistema DAC-Distribuidor Automático de Chamadas ou similar);

1.49.2. Identificação e roteamento por CPF/CNPJ, número de protocolo, ou DDD;

1.49.3. Capacidade de autoatendimento com menus dinâmicos, atualizáveis conforme necessidade da contratante;

1.49.4. Possibilidade de transferência para operador humano em qualquer etapa;

1.49.5. Capacidade de reconhecimento de tom DTMF (teclado) e, preferencialmente, reconhecimento de voz (ASR);

1.49.6. Integração com banco de dados da contratante para consulta e validação de informações em tempo real (quando aplicável);

1.49.7. Configuração e gravação de mensagens personalizadas (boas-vindas, mensagens de espera, horários de atendimento, etc.);

1.49.8. Capacidade de personalização de fluxos conforme tipo de ligação, serviço solicitado ou perfil do cliente;

1.49.10. Realização de call back programado para casos de inatividade e abandono;

1.49.11. Disponibilização de relatórios analíticos e estatísticos sobre o uso da URA, incluindo: Total de chamadas recebidas; Tempo médio de permanência na URA; Percentual de resoluções no autoatendimento; Taxa de abandono na URA; Erros ou falhas de navegação;

1.49.12. Dashboard em tempo real com monitoramento de chamadas e alertas configuráveis;

1.49.13. Integração com os sistemas legados e/ou plataformas da SESP (CRM, sistemas de protocolo, etc.);

1.49.14. API ou web services disponíveis para integração com plataformas externas.



- 1.49.15. Suporte a múltiplos canais de entrada (voz, VoIP, telefonia fixa, etc.);
- 1.49.16. Compatibilidade com recursos de acessibilidade auditiva e visual, quando aplicável;
- 1.49.17. Opção de redirecionamento a canal humano no caso de dificuldades de navegação;
- 1.49.18. Armazenamento seguro dos registros de atendimento e logs de navegação;
- 1.49.19. Acesso restrito à configuração e extração de dados por perfil de usuário.

1.50. Mensageria Instantânea (WhatsApp): A mensageria instantânea é realizada por meio de aplicativos como WhatsApp, e assemelhados. A tecnologia de mensagens instantâneas é um tipo de chat online que permite a transmissão de texto em tempo real pela Internet ou por outra rede de computadores. Para o Contact Center, a CONTRATADA, deverá oferecer inicialmente o Serviço de Mensageria via WhatsApp Business Api, que consiste no uso de uma versão do aplicativo WhatsApp, voltada para empresas, que permite a automação com o uso de inteligência artificial e múltiplos atendentes em um mesmo número, possibilitando trafegar um alto volume de mensagens de forma escalável e segura. Para esses serviços a CONTRATADA deverá apresentar os seguintes requisitos mínimos:

1.50.1. Ser, preferencialmente, uma provedora de solução oficial do WhatsApp Business Api certificada pela empresa Meta (parceria oficial com o Facebook) como Solution Provider;

1.50.2. Em caso de não ser um solution provider ter a utilização de uma plataforma homologada por um BSP (Business Solution Provider), como exemplo Zenvia, Twilio, Take Blip, 360 dialog, etc...

1.50.3. Conta verificada (green badge) com número de telefone exclusivo da SESP e Integração com API oficial do WhatsApp Business;

1.50.4. Suporte a multicanalidade e roteamento inteligente; Capacidade de gerenciar múltiplos atendentes com um único número;

1.50.5. Integração com sistemas da SESP;

1.50.6. Classificação e priorização de mensagens por tipo ou urgência;

1.50.7. Gravação/transcrição de conversas; Análise de sentimento e auditoria de atendimentos;

1.50.8. Seguir modelos (HSMs) aprovados pela Meta;

1.51. Serviço de Análise, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas: Trata-se da adequação e manutenção de aplicativos/softwares dos sistemas voltados para o atendimento e serviços prestados ao usuário pelo Contact Center, de forma a viabilizar a integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando a plataforma omnichannel, bem como a gestão da jornada do cliente. Estas atividades deverão ser realizadas em duas etapas e deverão ter as seguintes características mínimas.

1.51.1. Primeira Etapa: Deverá contemplar a implantação inicial da Base de Conhecimento e Sistema Informatizado de Pesquisa.

1.51.2. Segunda Etapa: Deverá ser continuada e contemplará serviços de manutenção adaptativa e evolutiva (novas demandas identificadas pelo Contratante) da Base de Conhecimento, Solução Analítica



de Dados (Business Intelligence) e Sistema Informatizado de Pesquisa, além de novos sistemas e aplicativos necessários à prestação dos serviços.

1.51.3. Otimização do fluxo de informações entre usuários/Contact Center/ Contratante, nos diferentes canais de atendimento, possibilitando consultas, análises, relatórios quantitativos e qualitativos customizados e detalhados, solicitações de serviços e outras demandas dos clientes;

1.51.4. Integrar os sistemas corporativos e de informação do Contratante, se necessário, com os sistemas do ambiente da plataforma de comunicação do Contact Center, nos diferentes canais de atendimento, e desenvolvimento das rotinas de consulta de dados utilizando-se tecnologias avançadas de CTI (Computer Telephony Integration); Desenvolvimento de APIs e webservices.

1.51.5. Customizar aplicativos/softwarewares dos sistemas de informações e serviços do Contratante voltados para o atendimento, nos diferentes canais de atendimento;

1.51.6. Gerenciamento de projeto, análise, programação, desenvolvimento e implantação de novos sistemas e aplicativos, nos diferentes canais de atendimento, incluindo modelagem de dados, modelagem de processos e projetos destinados a soluções para a gestão do relacionamento com os usuários e para gestão integrada de sistemas de atendimento e informação;

1.51.7. Manutenção dos sistemas e aplicativos, com acompanhamento da adequação de cada sistema às necessidades dos usuários, nos diferentes canais de atendimento, para o perfeito funcionamento do Contact Center;

1.51.8. Adequação dos sistemas às necessidades dos usuários- entende-se essa adequação como os suportes de software e hardware a todos os sistemas usados para a prestação dos serviços, incluindo os de alta complexidade, com inteligência artificial, para que operem sem travamento e com velocidade e performance adequada ao atendimento.

1.52. Serviços de Gestão Operacional- monitoria de Atendimentos: estes serviços referem-se ao acompanhamento e controle da qualidade dos serviços prestados de forma a prover a melhoria contínua dos fluxos de atendimento e a correção/adaptação de atendimentos conforme a especificidade dos clientes. Compreendem:

1.52.1. Monitoria de qualidade visando o aprimoramento dos mecanismos, a correção de potenciais erros ou distorções e ainda a mitigação de eventuais desvios de entendimento e/ou comportamentais dos atendentes, e ainda, o encaminhamento para reciclagem ou penalidades previstas na legislação trabalhista conforme o caso;

1.52.2. Monitoria e imersão sazonal nas interações realizadas exclusivamente por meios eletrônicos, nas etapas de atendimento via URA, via chatbot, ou via aplicativos de mensageria, em que ocorre interação sem a participação humana, para verificação da assertividade dos fluxos de atendimento, da linguagem utilizada, da verificação de machine learning, da incorporação adequada de vocabulário às interações na personalização do atendimento (linguagem neural), e verificações da assertividade dos caminhos percorrido pelos clientes para resolutividade de suas demandas;

1.52.4. Ações proativas da equipe de monitoria com o apontamento de estratégias de tratamento que melhor se apliquem às especificidades dos clientes;

1.52.5. Realizar o acompanhamento e histórico da ocupação das posições de atendimento, com informações do agente alocado, incluindo-se nota média das avaliações recebidas;



1.52.6. Encaminhar mensalmente os relatórios quantitativos e qualitativos customizados e detalhados dos monitoramentos realizados no mês anterior, apresentando o número médio de monitorias realizadas dentro dos critérios de qualidade estabelecidos;

1.52.7. Estabelecer avaliações que permitam análises quantitativas e qualitativas dos atendimentos em todos os canais, detalhando os momentos do abandono do atendimento pelo cliente e a visão da jornada completa do atendimento;

1.52.8. Estabelecer avaliações que identifiquem a eficiência e eficácia da omnicanalidade, da integração dos canais, com indicadores que sinalizem quanto a experiência integrada dos clientes, de forma a identificar pontos de melhorias nos fluxos processuais e nos scripts estabelecidos;

1.52.9. Estabelecer avaliações quantitativas, financeiras e qualitativas que possam fornecer dados para tomadas de decisões da Contratante, quanto a efetividade de cada um dos canais adotados para o atendimento. Tais avaliações devem fornecer indicadores para que se compreendam as preferências de canais para contatos dos clientes, sinalizando aspectos positivos e negativos dos canais e suas contribuições para a gestão do relacionamento da Contratante com seus clientes.

1.52.10. Realizar avaliações, sob demanda, da performance dos canais de atendimento eletrônico, como os aplicativos de mensageria, formulários do site, portal do cliente, chatbot, redes sociais e outros que sejam incluídos no atendimento durante o prazo contratual, estabelecendo sua capacidade ferramental e sua capacidade de imersão /preferência de atendimento junto aos clientes;

1.53. Gestão Operacional- Serviços de Análise, Dimensionamento e Acompanhamento de Tráfego: Consistem nos serviços de Análise, Dimensionamento e Acompanhamento de Tráfego, a ser realizado, nos diferentes canais de atendimento, e compõe, dentre outros processos inerentes aos seguintes:

1.53.1. Analisar as curvas históricas das chamadas/demandas recebidas no Contact Center, em cada canal de atendimento;

1.53.2. Analisar, avaliar e acompanhar o tráfego dos troncos de entrada/saída de telefonia do Contact Center, nos diferentes canais de atendimento;

1.53.3. Acompanhar a tipicidade do volume de tráfego e variáveis que influenciam direta e indiretamente o volume de chamadas/demandas no decorrer do dia, nos diferentes canais de atendimento;

1.53.4. Realizar o dimensionamento intra-hora para dias futuros, baseado em série histórica e demais premissas com apoio de sistema de planejamento e dimensionamento integrado à plataforma de comunicação, nos diferentes canais de atendimento;

1.53.5. Acompanhar e verificar aderência, em tempo real, do volume de chamadas/demandas com o objetivo de identificar desvios e proporcionar melhorias e acertos nos dimensionamentos futuros, nos diferentes canais de atendimento, de forma a propiciar uma jornada ao cliente eficiente e eficaz;

1.53.6. Garantir ganhos de produtividade através de otimizações de escala e dimensionamentos por engenharia de tráfego em conjunto com o planejamento, nos diferentes canais de atendimento; e

1.53.7. Acompanhar diariamente/semanalmente/mensalmente cada segmento do atendimento, visando à formação de histórico de demanda, nos diferentes canais de atendimento, que



proporcionarão melhor alocação das equipes, sistemas e recursos de tele atendimento.

1.54 . Do Serviço de STFC redundante:

1.54.1. Além dos requisitos pontuados e demais considerações apontadas neste TR, a contratada deverá fornecer e manter, durante toda a vigência do contrato, os serviços de STFC redundantes necessários para a operação do Contact Center, atendendo aos seguintes requisitos mínimos:

1.54.1.1. O serviço deverá abranger chamadas locais e interurbanas (DDD), com capacidade compatível com o volume estimado de chamadas do contact center, conforme dimensionamento técnico;

1.54.1.2. A contratada deverá disponibilizar canais de voz (trunks) digitais com capacidade suficiente para suportar simultaneidade de chamadas de entrada e saída;

1.54.1.3. O serviço deverá apresentar alta disponibilidade, com SLA de 99,7% mensal.

1.54.1.4. A qualidade das chamadas deve atender aos padrões de latência, jitter, perda de pacotes e MOS definidos pela ANATEL e ITU-T (mínimo MOS aceitável: 3.5);

1.54.1.5. Caso necessário, a contratada deverá disponibilizar blocos de numeração telefônica (Números Geográficos ou Números Não Geográficos – 0800, 400x, etc.), de acordo com a necessidade da contratante;

1.54.1.6. Caso necessário, deverá ser realizado o processo de portabilidade numérica, sem prejuízo à continuidade do serviço.

1.54.1.7. O serviço de STFC deverá ser compatível e integrável com a infraestrutura de PABX/IP-PBX, URA e sistemas de gravação de chamadas utilizados pela contratante.

1.54.1.8. Deverá permitir interface SIP (Session Initiation Protocol) ou E1 digital, conforme especificação técnica da contratante.

1.54.1.9. A contratada deverá disponibilizar relatórios mensais contendo informações sobre volume de chamadas, duração, origem/destino, tempos de falha e demais métricas operacionais, em formato a ser acertado com a CONTRATADA.

1.54.1.10. Deve ser oferecido acesso a sistema de monitoramento ou dashboard de consumo em tempo real.

1.54.1.11. Disponibilização de suporte técnico 24x7, com canais de atendimento exclusivos e escalonamento em casos críticos.

1.54.1.12. Todos os dados trafegados pelo serviço deverão estar protegidos conforme exigido pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018).

1.54.1.13. Caso solicitado, deverá haver capacidade para bloqueio/controle de chamadas por faixa de numeração ou destino.

1.54.2. Suporte Técnico Operacional: deverá realizar o monitoramento em tempo real da infraestrutura de telecomunicações e das plataformas de atendimento (URA, discador, WhatsApp Business API, chat, CRM, STFC, etc.); Apoio técnico de 1º e 2º nível aos agentes e supervisores; Diagnóstico de falhas em



sistemas e infraestrutura básica de atendimento; Acompanhamento de incidentes e solicitações junto à área de TI; Configuração e parametrização de usuários, filas, scripts e fluxos.

1.55. O Sistema de Gravação Digital e transcrição atende as especificações técnicas de fornecimento descritas abaixo:

1.55.1. Possuir compatibilidade total com o Cisco Unified Communications Manager (CUCM) e Broadsoft, gravando diretamente os ramais IP através da funcionalidade BIB (Built-in-Bridge), decodificando o protocolo proprietário, sem a necessidade de conversores;

1.55.2. Possuir compatibilidade com outras plataformas (asterisk e ou similares);

1.55.3. Compatível para gravação de troncos SIP e ramais IP através de espelhamento de porta (Port-Mirror) se necessário;

1.55.4. Integra-se a qualquer outro aplicativo CRM ou Tarifadores;

1.55.5. Possuir integração com plataformas de mercado (ex: Genesys ou equivalente), através de protocolos padrões de mercado (CTI/API), garantindo a integração sem a necessidade de aquisição de novos componentes ou licenças proprietárias adicionais.

1.55.6. Possuir integração a plataforma Microsoft Dynamics, sem que exista a necessidade de aquisição de novos componentes/licenças;

1.55.7 . Possuir modularidade 01 (um) a 01(um) canais de gravação para ramais IP;

1.55.8. Permitir a expansão da quantidade de gravação em até 1.024 canais em um único servidor;

1.55.9. Possuir expansão ILIMITADA de canais de gravação na modalidade de empilhamento de servidores (físico ou virtualizado);

1.55.10 . Permitir no mesmo sistema gravar ramais IP, tronco SIP ou siprec;

1.55.11. Deverá capturar o número do chamador (BINA) e o número discado, bem como a identificação da direção da chamada. Estas informações deverão ser capturadas diretamente pelas interfaces de gravação do sistema;

1.55.12. Não será permitido quaisquer equipamentos e/ou acessórios externos ao gravador com a função de conversão do sinal;

1.55.13 . Possibilitar o início do processo de gravação automático;

1.55.14. Possuir memória e capacidade de processamento suficientes para suportar todas as funcionalidades exigidas neste edital;

1.55.15. Possuir gabinete para Rack 19” com dispositivo de proteção física de acesso aos componentes internos, com botão liga/desliga, LED's indicativos de equipamento ativo e acionamento de disco rígido no painel frontal e dimensões máximas de 4U de altura; 1.55.16 . Possuir interface VGA ou superior com resolução mínima 1920x1200/60Hz;

1.55.17. Possuir interface para conexão de Teclado, Mouse e Caixas de Som e Fone de ouvido;



- 1.55.18. Possuir no mínimo 04 (quatro) interfaces USB (Universal Serial BUS) padrão 2.0 ou superior;
- 1.55.19. Possuir no mínimo 02(duas) interfaces padrão Fast Ethernet 10base-TX/1000Base-T) com saída padrão RJ45 com operação no modo Full-duplex;
- 1.55.20. Possibilitar integração com outros dispositivos de storage;
- 1.55.21. Deverá operar com tecnologia de hot swap para com os Hard Disks internos;
- 1.55.22. Deverá armazenar todas as informações por no mínimo 5 anos.
- 1.55.23. Possuir alimentação com ajustes automáticos de tensão padrão 110 e 220 Volts;
- 1. 55.24. Permitir a configuração do sistema com redundância de disco rígido;
- 1.55.25. Possuir módulo de sobrevivência, em caso de emergência o Hard Disk possa ser substituído sem a necessidade de desligamento do equipamento e sem paralisação do funcionamento do sistema de gravação;
- 1.55.26. Permitir rotinas de espelhamento das informações;
- 1.55.27. Permitir a configuração do sistema com redundância de fonte de alimentação de forma que não haja descontinuidade do servidor no caso de falha de uma das fontes;
- 1.55.28. Permitir a integração CTI (CSTA, TSAPI, TAPI, MCI, etc) para obtenção de nº de A, free seating com login único, status de fila, informação de gancho e direção da ligação;
- 1.55.29 . Permitir a Integração com URA's, Discadores, CRM e outros softwares;
- 1 .55.30. Permitir arquivamento centralizado via WAN;
- 1.55.31. Fornecer API para integração com front-end do cliente para evitar que os agentes tenham dupla interface de operação para: Login/Senha, gravação sob demanda e marcações pelo agente;
- 1.55.32. Possuir interface de pesquisa e reprodução das gravações 100% Web e ser compatível com os navegadores Firefox, Google Chrome e Microsoft Edge, em versões com suporte ativo do fabricante, e com os sistemas operacionais Windows, Linux e macOS;
- 1.55.33. As licenças de gravação deverão gravar ramais IP ou softphones na mesma plataforma.
- 1.55.34. Permitir o armazenamento das gravações em Hard Disk para posterior acesso;
- 1.55.35. Possibilitar o acesso e reprodução instantânea das gravações do disco rígido;
- 1.55.36. Possibilitar a compactação das gravações em no máximo 13kbit/s padrão (GSM 13k);
- 1.55.36.1. Permitir criptografia das gravações;
- 1.55.37. Recebimento do RTP criptografado pelo CUCUM.



- 1.55.38. Permitir backup de armazenamento das gravações em STORAGE on-premises, com replicação entre CIOsPs distintos.
- 1.55.39. Permitir armazenamento das gravações em Hard Disk externo.
- 1.55.40. Permitir a operação apenas via software, com imposição de senha;
- 1.55.41. Possuir no armazenamento nas diversas mídias apresentadas anteriormente todas as informações das gravações, ou seja: canal, agente, data, hora, duração, número de A e de B, etc;
- 1.55.42. O áudio do sistema de gravação deverá ser captado através de placas de gravação de última geração e seu conteúdo deve ser processado em hardware próprio do sistema;
- 1.55.43. Os arquivos das gravações deverão ser compatíveis com Windows para serem reproduzidos em qualquer computador sem a necessidade de instalação de software;
- 1.55.44. Para total segurança as pastas de armazenamento das gravações não poderão ser compartilhadas em rede corporativa da empresa;
- 1.55.45. Possuir ferramenta de edição do player permitindo recortar trechos do áudio sem a alteração do arquivo original;
- 1.55.46. Deverá possuir a arquitetura do banco de dados cliente/servidor, utilizando protocolo TCP/IP;
- 1.55.47. O banco de dados deverá ser relacional, compatível com os sistemas operacionais suportados pela solução ofertada, observados os critérios de equivalência e interoperabilidade previstos no item 1.56.1 e nos itens 1.57.12 e 1.57.13, com a redação da Errata nº 01.
- 1.55.48. O software de gerenciamento deverá ser portado em servidor próprio;
- 1.55.49. O software principal que realiza as gravações das conversações deverá ser totalmente em língua portuguesa (Brasil);
- 1.55.50. O software de gerenciamento por onde serão feitas as recuperações das gravações, relatórios e visualização dos status dos agentes, incluindo também o módulo de qualidade dos agentes, deverão ser totalmente em língua portuguesa (Brasil);
- 1.55.51. O software CLIENT instalado no equipamento dos atendentes onde farão sua identificação no sistema, permitindo assim que sejam gravados dados do agentes/cliente no banco de dados das gravações, deverá ser totalmente em língua portuguesa (Brasil);
- 1.55.52. Permitir criar/manter catálogos de gravação;
- 1.55.53. Permitir criar/manter biblioteca de mídia que registra data /hora /término de cada mídia;
- 1.55.54. Possibilitar a identificação/nomeação dos canais;
- 1.55.55. Permitir a localização e ordenamento das gravações por diversos critérios de busca e suas combinações: data, hora, ramal, agente, código do cliente, duração, direção da chamada (entrada/saída), PA, identificação da chamada, marcações feitas pelo supervisor e pelo agente, número de A, por foto do usuário e ou Login;



- 1.55.56. Permitir ativação de módulo de Pop Up para inserção manual de dados alfanuméricos que fiquem anexados à gravação para posterior busca;
- 1.55.57. Reproduzir os arquivos de gravação via rede, reprodução via placa de som e reprodução através do envio do áudio para um ramal;
- 1.55.58. Possuir um método facilitador de busca, permitindo que históricos de chamadas sejam encontrados através de palavras-chave;
- 1.55.59. Salvar a gravação no micro (Windows) para reprodução posterior e/ou para envio de e-mail;
- 1.55.60. Reproduzir as gravações nas diversas mídias sem estar conectado ao sistema, utilizando mesmos parâmetros da pesquisa em Hard Disk, operação sobre a mídia de maneira totalmente independente;
- 1.55.61. Permitir ao agente o acionamento de gravações de voz;
- 1.55.62. Permitir ao agente fazer a inserção de dados (RG, CPF, conta, matrícula etc.) durante a gravação;
- 1.55.63. Permite inclusão de foto do usuário;
- 1.55.64. Possuir ferramentas de administração, tais como: relatórios de gravações seletivas, estatísticas, etc;
- 1.55.65. Permitir a inclusão de vários perfis de acesso, através a criação de logins e senhas, para definir as permissões e ou limitações aos usuários;
- 1.55.66. Permitir que alarmes possam ser disparados via e-mail para administradores do sistema;
- 1.55.67. Permitir a inclusão de comentários e observações nos arquivos das gravações, facilitando o gerenciamento e a busca;
- 1.55.68. Possibilitar a implementação de novas facilidades, através de up-grade de software, sem necessidade de atualização de hardware ou aquisição de novas licenças;
- 1.55.69 . Software interativo deverá ser em língua portuguesa (Brasil);
- 1.55.70. Possuir interface totalmente gráfica das informações de status dos ramais e grupos de atendimento;
- 1.55.71 . Efetuar emissão de relatórios gerados através de registros de banco de dados;
- 1.55.72. Possibilitar a informação em tempo real do status de cada gravação, incluindo tempo médio de duração de chamada separado por tipo de ligação (entrada/saída) e tempo médio de disponibilidade;
- 1.55.73. Permitir monitoração de áudio em tempo real das chamadas via software, ramal e através de Rede TCP/IP;
- 1.55.74. Permitir recuperação de gravação através de rede TCP/IP;



- 1.55.75. Possuir níveis de segurança para autorização de acesso com a criação de políticas de contas e senhas de usuários, por meio da sua administração, em função;
- 1.55.76. Definição do tempo de expiração de senhas;
- 1.55.77. Definição do número de tentativas permitidas;
- 1.55.78. Definição do tempo de validade da conta de usuário;
- 1.55.79. Forçar o usuário a alterar a senha, no primeiro acesso ao sistema;
- 1.55.80. Configurar o período de inatividade da conta de usuário, sobre a qual a mesma poderá ser desabilitada ou ser apagada;
- 1.55.81. Permitir a visualização de status de operação de cada canal e taxa de ocupação das mídias;
- 1.55.82. Permitir o gerenciamento do sistema (nomear usuários, designar senhas, alterar ganhos de canais, programar alarmes, etc);
- 1.55.83. Permitir alteração de parâmetros de gravação remotamente via rede;
- 1.55.84. Permite configuração de usuários para acesso ao sistema via rede local;
- 1.55.85. Permitir geração de relatórios, por dia, por ponto de atendimento, por hora, por utilização de canais e por tempo de ociosidade;
- 1.55.86 . Possuir facilidade de tarifação;
- 1.55.87. Possuir feature que permita Gravação de TELA com alta compressão 100kbit por minuto de gravação, incluída no objeto da contratação (itens 6.5.1 e 6.25.8 do Termo de Referência);
- 1.55.88. Possuir Portal de Gravações- Plataforma esta que permitirá a gestão de vários equipamentos de gravação de voz através de uma única interface Web;
- 1.55.89. O Portal de Gravações deverá ser acionado através de Login unificado para acesso as localidades, que verifica as permissões do usuário e redireciona para a tela de seleção de localidades;
- 1.55.90. Possuir recursos de tele diagnose;
- 1.55.91. Informar através de alarmes visuais ou sonoros (capacidade de disco cheio ou quase cheios);
- 1.55.92. Informar através de alarmes visuais ou sonoros (falha no link CTI);
- 1.55.93. Informar através de alarmes visuais ou sonoros (detecção de erro de inserção);
- 1.55.94. Informar através de alarmes visuais e sonoros (inatividade do canal);
- 1.55.95. Possuir capacidade para suportar SNMP v1, v2c, v3, envio de traps pelo equipamento de gravação para sistema de monitoração a ser informado pelo contratante;
- 1.55.96. Permitir configuração de alarmes remotamente via rede;



- 1.55.97. Permitir visualização do status das mídias remotamente via rede;
- 1.55.98. Enviar mensagens de alerta aos administradores do sistema via e-mail,
- 1.55.99. Possuir cópia de segurança para o banco de dados;
- 1.55.100. Possuir integração com Active Directory;
- 1.55.101. Disponibilizar interfaces documentadas de comunicação entre os subsistemas por HTTPS, observados os requisitos de autenticação e criptografia do Termo de Referência. A utilização dos mecanismos de transporte necessários ao funcionamento do protocolo não caracteriza descumprimento deste requisito.
- 1.55.102. Possuir API de integração com outras plataformas;
- 1.55.103. Possuir File Transfer, módulo de transmissão de gravações via Web, possibilitando à empresa matriz ter acesso às gravações realizadas nas filiais;
- 1.55.104. Permitir conferência e escuta via ramal- Monitoria em tempo real através de um aparelho telefônico;
- 1.55.105. Possuir centralização lógica das gravações para consulta, recuperação e realização de backups, preservadas a redundância, a gravação local e a sincronização após recuperação dos enlaces, conforme a arquitetura on-premises e os requisitos de sobrevivência dos polos definidos no Termo de Referência. A centralização lógica não exige um único equipamento físico de armazenamento.
- 1.55.106. Possuir sistema de alarmes que sinaliza para os administradores e/ou responsáveis quando um ramal está sem uso ou está em gravação por muito tempo;
- 1.55.107. O sistema deverá possuir alarmes que notifiquem os administradores e/ou responsáveis pelo sistema caso a conexão entre as localidades remotas e/ou o portal de gravações seja interrompido;
- 1.55.108. Todos os hardwares e softwares deverão estar acompanhados de documentação (manual, tutorial, especificação técnica, etc) em mídia e em papel (formato A4), no idioma em língua portuguesa (Brasil);
- 1.55.109. Para ramais IP o sistema deve permitir gravação via Port mirror, gravação ativa ou via siprec;
- 1.55.110. A interface do sistema de acesso às gravações deverão ser responsivas, permitindo a correta visualização em monitores grandes, tablets e celulares;
- 1.55.111. Possui relatório de acesso às gravações, com usuário, data e hora que a gravação foi acessada ou feito seu download;
- 1.55.112. Permitir transcrição de voz para texto de 100% das interações, incluída no objeto da contratação (itens 4.2, III, e 6.26.2 do Termo de Referência);
- 1.55.113. Possibilitar a análise automática das interações entre operador/usuário e as chamadas recebidas/efetuadas;



- 1.55.114. Possibilitar análise acústica do áudio;
- 1.55.115. Possibilitar a criação de regras de negócios para gerar insights e identificação de problemas;
- 1.55.116. Possibilitar análise automáticas do operador/usuário e possibilitar a geração de relatórios automáticos sem a interação humana;
- 1.55.117. Possibilitar a identificação de linguagens impróprias;
- 1.55.118. Possibilitar a identificação de tempo de espera e silêncio;
- 1.55.119. Possibilitar o armazenamento das transcrições de áudios do sistema de gravação para efetuar análises sob demanda do cliente;
- 1.55.120. Possibilitar a alteração do tom de voz na ligação e emitir alertas;
- 1.55.121. Possibilitar categorização e marcação automática das gravações;
- 1.55.122. Possibilitar a identificação do operador/usuário pela biometria de voz;
- 1.55.123. Possibilitar interações com metadados (chats, e-mails, aplicativos de mensagens e pesquisas);
- 1.55.124. Possibilitar o processamento dos dados de acordo com as regras de negócios definidas pelo cliente;
- 1.55.125. Toda a solução de gravação de voz e tela, transcrição e speech analytics, incluindo bancos de dados, índices, repositórios, arquivos temporários e backups, deverá ser on- premises, instalada nas dependências da CONTRATANTE, com redundância geográfica entre CIOsPs, sendo vedado o armazenamento ou processamento, ainda que em cópia, de áudios, transcrições e metadados em nuvem;
- 1.55.126. Possuir suporte técnico e help desk em regime 24x7, nos termos dos itens 6.22, 6.32 e 7.4 do Termo de Referência, para atendimento remoto ou local, com abertura de chamado por telefone, formulário web ou e-mail.
- 1.55.127. Toda a solução a ser fornecida deverá possuir garantia total durante toda a vigência contratual, nos termos dos itens 8.3 e 17.1 do Termo de Referência.
- 1.55.128. Gravação do áudio em qualidade superior ou igual ao G711 com 128 Kbps por canal para garantir uma transcrição mais precisa.
- 1.55.129. Após a transcrição, as gravações deverão ser compactadas para GSM com 13 Kbps mono para otimização de espaço de armazenagem.
- 1.55.130. A ferramenta de transcrição deverá possuir arquitetura aberta e ser compatível com as principais plataformas de gravação e PABX do mercado que utilizem protocolos de integração padrão (como protocolos de gravação via rede, SIPREC ou API), garantindo interoperabilidade com o ambiente legado do contratante.
- 1.55.131. A ferramenta de backup deverá se integrar a diversas soluções de mercado controlando o envio e a recuperação das gravações.



- 1.55.132. A recuperação e reprodução das gravações armazenadas no servidor de arquivamento deverá ser realizada por pesquisas e acessos diretos no servidor de arquivamento sem a necessidade de se transferir o arquivo para o disco rígido do gravador ou qualquer outro dispositivo de armazenamento;
- 1.55.133. Pesquisa das gravações através das palavras identificadas nas transcrições.
- 1.55.134. Ao pesquisar um termo, ou conjunto de termos, o sistema deverá retornar todas as gravações que possuem as palavras pesquisadas.
- 1.55.135. Player de áudio integrado com a visualização da transcrição de modo que fique fácil acompanhar o andamento do áudio com o texto da transcrição.
- 1.55.136. Identificação de alteração no volume de voz das gravações.
- 1.55.137. Pesquisa de gravações utilizando a identificação da alteração no volume de voz como parâmetro de pesquisa.
- 1.55.138. O sistema de transcrição deverá ser dimensionado para atender todos os canais de gravação sem limites de horas.
- 1.55.139. Permitir Gravação de tela com extensão AVI e compressão x264, incluída no objeto da contratação;
- 1.55.140. Taxa de Frames por segundo (Frame Rate) parametrizável.
- 1.55.141. Gravação do teclado do operador. Tudo que for digitado deverá ser gravado.
- 1.55.142. O conteúdo do teclado gravado deverá servir de filtro para localizar gravações de tela.
- 1.55.143. Interface web para pesquisa dos vídeos das gravações de tela.
- 1.55.144. Parametrizável para gravar somente programas e sites determinados.
- 1.55.145. Opcionalmente também parametrizável para gravar tudo, exceto os programas e sites determinados.
- 1.55.146. Possibilitar a gravação de até 6 monitores por computador;
- 1.55.147. Possibilitar a gravação de tela seletiva por aplicativos (Whatsapp, MStears, Google Meeting e etc).
- 1.55.148. Possibilitar configurações das estações gravadas através de um sistema central, para não haver a necessidade de intervenções in-loco para alterações.
- 1.55.149. Possibilitar a integração de gravação de tela por aplicativo e teclado dos operadores, visando bater as informações do chat com o que está sendo digitado no teclado.
- 1.55.150. Possibilitar a redundância para gravação de tela.
- 1.55.151. Possibilitar gravações de tela pesquisáveis a partir da mesma interface web da pesquisa de



gravações de voz.

1.55.152. A empresa selecionada deverá possuir uma plataforma única para consulta das gravações de voz, teclado e tela nas Plataformas (NICE, Verint, VOX, HiCorder, Asterix, etc)

1.55.153. Possuir análise/relatórios para tempo total de chamada, de atendimento e tempo de espera.

1.55.154. Possuir análise/relatórios para número de conferências, de conferências em espera e transferências.

1.55.155. Possuir análise/relatórios para tempo do Lado A falando; tempo do Lado B falando e tempo de silêncio mútuo.

1.55.156. Possuir análise/relatório para número de interrupções provocadas pelo Lado B e provocadas pelo Lado A.

1.55.157. Possuir análise/relatórios para indicador de entonação dos lados A/B.

1.55.158. Possuir análise/relatórios para identificação dos interlocutores.

1.55.159. Possuir análise/relatórios para timestamp do diálogo ao nível palavra: telefone /identificação do Lado A/B, indicação de categoria(s).

1.55.160. Possuir análise para acurácia na identificação de momentos de stress;

1.55.161. Possuir análise/relatórios para acurácia na identificação do motivo de chamada;

1.55.162. Possuir análise para acurácia na identificação de vocabulário positivo/negativo;

1.55.163. Possuir análise/relatórios para acurácia na identificação de redirecionamentos/transferências;

1.55.164. Possuir análise/relatórios para acurácia na identificação de desligamento abrupto pelo operador;

1.55.165. Possuir análise/relatórios para acurácia de categoria criada versus qualidade de transcrição;

1.55.166. Possuir análise/relatórios para acurácia na identificação de ameaças.

1.55.167. Possuir categorização automática;

1.55.168. Possuir criação de categorias;

1.55.169. Possuir Dashboard para análise/relatórios: Visão Atendente, Visão Categoria.

1.55.170. Deverá possuir Dashboard com a nuvem de palavras.

1.55.171. Deverá possuir Dashboards para acompanhamento dos indicadores. (Funções abaixo disponíveis apenas com a licença de Analytics);

1.55.172. Possuir análise/relatórios focalizadas: Retorno, TMO, Insatisfação;



- 1.55.173. Possuir análise/relatórios acurácia na transcrição das palavras (taxa média de acertos).
- 1.55.174. Possuir análise/relatórios acurácia na identificação de interlocutores (taxa média de acertos).
- 1.55.175. Deverá apresentar análise/relatórios da jornada da ligação.
- 1.55.176. Deverá possuir sistema avaliação e classificação das chamadas por ramal/operador.
- 1.55.177. Os fornecedores devem apresentar durante o processo de contratação a topologia com detalhamento de todas as conexões necessárias com a rede da Polícia, bem como os requisitos mínimos de rede e comunicação de dados para o perfeito funcionamento da solução.
- 1.56. Justificativa de Referência Técnica e Interoperabilidade: As menções a fabricantes, plataformas e softwares específicos neste Termo de Referência (como Cisco, Broadsoft, Genesys, Microsoft Dynamics) foram utilizadas estritamente como padrões de referência para garantir a compatibilidade e a integração com o parque tecnológico instalado (legado) do órgão. Ressalta-se que serão admitidas soluções técnicas equivalentes, desde que estas demonstrem documentalmente a plena compatibilidade e integração com o ambiente de telefonia atual, atendendo aos mesmos requisitos de desempenho, funcionalidade e segurança estabelecidos neste documento.
- 1.56.1. Os requisitos dos itens 1.55.1 e 1.55.37 (compatibilidade com CUCM/BIB) não se aplicam, sendo admitida gravação por SIPREC, gravação ativa ou API. Os itens 1.55.15 a 1.55.21, 1.55.42 e 1.55.48 poderão ser atendidos por servidores locais equivalentes, admitida a virtualização.
- 1.57. O Sistema Analytics atende as especificações técnicas de fornecimento descritas abaixo:
 - 1.57.1. O Sistema de Analytics deverá ser uma plataforma corporativa de Speech Analytics e processamento inteligente de dados de atendimento. Sua função será transformar interações de voz e texto em insights acionáveis do tipo:
 - 1.57.1.1. Compreensão de padrões de comportamento,
 - 1.57.1.2. Detecção dos motivos de contato recorrentes,
 - 1.57.1.3. Identificação de riscos de insatisfação e
 - 1.57.1.4. Promover melhorias operacionais de forma estruturada.
 - 1.57.2. A solução deverá realizar a transcrição automática de áudios por meio do motor proprietário, com suporte a português, inglês e espanhol.
 - 1.57.3. A transcrição deverá ser submetida a processamento de linguagem natural (NLP), categorização automática e análise semântica, viabilizando consultas em grande escala sobre o conteúdo das interações.
 - 1.57.4. O sistema deverá possibilitar a criação de categorias customizadas, utilizando listas de palavras, expressões, sinônimos e regras de análise de sentimento.
 - 1.57.5. Deverá ser possível a implementação de categorias em tempo real ou em períodos históricos, permitindo análises massivas de milhares de ligações.



- 1.57.6. Deverá ser compatível com ambientes de alto volume, processando grandes quantidades de chamadas de forma simultânea, sem perda de performance.
- 1.57.7. A plataforma deverá permitir a exportação de dados em CSV e PDF, integração com Power BI e geração de relatórios customizados.
- 1.57.8. O sistema Analytics deverá estar em conformidade com a segurança da informação e proteção de dados pessoais, atendendo integralmente à LGPD, com os principais controles implementados:
- 1.57.8.1. Perfis e permissões granulares para segregação de funções.
- 1.57.8.2. Logs detalhados de acesso e operação.
- 1.57.8.3. Procedimentos internos de resposta a incidentes, backup e continuidade de negócios.
- 1.57.9. O Sistema Analytics deverá possuir um Portal WEB em arquitetura modular, possibilitando flexibilidade na implantação e integração com outros sistemas de terceiros.
- 1.57.10. O sistema deverá ser acessível em navegadores modernos (Chrome, Edge e Firefox).
- 1.57.11. Deverá possuir Integrações nativas, com gravação multicanal, com sistemas de speech analytics e ASR (transcrição de áudio).
- 1.57.12. O Banco de Dados deverá ser relacional, de mercado, sem vinculação a produto específico.
- 1.57.13. O ambiente de execução deverá utilizar sistema operacional com suporte ativo do fabricante, sem vinculação a produto específico.
- 1.57.14. O modelo a ser fornecido deverá ser implementado exclusivamente on-premises, em infraestrutura instalada nas dependências da CONTRATANTE.
- 1.57.15. O Portal de Analytics deverá reunir um conjunto amplo de funcionalidades técnicas voltadas ao ciclo de monitoria de qualidade:
- 1.57.15.1. Gestão de Categorias e Diretórios:
- 1.57.15.1.1. Criação de diretórios públicos ou restritos.
- 1.57.15.1.2. Definição de categorias principais.
- 1.57.15.1.3. Definição de categorias agregadoras.
- 1.57.15.1.4. Configuração de filtros avançados:
- 1.57.15.1.4.1. Ramais,
- 1.57.15.1.4.2. Duração,
- 1.57.15.1.4.3. Origem/destino,
- 1.57.15.1.4.4. Silêncio,
- 1.57.15.1.4.5. Estresse



- 1.57.15.2. Transcrição e Processamento de Voz:
 - 1.57.15.2.1. Transcrição de áudios em PT-BR e EN.
 - 1.57.15.2.2. Diarização de áudios.
 - 1.57.15.2.3. Identificação de agente e cliente.
 - 1.57.15.2.4. Timecode por sentença.
 - 1.57.15.2.5. Ajuste de modelos com regionalismos de fala.
 - 1.57.15.2.6. Compatibilidade com múltiplos gravadores:
 - 1.57.15.2.7. Escalabilidade sem limite de horas gravadas.
- 1.57.15.3. Análise Linguística e Semântica:
 - 1.57.15.3.1. Palavras-chave, expressões e sinônimos.
 - 1.57.15.3.2. Análise de sentimento (positivo, negativo, neutro).
 - 1.57.15.3.3. Regras de silêncio (tempo ou percentual).
 - 1.57.15.3.4. Classificação gramatical de palavras (morfossintática).
 - 1.57.15.3.5. Detecção de intenções.
 - 1.57.15.3.6. Identificação de tópicos relevantes.
 - 1.57.15.3.7. Resumo de Chamadas.
 - 1.57.15.3.8. Normalização de textos.
- 1.57.15.4. Nuvem de Palavra Dinâmicas
 - 1.57.15.4.1. Geração automática de termos mais frequentes.
 - 1.57.15.4.2. Exclusão de palavras irrelevantes.
 - 1.57.15.4.3. Configuração por período (último dia, últimos 7 dias, etc.).
- 1.57.15.5. Notificações Inteligentes
 - 1.57.15.5.1. Alertas imediatos por ocorrência.
 - 1.57.15.5.2. Notificações consolidadas diárias.
 - 1.57.15.5.3. Envio automático por e-mail.



- 1.57.15.5.4. Alertas imediatos por palavra-chave ou evento.
- 1.57.15.6. Pesquisa, Relatórios e Dashboards.
 - 1.57.15.6.1. Busca por data, hora, agente, cliente, PA, código, duração, palavras-chave e categorias.
 - 1.57.15.6.2. Pesquisa textual dentro das transcrições.
 - 1.57.15.6.3. Monitor de transcrição e NLP (fila, processando, concluído).
 - 1.57.15.6.4. Dashboards de silêncio, tendências e jornadas do cliente.
 - 1.57.15.6.5. Integração com Power BI e exportação de relatórios.
 - 1.57.15.6.6. Dashboards customizáveis drag & drop, com controle de acesso.
 - 1.57.15.6.7. Gráficos de interseção de categorias (Diagrama de Venn).
 - 1.57.15.6.8. Ranking de operadores (maior/menor tempo de atendimento/silêncio).
 - 1.57.15.6.9. FCR (First Call Resolution).
 - 1.57.15.6.10. Tempo médio/total de atendimento.
 - 1.57.15.6.11. Cross Talk / Sobreposição de voz.
- 1.57.15.7. Análise Avançadas:
 - 1.57.15.7.1. Descoberta de tendências emergentes.
 - 1.57.15.7.2. Análise de jornada de clientes (do início ao fim do atendimento).
 - 1.57.15.7.3. Cross Talk Detection (interrupções de fala).
- 1.57.15.8. Escalabilidade e Desempenho:
 - 1.57.15.8.1. Processamento massivo de chamadas em tempo real.
 - 1.57.15.8.2. Fila de transcrição e NLP com monitoramento de status.
 - 1.57.15.8.3. Balanceamento de carga para grandes volumes.
 - 1.57.15.8.4. Dashboards dinâmicos com atualização contínua.
- 1.58. O Sistema de Atendimento com inteligência artificial atende as especificações técnicas de fornecimento descritas abaixo:
 - 1.58.1. O sistema de Inteligência Artificial deverá ser uma solução de back-end para automação de centrais de atendimento, projetada para executar atendimentos conversacionais via telefonia, substituindo fluxos tradicionais de URA baseada em DTMF por interações de linguagem natural.
 - 1.58.2. O sistema de Atendimento com IA deverá possuir um fluxo operacional segue as seguintes



etapas:

1.58.2.1. O cliente entra em contato com a central de atendimento.

1.58.2.2. Um atendente humano realiza a triagem inicial e classifica o motivo da ligação. Se a chamada for classificada dentro da categoria programada, esta é redirecionada para o Atendente Virtual com IA.

1.58.2.3. O atendente virtual inicia uma árvore de perguntas interativas.

1.58.2.4. Cada resposta do cliente é capturada, gravada e processada por ASR convertida em texto e por fim interpretada pela IA.

1.58.2.5. A IA valida a resposta conforme critérios predefinidos:

1.58.2.6. Se condizente, segue para a próxima pergunta.

1.58.2.7. Se inválida ou ambígua, repete a pergunta até obter resposta aceitável.

1.58.2.8. Ao final da árvore de perguntas, caso todos os critérios sejam atendidos, o sistema dispara a ação programada de conclusão (exemplo: registro de ocorrência, abertura de protocolo, envio de notificação).

1.58.3. Deverá permitir integração padronizada com plataformas de telefonia e engines de ASR (Automatic Speech Recognition) e TTS (Text-to-Speech).

1.58.4. O sistema deverá permitir diálogos naturais, repetição adaptativa de perguntas e registro detalhado de interações,

1.58.5. Deverá garantir que chamadas de alto volume possam ser tratadas de forma padronizada e consistente.

1.58.6. Deverá possuir os seguintes componentes principais:

1.58.6.1. ASR: Reconhecimento Automático de Fala (converte áudio em texto).

1.58.6.2. NLP/IA: Interpretação das respostas (Natural Language Processing).

1.58.6.3. TTS: Conversão de texto em fala para interação com o cliente.

1.58.6.4. Módulo de Orquestração: Responsável pelo fluxo da árvore de perguntas e validação das respostas.

1.58.6.5. Módulo de Ações Programadas: Executar os processos definidos após o atendimento (ex.: abrir ocorrência).

1.58.6.6. Compatível com centrais de telefonia SIP/VoIP.

1.58.6.7. O sistema deverá ser implantado somente em infraestrutura local (on-premises).

1.58.7. O sistema de Atendimento Inteligente deverá ter as seguintes funcionalidades mínimas:

1.58.7.1. Atendimento Telefônico Inteligente:



- 1.58.7.1.1. Conversar em linguagem natural, sem menus numéricos.
- 1.58.7.1.2. Ter perguntas adaptadas conforme respostas do cliente.
- 1.58.7.2. Árvore de Perguntas Configurável:
 - 1.58.7.2.1. Fluxos dinâmicos e customizáveis.
 - 1.58.7.2.2. Suportar as múltiplas ramificações.
 - 1.58.7.2.3. Possuir repetição automática em caso de respostas inválidas.
- 1.58.7.3. Processamento de Fala em Tempo Real:
 - 1.58.7.3.1. Efetuar a gravação e transcrição das respostas.
 - 1.58.7.3.2. Possuir a Interpretação via IA/NLP.
 - 1.58.7.3.3. Possuir ações condicionais baseadas no conteúdo da resposta.
- 1.58.7.4. Ações de Conclusão:
 - 1.58.7.4.1. Possibilitar o registro de protocolo.
 - 1.58.7.4.2. Enviar notificações automáticas.
 - 1.58.7.4.3. Efetuar a Integração com sistemas externos (via API).
- 1.58.7.5. Relatórios e Logs:
 - 1.58.7.5.1. Possuir histórico de interações por chamada.
 - 1.58.7.5.2. Possuir logs de transcrição e interpretação.
 - 1.58.7.5.3. Possuir estatísticas de fluxo (tempo médio, pontos de abandono, taxa de sucesso).
- 1.58.7.6. Segurança e Conformidade:
 - 1.58.7.6.1. Possuir conformidade com LGPD: gravações, transcrições e logs tratados de forma segura.
 - 1.58.7.6.2. Possuir criptografia de dados em trânsito (TLS 1.3).
 - 1.58.7.6.3. Possuir perfis de acesso segregados (administrador, operador, auditor).
 - 1.58.7.6.4. Possuir logs completos de auditoria.
- 1.58.7.7. Escalabilidade e Desempenho:
 - 1.58.7.7.1. Possuir suporte a múltiplas chamadas simultâneas.
 - 1.58.7.7.2. Possuir balanceamento de carga em clusters distribuídos.



1.58.7.7.3. Possuir expansão horizontal conforme demanda.

1.58.7.7.4. Possui processamento em tempo real com baixa latência.

1.59. O Sistema de Atendimento Inteligente Interatividade de Chamadas atende as especificações técnicas de fornecimento descritas abaixo:

1.59.1. Deverá ser um sistema de Atendimento Telefônico Inteligente, agregando recursos de interatividade multimídia, integração com SMS e automação avançada por árvore de decisões com georreferenciamento.

1.59.2. Esses recursos deverão permitir que os atendimentos telefônicos, antes restritos à comunicação de voz, evoluam para interações multimodais, em que o cliente/cidadão poderão compartilhar os seguintes itens de forma segura:

1.59.2.1. Fotos;

1.59.2.2. Vídeos;

1.59.2.3. Áudios;

1.59.2.4. Localização;

1.59.2.5. Documentos.

1.59.3. O envio das informações deverá ser realizado por meio de links únicos para páginas web dedicadas ao carregamento de arquivos e mídias, enviados dinamicamente durante a chamada.

1.59.4. O sistema deverá passar a contar com a integração via SMS, tanto para envio dos links de páginas web quanto para atendimento automatizado via mensagens de texto.

1.59.5. A integração SMS deverá ser feita de forma a possibilitar a continuidade do fluxo de atendimento, garantindo acessibilidade a usuários que não têm acesso imediato à internet móvel.

1.59.6. O fluxo de continuidade do atendimento deverá seguir através da automação da árvore de decisão com georreferenciamento:

1.59.6.1. O sistema deverá identificar automaticamente a localização da ligação quando uma nova chamada é iniciada

1.59.6.2. A árvore de perguntas deverá ser adaptada para validar o endereço, garantindo precisão no registro da ocorrência.

1.59.6.3. Ao término do atendimento, o sistema deverá realizar o envio automático do número de ocorrência/protocolo ao cidadão, garantindo rastreabilidade e transparência do processo.

1.59.7. A arquitetura e plataforma de atendimento Inteligente Interatividade de Chamadas, deverá possuir as seguintes funcionalidades mínimas:

1.59.8. Interatividade Multimídia:



- 1.59.8.1. Possuir links web únicos e temporários para upload de fotos, vídeos, áudios e documentos.
- 1.59.8.2. Ser compatível com navegadores móveis e desktops.
- 1.59.8.3. Suportar as notificações em tempo real ao atendente virtual.
- 1.59.9. Integração SMS:
 - 1.59.9.1. Enviar links web para upload de arquivos.
 - 1.59.9.2. Possuir atendimento automatizado via bot de SMS.
 - 1.59.9.3. Enviar protocolos e notificações ao final do atendimento.
- 1.59.10 . Gerenciamento Automático:
 - 1.59.10.1. Possuir identificação automática da localização do chamador.
 - 1.59.10.2. Efetuar a confirmação inicial do endereço do cliente durante a interação.
 - 1.59.10.3. Suportar o envio e validação de PlusCodes.
- 1.59.11 . Interatividade Multimídia em Chamadas:
 - 1.59.11.1. Permitir o recebimento de fotos, vídeos, áudios e localização.
 - 1.59.11.2. Possuir integração com câmeras e chamadas de vídeo.
 - 1.59.11.3. Enviar links dinâmicos durante a chamada.
- 1.59.12. Atendimento via SMS:
 - 1.59.12.1. Possibilitar o envio de links para interatividade multimídia.
 - 1.59.12.2. Possibilitar o envio automático de número de ocorrência/protocolo ao término.
- 1.59.13. Automação por Árvore de Decisão com Georreferenciamento:
 - 1.59.13.1. Efetuar a identificação da localização do cidadão no início do atendimento.
 - 1.59.13.2. Efetuar a confirmação de endereço para registro de ocorrência.
 - 1.59.13.3. Efetuar a validação de coordenadas e PlusCodes.
- 1.59.14. Encerramento com Protocolo Automatizado:
 - 1.59.14.1. Gerar automática de número de ocorrência.
- 1.59.15. Enviar de imediato ao cidadão por SMS ou voz sintetizada (TTS).
- 1.59.16. Segurança e Conformidade:



- 1.59.17. Possuir conformidade com LGPD: gravações, transcrições e logs tratados de forma segura.
- 1.59.18. Possuir links web temporários com expiração automática.
- 1.59.19. Efetuar o armazenamento criptografado de mídias recebidas.
- 1.59.20. Efetuar logs e auditoria completos de acessos e uploads.
- 1.59.21. Escalabilidade e Desempenho:
- 1.59.22. Suportar a milhares de chamadas simultâneas com envio de links dinâmicos
- 1.59.23. Efetuar o processamento paralelo de uploads multimídia.
- 1.59.24. Efetuar o balanceamento de carga para SMS e Web Gateway.



ANEXO B

2. DA IMPLANTAÇÃO PRAZOS E PLANO DE TRABALHO:

Processo	Atividade	Descrição	Responsável	Período	Duração
1. Planejamento e Kick-Off	Reunião Inicial	Alinhamento com a SESP para entendimento do escopo e definição de responsáveis	Gerente de Projeto	Dia 1 a 2	2 dias
	Levantamento do Ambiente Atual	Avaliação da operação existente, tecnologias, volumes e requisitos de integração; Definição de fluxos de Trabalho; Apresentação dos scripts atuais	Equipe Técnica + Equipes SESP	Dia 3 a 5	3 dias
	Projeto Executivo – Cuiabá	Elaboração e entrega do Projeto Executivo do polo, com cronograma detalhado e relação das prestadoras (TR 6.9.16)	Gerente de Projeto	Dia 1 a 15	Até 15 dias
	Aprovação do Projeto Executivo	Análise e aprovação pela CONTRATANTE, prazo não computado contra a CONTRATADA (TR 6.9.16.2)	SESP	Dia 16 a 22	Até 5 dias úteis
2. Transição do Fornecedor Anterior	Reunião de Transição	Encontro com o fornecedor anterior para definir cronograma e checklist de migração	Novo Fornecedor + SESP	Dia 6	1 dia
	Backup e Migração de Dados	Exportação de históricos, bases de conhecimento e listas de contatos	TI Fornecedor Atual + Novo	Dia 6 a 9	4 dias
	Preparação do Redirecionamento de Canais	Solicitação às prestadoras e preparação da transferência/implantação de números telefônicos, e-mails, URA e redes sociais. O redirecionamento definitivo ocorre na virada de chave (Processo 5)	Infraestrutura Voz/Dados	Dia 10 a 13	4 dias
3. Desenvolvimento e Infraestrutura	Desenvolvimento de APIs	APIs para integração com sistemas legados da SESP (CRM, protocolo, etc) e aplicativo móvel	Equipe de Desenvolvimento	Dia 15 a 90	Até 90 dias
	Configuração de Web Server	Web server com autenticação, segurança e balanceamento de carga	Infraestrutura	Dia 15 a 19	5 dias
	Testes de Integração	Testes funcionais e ajustes com sistemas externos das integrações disponíveis; as demais serão testadas na respectiva entrega, até o Dia 90	Qa + Dev	Dia 20 a 24	5 dias



Processo	Atividade	Descrição	Responsável	Período	Duração
	Instalação dos Servidores e Gateways	Montagem física dos servidores, gateways de voz e SBC on-premises no CIOSP, após aprovação do Projeto Executivo (TR 7.3.2.2)	Infraestrutura	Dia 23 a 26	4 dias
4. Montagem e Tecnologia	Estações de atendimento	Configuração de posições de atendimento físicas ou remotas, incluindo periféricos	Suporte Técnico	Dia 24 a 28	5 dias
	Implementação da URA e Filas	Scripts de URA, discadores automáticos, definição de filas de atendimento	Eng. De Voz	Dia 25 a 28	4 dias
	Testes de Carga e Segurança	Validação de performance, vulnerabilidades e contingência	TI + Segurança	Dia 27 a 31	5 dias
	Capacitação	Treinamento dos atendentes, supervisores e administradores, antes do go-live (TR 7.3.2.4 e 7.7.1)	Equipe Técnica	Dia 27 a 30	4 dias
5. Entrada em Produção e Recebimento	Virada de Chave (Go-live)	Redirecionamento definitivo dos números e códigos de emergência, em horário de menor fluxo e com autorização da gestão do CIOSP, mantido o legado como contingência (TR 6.2.2 e 7.3.3)	Infraestrutura Voz/Dados + SESP	Dia 31	1 dia
	Operação Assistida	Acompanhamento técnico após o go-live, para ajustes finos e correção de inconsistências (TR 7.3.2.4)	Equipe Técnica	Dia 32 a 46	15 dias
	Recebimento Definitivo	Entrega da documentação "As-Built" e Termo de Aceite do polo (TR 7.3.2.5 e 10.16.1.5)	Gestor e Fiscal do Contrato	Dia 47 a 51	Até 5 dias

Nota 1: O cronograma acima aplica-se ao polo de Cuiabá, com entrada em produção (go-live) em até 31 (trinta e um) dias corridos, sucedida pela operação assistida de 15 (quinze) dias e pelo recebimento definitivo (Processo 5). Para os polos de Rondonópolis, Sinop e Cáceres, as mesmas etapas observarão o prazo de até 60 (sessenta) dias corridos para o go-live, com entrega do Projeto Executivo em até 30 (trinta) dias corridos, conforme os itens 7.7.1 e 6.9.16 do Termo de Referência e o cronograma aprovado no Projeto Executivo. O desenvolvimento de APIs e do aplicativo móvel observará o prazo de até 90 (noventa) dias. Todos os prazos contam-se da assinatura do contrato.

Nota 2: A duração indicada representa o intervalo disponível para a execução, contado de forma inclusiva, e não dimensiona horas de esforço.

Nota 3: O redirecionamento definitivo dos números e códigos de emergência ocorrerá somente após os testes de carga e segurança e a capacitação dos atendentes, na virada de chave prevista no item 7.3.3 do Termo de Referência, mantido o legado como contingência (item 6.2.2). As etapas de instalação observarão a aprovação do Projeto Executivo de cada polo (item 6.9.16).

Nota 4: Atrasos decorrentes de prazos regulatórios ou operacionais de prestadoras, comprovadamente solicitados em tempo hábil, serão tratados na forma do item 7.1.2 do Termo de Referência.



ANEXO C

3. TABELA DE SLA – DISPONIBILIDADE:

Item	Indicador	SLA Mínimo Exigido	Método de Medição	Observação
3.1. Central Omnichannel para Recebimento de Chamadas e Canais Digitais de Emergência	Disponibilidade Geral da Plataforma Omnichannel	≥ 99,95% mensal	Monitoramento NOC / Logs	Inclui roteamento e registro
	Disponibilidade do Canal Telefônico (SIP / Trunk / URA)	99,98%	Monitoramento ativo	Canal crítico
	Disponibilidade WhatsApp Business API	99,5%	Logs de API	Dependência de terceiros
	Disponibilidade Chat Web / App	99,7%	Monitoramento	—
	Disponibilidade SMS Gateway	99,5%	Logs operacionais	—
	Disponibilidade Voicebot / Bot Engine	99,7%	Monitoramento	—
	Taxa de Perda de Sessão	0,1%	Auditoria de sessões	—
	Taxa de Queda de Chamadas	0,5%	CDR / SIP Logs	—
3.2. CAPACIDADE E PERFORMANCE DO SISTEMA (RECEBIMENTO)	Capacidade Mínima Simultânea (voz)	Pico contratado + 30%		
	Capacidade Mínima Simultânea (digital)	Pico contratado + 50% Nota: considera-se pico contratado de voz a capacidade de 150 canais simultâneos (Cuiabá 60; Rondonópolis 30; Sinop 30; Cáceres 30), resultando em capacidade mínima de 195 canais (78/39/39/39). Considera-se pico contratado digital 168 sessões simultâneas (56 PAs × 3 sessões por PA), resultando em capacidade mínima de 252 sessões.		
	Latência Média de Sinalização	150 ms		
	Tempo de Estabelecimento de Sessão (Call Setup)	2 segundos		
	Perda de Pacotes	1%		
	Jitter Médio	30 ms		



Item	Indicador	SLA Mínimo Exigido	Método de Medição	Observação
	Taxa de Falha de Sessão	0,3%		
3.3. CONTINUIDADE OPERACIONAL E RESILIÊNCIA	Tempo Máximo de Recuperação (MTTR)	30 minutos		
	RTO (Recovery Time Objective)	60 minutos		
	RPO (Recovery Point Objective)	15 minutos		
	Redundância de Plataforma	Obrigatória		
	Balanceamento de Carga	Automático		
	Failover Automático	60 segundos		
	Teste de Contingência	Semestral		
3.4. MONITORAMENTO, AUDITORIA E RASTREABILIDADE	Monitoramento 24x7	Obrigatório		
	Registro de Logs	100% das sessões		
	Retenção de Logs	24 meses (logs de acesso, consulta e exportação de gravações: 5 anos, conforme os itens 6.18.4 e 6.31 do Termo de Referência)		
	Relatórios de Disponibilidade	Mensal		
	Auditoria Técnica	Sob demanda		
	Telemetria em Tempo Real	Obrigatória		
3.5. SEGURANÇA E CONFORMIDADE	Criptografia	TLS 1.2+		
	Integridade de Dados	100%		
	Controle de Acesso	RBAC		
	LGPD	Conformidade plena		
	Isolamento de Tráfego	Obrigatório		
	Backup	Diário		
	Testes de Vulnerabilidade	Anual		



Item	Indicador	SLA Mínimo Exigido	Método de Medição	Observação
3.6. ACESSIBILIDADE DOS CANAIS (RECEBIMENTO)	Compatibilidade com RTT	100%		
	Suporte CIC	100%		
	Compatibilidade Leitores de Tela	100%		
	Disponibilidade de Recursos Assistivos	99,5%		
	Integridade de Recursos de Acessibilidade	Obrigatória		
3.7. Do Enquadramento Geral	3.7.1. O descumprimento, total ou parcial, dos níveis mínimos de serviço (SLA) estabelecidos para a disponibilidade, continuidade, capacidade, segurança e acessibilidade da infraestrutura de recebimento de chamadas e canais digitais da Central Omnichannel sujeitará a CONTRATADA às penalidades previstas nesta cláusula, sem prejuízo das demais sanções administrativas cabíveis, nos termos da Lei nº 14.133/2021.			
	3.7.2. As penalidades possuem natureza compensatória, educativa e preventiva, não caracterizando enriquecimento ilícito da Administração.			
	3.7.3. A apuração do descumprimento será realizada com base em registros de monitoramento, logs de sistema, relatórios técnicos, auditorias e medições automatizadas, homologadas pela CONTRATANTE.			
3.7.4. Das Penalidades por Indisponibilidade da Plataforma	3.7.4.1. Para cada evento de indisponibilidade que resulte em descumprimento do SLA mensal mínimo de disponibilidade da plataforma omnichannel (99,95%), será aplicada multa conforme a seguinte gradação:			
	Percentual de Disponibilidade Apurado	Multa sobre o Valor Mensal do Contrato		
	D ≥ 99,95%	Sem penalidade		
	99,90% ≤ D < 99,95%	0,5%		
	99,80% ≤ D < 99,90%	1,5%		
	99,50% ≤ D < 99,80%	3,0%		
	D < 99,50%	5,0%		
	A classificação utilizará o resultado calculado antes de arredondamentos de apresentação. Mantida a base de incidência sobre o valor mensal do contrato e o procedimento sancionador previsto no Anexo C e na minuta.			



Item	Indicador	SLA Mínimo Exigido	Método de Medição	Observação
	3.7.4.2. Persistindo o descumprimento por dois ciclos mensais consecutivos, poderá ser aplicada multa adicional de 2% cumulativa, sem prejuízo da abertura de processo administrativo sancionador.			
3.7.5. Das Penalidades por Indisponibilidade de Canais Críticos	3.7.5.1. A indisponibilidade individual dos canais críticos (telefonia/SIP, WhatsApp API, Chat Digital, SMS, Voicebot) ensejará aplicação de multa específica, independentemente da disponibilidade global da plataforma.			
	Para cada evento, conforme sua duração total T:			
	Tipo de Ocorrência	Multa por Evento		
	30 < T ≤ 60 minutos	0,5% do valor mensal		
	60 < T ≤ 120 minutos	1,5%		
	120 < T ≤ 240 minutos	3,0%		
	T > 240 minutos	5,0%		
	Aplica-se uma única faixa desta tabela por evento, observados o limite mensal e o procedimento administrativo previstos no Anexo C. Eventos com duração de até 30 minutos permanecem computados nos indicadores de disponibilidade e sujeitos às demais regras aplicáveis.			
	3.7.5.2. Considera-se indisponibilidade qualquer falha que impeça o recebimento de chamadas ou mensagens.			
3.7.6. Das Penalidades por Descumprimento de Continuidade Operacional	3.7.6.1. O descumprimento dos parâmetros de continuidade operacional (MTTR, RTO, RPO, failover, redundância) implicará:			
	Não Conformidade	Penalidade		
	MTTR superior ao contratado	0,5%		
	Falha no acionamento de contingência	3,0%		
	Ausência de teste periódico	2,0%		
	Falha de redundância comprovada	5,0%		
	3.7.6.2. Das Penalidades por Descumprimento de Segurança e Acessibilidade			
	Evento	Penalidade		



Item	Indicador	SLA Mínimo Exigido	Método de Medição	Observação
	Falha de criptografia	3,0%		
	Vazamento de dados	10,0% + sanções legais		
	Falha de acessibilidade funcional	2,0%		
	Ausência de logs ou auditoria	1,0%		
3.7.7. Do Limite das Penalidades	3.7.7.1. O somatório das multas aplicadas no período mensal não poderá ultrapassar 20% do valor mensal do contrato, observado o princípio da proporcionalidade. A reincidência sistemática poderá caracterizar inexecução contratual grave, ensejando a rescisão unilateral.			
3.7.8. Do Procedimento Administrativo.	3.7.8.1. As penalidades serão aplicadas mediante:			
	a) Registro formal da ocorrência; b) Notificação da CONTRATADA; c) Concessão de prazo para manifestação; d) Análise técnica; e) Decisão motivada da Administração.			
	3.7.8.2. Será assegurado o contraditório e ampla defesa.			
3.7.9. Da Possibilidade de Glosa	3.7.9.1. O desconto em fatura correspondente a multa aplicada observará o procedimento administrativo e o exercício do contraditório e da ampla defesa previstos neste Anexo e na minuta do Contrato. As glosas ou o redimensionamento do pagamento por serviços não prestados ou executados em desconformidade seguirão os critérios de medição e os procedimentos próprios do Termo de Referência, com identificação da parcela e da causa, sem se confundirem com aplicação automática de multa.			



ANEXO D

ATESTADO DE VISTORIA

(Esta declaração deverá ser apresentada no envelope de habilitação) (papel timbrado da empresa)

Atestamos, para fins de participação no Pregão nº ***/2026, que o representante legal da Empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, situada na _____, (cidade)/(estado), realizou vistoria técnica nas dependências abaixo listadas, quando verificou as instalações prediais e de infraestrutura elétrica e de telefonia existentes, quando também foram esclarecidas as dúvidas que eventualmente tenham sido interpostas, as quais foram enviadas previamente.

O responsável pela empresa acima qualificada declara ter tido conhecimento de informações de propriedade da Secretaria de Estado de Segurança Pública e que tem ciência de que os dados aos quais teve acesso são sigilosos e não estão disponíveis para divulgação salvo com autorização expressa para este fim emitida pela Secretaria de Segurança Pública de Mato Grosso. Compromete-se a utilizar os dados que lhes forem fornecidos somente nas atividades que em virtude de sua atuação profissional lhe compete exercer, não podendo transferi-los a terceiros, seja a título oneroso, gratuito ou de qualquer outra forma, sob pena de violação deste Termo, sem prejuízo de eventuais ações criminais e por perdas e danos.

Cuiabá, .../...../.....

Responsável CIOSP-SESP NOME:

CARGO:

MATRICULA:

Assinatura do responsável da empresa NOME:

CPF:



ANEXO E

DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE POR NÃO TER VISTORIADO OS LOCAIS DA REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

(Esta declaração deverá ser apresentada junto aos documentos de habilitação).

(papel timbrado da empresa)

Empresa:

CNPJ:

Declaramos para todos os efeitos legais que temos pleno conhecimento dos trabalhos a serem realizados e nos responsabilizamos pelo fato de não termos vistoriado os locais onde serão executados os serviços descritos no objeto do Edital do Pregão nº *** e sendo assim, não nos utilizaremos destes argumentos para quaisquer questionamentos futuros que ensejem avenças técnicas ou financeiras com o CONTRATANTE.

Local e Data _____

Assinatura do Representante Legal da Empresa

RG nº

CPF nº



ANEXO F

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

O(A) Sr(a). _[Nome completo do Empregado]_, já devidamente qualificado no contrato de trabalho firmado com a Empresa _____, CNPJ: _____, para exercer atividades objeto do Contrato nº ____/_____, doravante denominado simplesmente Empregado se compromete, por intermédio do presente Termo de Confidencialidade, a não divulgar sem autorização quaisquer informações de propriedade do Contratante, em conformidade com as seguintes cláusulas e condições:

Cláusula primeira – O Empregado reconhece que em razão da sua prestação de serviços para o Contratante na condição de Empregado terceirizado, consoante contrato de trabalho firmado com a Empresa _____, estabelece contato com informações sensíveis do Órgão. Estas informações devem ser tratadas confidencialmente sob qualquer condição e não podem ser divulgadas a terceiros.

Cláusula segunda – Para efeito do presente Termo de Confidencialidade, as informações a serem tratadas confidencialmente são todas aquelas acessadas pelo Empregado ao manusear qualquer base de dados e processos físicos, bem como aquelas obtidas por meio eletrônico através de acesso a sistemas internos, ou outras, cuja divulgação não tenha sido expressamente autorizada pela chefia da área onde o empregado encontra-se alocado, tais como: I - Listagens e documentações em geral; II Informações de natureza operacional, financeira, administrativa, contábil e jurídica, especialmente aquelas vinculadas às licitações, contratos, acordos de leniência, processos administrativos em geral, entre outras; III - documentos e informações a que o

Empregado tenha acesso no exercício da função vinculada ao contrato de trabalho referenciado no parágrafo primeiro.

Cláusula terceira – O Empregado reconhece que as referências dos incisos I a III da cláusula segunda deste termo, são meramente exemplificativas, e que outras hipóteses de confidencialidade que já existam ou venham a ser como tal definidas no futuro, devem ser mantidas em sigilo.

Cláusula quarta – O Empregado recolherá, ao término do contrato de trabalho, para imediata devolução ao Contratante, todo e qualquer material que esteja em sua propriedade, envolvendo matéria cujo acesso seja de caráter restrito ou sigiloso no Órgão, inclusive registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle ou posse, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação por ele produzida ou à qual teve acesso durante o exercício das funções que lhe incumbiam.

Cláusula quinta – As obrigações a que alude este instrumento perdurarão inclusive após a cessação do vínculo contratual entre o Empregado e a Empresa Contratada e abrangem as informações preexistentes, presentes e futuras.



Cláusula sexta – O Empregado obriga-se a informar imediatamente à Contratada e a fiscalização do Contratante qualquer violação das regras de sigilo ora estabelecidas que tenha ocorrido por sua ação, omissão, independentemente da existência de dolo. Declaro, ainda estar ciente de que o descumprimento de quaisquer cláusulas do presente termo, resultará em demissão por justa causa, nos termos do que define o art. 482, alíneas “a” e “g” da CLT, bem como na responsabilização no âmbito civil e criminal dos que, comprovadamente, estiverem envolvidos no descumprimento ou violação.

Cuiabá-MT, _____, de _____ de 2026.

Empregado/Representante Legal da Empresa



ANEXO G

CHECKLIST DE CONFERÊNCIA DA PROVA DE CONCEITO (POC)

Pregão Eletrônico nº 050/2026/SESP-MT – Processo SESP-PRO-2026/03052 – Anexo G

Licitante: _____ CNPJ: _____ Data: _____
 ____/____/2026 Local: CIOSP Cuiabá () presencial () remoto

1. Regras de avaliação

A avaliação abrange os 47 itens avaliados do Anexo G, conforme ampliado pela Errata nº 02, pelo critério binário “Atende / Não atende”, exigindo atendimento a 100% dos requisitos listados. O item 6 foi suprimido, preservada a numeração dos demais itens.

Atende: a função é demonstrada em funcionamento real, ao vivo, conforme o requisito do Anexo G. Não atende: a função não é demonstrada, é demonstrada parcialmente ou apenas por apresentação conceitual, comercial ou vídeo gravado (Observação Final do Anexo G).

A obtenção de "Não atende" em qualquer item implica a desclassificação da licitante (TR 6.7.1.7.3 e 6.7.1.7.1.4).

Itens de hardware, infraestrutura e conectividade são verificados presencialmente; itens exclusivamente lógicos podem ser demonstrados remotamente, se previamente acordado com a comissão (TR 6.7.1.2).

A SESP-MT poderá registrar as etapas da POC por áudio, vídeo ou foto (TR 6.7.1.5 e 6.7.1.6). Cada item deverá ter sua demonstração e o resultado registrados em ata e na coluna de evidências; quando houver gravação, indicar o trecho correspondente.

Ocorrências que impeçam a realização dos testes deverão ser registradas em ata, com identificação da causa e decisão fundamentada da comissão sobre sua continuidade ou repetição. Falhas comprovadamente atribuíveis à infraestrutura da CONTRATANTE não serão imputadas à licitante.

2. Itens avaliados

Nº	Item avaliado	Requisito (Anexo G)	Conferência – Atende quando	Atende	Evidência / Observação
1. Arquitetura e Plataforma					
1	Plataforma Omnichannel	Plataforma única e integrada para múltiplos canais	Canais atendidos em uma mesma plataforma	☐ Sim ☐ Não	
2	Arquitetura	On-premises (cliente-servidor), com escalabilidade em ambiente virtualizado Não será aceita solução baseada em Asterisk como plataforma definitiva.	Solução operando em servidor local/virtualizado Identificar a plataforma ofertada e comprovar que não é baseada em Asterisk.	☐ Sim ☐ Não	
3	APIs Públicas	Disponibiliza APIs REST documentadas	Documentação REST apresentada e demonstração funcional de consumo de API e webhook, em ambiente da licitante ou simulado (Q8).	☐ Sim ☐ Não	



Nº	Item avaliado	Requisito (Anexo G)	Conferência – Atende quando	Atende	Evidência / Observação
4	Escalabilidade	Escala usuários, canais e sessões sem interrupção	Ampliação de usuários, canais e sessões demonstrada sem interrupção, com simulação de carga conforme o Anexo G.	☐ Sim ☐ Não	
5	Multitenancy	Suporte a múltiplos perfis/órgãos	Dois perfis/órgãos configurados	☐ Sim ☐ Não	
2. Canais de Atendimento					
7	Telefonia Voz	Atendimento via STFC e/ou SIP Trunk	Chamada recebida e atendida	☐ Sim ☐ Não	
8	WhatsApp Business	Integração oficial via API homologada	Mensagem recebida e respondida via API oficial	☐ Sim ☐ Não	
9	Chat Web	Chat em tempo real com histórico	Conversa realizada e histórico exibido	☐ Sim ☐ Não	
10	E-mail	Recebimento e resposta integrada	E-mail recebido e respondido na plataforma	☐ Sim ☐ Não	
11	SMS	Envio e recebimento bidirecional	SMS enviado e recebido	☐ Sim ☐ Não	
12	Integração App	Integração com aplicativos móveis	Integração funcional com aplicativo ou ambiente simulado, com consumo de API e webhook demonstrados (Q8).	☐ Sim ☐ Não	
3. Gestão de Atendimento e Filas					
13	Filas Multicanal	Filas unificadas por canal e prioridade	Filas unificadas por canal e prioridade demonstradas.	☐ Sim ☐ Não	
14	Regras de Roteamento	Roteamento por perfil, horário e prioridade	Roteamento por perfil, horário e prioridade demonstrado.	☐ Sim ☐ Não	
15	Transbordo	Transbordo automático entre filas	Atendimento transferido automaticamente para outra fila	☐ Sim ☐ Não	
16	Atendimento Simultâneo	Operador atende múltiplos canais	Operador com mais de um canal ativo	☐ Sim ☐ Não	
4. Interface do Operador					
17	Interface Única	Tela única para todos os canais	Canais exibidos na mesma tela	☐ Sim ☐ Não	



Nº	Item avaliado	Requisito (Anexo G)	Conferência – Atende quando	Atende	Evidência / Observação
18	Histórico do Cidadão	Visualização de histórico de interações	Histórico exibido	☐ Sim ☐ Não	
19	Scripts de Atendimento	Suporte a scripts configuráveis	Script configurado e exibido no atendimento	☐ Sim ☐ Não	
20	Anexos e Mídias	Envio/recebimento de arquivos	Arquivo enviado e recebido	☐ Sim ☐ Não	
21	Softphone Integrado	Softphone WebRTC ou SIP integrado	Chamada atendida pelo softphone	☐ Sim ☐ Não	
5. Gravação, Logs e Auditoria					
22	Gravação de Voz	Gravação integral das chamadas	Chamada realizada na POC reproduzida integralmente	☐ Sim ☐ Não	
23	Registro Multicanal	Registro completo de chats e mensagens	Registro completo dos chats e mensagens da demonstração consultado.	☐ Sim ☐ Não	
24	Logs de Sistema	Logs técnicos e operacionais	Logs técnicos e operacionais da demonstração exibidos.	☐ Sim ☐ Não	
25	Auditoria	Trilhas de auditoria por operador	Trilha de um operador exibida	☐ Sim ☐ Não	
26	Exportação	Exportação de dados e gravações	Dado e gravação exportados	☐ Sim ☐ Não	
6. Segurança da Informação					
27	Controle de Acesso	Perfis e níveis de permissão	Perfis e níveis de permissão distintos demonstrados.	☐ Sim ☐ Não	
28	Autenticação	MFA ou autenticação forte	Login com MFA ou autenticação forte	☐ Sim ☐ Não	
29	Criptografia	Dados em trânsito e repouso	Criptografia de dados em trânsito e em repouso demonstrada, com configurações e evidências técnicas correspondentes.	☐ Sim ☐ Não	
30	LGPD	Conformidade com LGPD	Controles de proteção de dados apresentados	☐ Sim ☐ Não	
31	Backup	Rotina automatizada de backup	Rotina automatizada de backup demonstrada, com agendamento e evidência de execução.	☐ Sim ☐ Não	



Nº	Item avaliado	Requisito (Anexo G)	Conferência – Atende quando	Atende	Evidência / Observação
7. Monitoramento e Gestão					
32	Dashboards	Painéis em tempo real	Painel atualizando com os atendimentos	☐ Sim ☐ Não	
33	Relatórios	Relatórios operacionais e gerenciais	Relatórios operacionais e gerenciais emitidos.	☐ Sim ☐ Não	
34	Alarmes	Alertas de falha e degradação	Alertas de falha e degradação demonstrados.	☐ Sim ☐ Não	
35	NOC	Monitoramento 24x7	Monitoramento 24x7 demonstrado por ferramentas e evidências operacionais, sem exigir observação por 24 horas na sessão.	☐ Sim ☐ Não	
8. Suporte, Operação e Capacitação					
36	Suporte Técnico	Suporte 24x7	Disponibilidade do suporte 24x7 comprovada e canal de atendimento acionado.	☐ Sim ☐ Não	
37	Documentação	Documentação técnica e operacional	Documentação técnica e operacional da solução apresentada.	☐ Sim ☐ Não	
38	Service Desk e SAC	Abertura de chamados	Chamado aberto	☐ Sim ☐ Não	
9. Recursos adicionais avaliados na POC					
39	Geração de hash	Gerar hash das gravações para verificação de integridade.	Gerar e exibir o hash de uma gravação; recalculer o hash do mesmo arquivo e comprovar a correspondência; alterar uma cópia e demonstrar a divergência.	☐ Sim ☐ Não	
40	Gravação de tela	Gravar a tela do atendimento, integrada à gravação de voz.	Realizar atendimento com gravação de tela e voz e reproduzir os registros correspondentes.	☐ Sim ☐ Não	
41	Inteligência artificial	Disponibilizar recursos de inteligência artificial integrados à plataforma, executados on-premises.	Demonstrar recurso de IA em funcionamento com dados de teste e apresentar seu processamento na infraestrutura local.	☐ Sim ☐ Não	
42	Chatbot	Disponibilizar chatbot integrado à plataforma, executado on-premises.	Realizar interação com o chatbot e demonstrar seu encaminhamento ao atendente com preservação do histórico.	☐ Sim ☐ Não	



Nº	Item avaliado	Requisito (Anexo G)	Conferência – Atende quando	Atende	Evidência / Observação
43	Voicebot	Disponibilizar voicebot integrado ao atendimento de voz, executado on-premises.	Realizar chamada com interação funcional com o voicebot e encaminhamento ao atendente.	☐ Sim ☐ Não	
44	Transcrição	Disponibilizar transcrição de voz para texto, executada on-premises.	Transcrever chamada da demonstração e exibir o texto correspondente ao áudio, vinculado ao atendimento.	☐ Sim ☐ Não	
45	Speech analytics	Disponibilizar análise das interações de voz, executada on-premises.	Processar chamada de teste e exibir os resultados de análise, com identificação de palavras ou temas e vínculo à gravação.	☐ Sim ☐ Não	
46	Análise de sentimento	Disponibilizar análise de sentimento das interações, executada on-premises.	Analisar interação de teste e exibir a classificação de sentimento vinculada ao respectivo atendimento.	☐ Sim ☐ Não	
47	URA avançada	Disponibilizar URA avançada integrada à plataforma de atendimento.	Demonstrar fluxo configurável, opções de atendimento e encaminhamento às filas correspondentes.	☐ Sim ☐ Não	
48	Pesquisas de satisfação	Disponibilizar pesquisas de satisfação integradas ao atendimento.	Executar pesquisa de teste, registrar as respostas e exibir seus resultados em relatório.	☐ Sim ☐ Não	

Item 6 — Alta Disponibilidade: (Suprimido da avaliação da POC.) Permanecem inalteradas as obrigações de alta disponibilidade, redundância e failover previstas no Termo de Referência e no Anexo C, a serem verificadas na implantação, no recebimento e na execução contratual. Mantida a numeração dos demais itens do checklist.

3. Delimitação do escopo da POC

A POC abrange 47 itens avaliados: itens 1 a 38, com supressão do item 6, e itens 39 a 48 incluídos pela Errata nº 02. Os demais requisitos serão verificados na execução contratual. A supressão do item 6 atualiza os esclarecimentos anteriores exclusivamente quanto à exigência dos respectivos testes de alta disponibilidade na POC.

RTT, integração com as Centrais de Intermediação de Comunicação (CIC) e demais recursos de acessibilidade.

Geolocalização (LBS/AML e link de GPS por SMS/WhatsApp) e integração com mapas.

O aplicativo móvel final será verificado na execução. Na POC, os itens 3 e 12 serão avaliados com documentação REST e demonstração funcional de consumo de API e webhook, em ambiente da licitante ou simulado, conforme Q8.

Integrações com CAD, SIOPM/GEO, SROP, SISBOM, Cecoco e demais sistemas da SESP.

A apuração continuada dos índices de SLA, capacidade contratada, latência e MOS ocorre na execução contratual. Permanecem na POC a simulação de carga da Observação Final do Anexo G e a escalabilidade do item 4. O teste de failover do item 6 foi suprimido da POC; seus requisitos permanecem obrigatórios na execução.



Indicadores customizados de wallboard, integração com Power BI e relatórios específicos não são itens autônomos da POC; permanecem os painéis em tempo real e os relatórios operacionais e gerenciais dos itens 32 e 33.

A conferência integral das especificações de hardware do Anexo A, da sobrevivência de cada polo regional e dos requisitos de alta disponibilidade ocorre na implantação e no recebimento. Permanecem na POC as verificações presenciais necessárias aos demais itens do Anexo G, conforme TR 6.7.1.2.

4. Conclusão da Comissão Avaliadora

Com base na verificação realizada, a solução apresentada pela licitante foi:

() APROVADA – atendeu a 100% dos requisitos exigidos.

() REPROVADA – não atendeu ao(s) item(ns) nº

Fundamentação (itens reprovados):

Cuiabá-MT, ____ de ____ de 2026.

Nome / Matrícula	Nome / Matrícula	Nome / Matrícula
Membro – TI	Membro – Operações	Membro – Telecomunicações



ANEXO II – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

PROPOSTA DE PREÇOS

PREGÃO ELETRÔNICO nº: 050/2026/SESP-MT.
TIPO: MENOR PREÇO GLOBAL POR GRUPOS/ITENS.

Licitante:	
CNPJ:	
Fone / Fax:	
E-mail:	
Endereço:	
CEP:	
Banco:	
Conta Corrente:	Agência:

GRUPO/ITEM xx						
ITEM	QTD	UND	MARCA MODELO	/ ESPECIFICAÇÃO DO MATERIAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
VALOR TOTAL DO GRUPO/ITEM						

Data: ____/____/____

Eficácia da proposta: _____ dias.
Prazo de entrega do Material: ____/____/____
Nome do representante _____ CPF: _____

(Assinatura do representante legal)



ANEXO III – MODELO DE DECLARAÇÃO

(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

Ref: Edital do Pregão Eletrônico nº 050/2026 – SESP/MT

A Empresa (nome da empresa) inscrita no CNPJ/MF sob nº _____ sediada na _____, Bairro _____, CEP _____, Município _____, por seu representante legal abaixo assinado, em cumprimento ao solicitado no Edital de Pregão Eletrônico nº 050/2026/SESP/MT, DECLARA, sob as penas da lei que:

- 9.16. Está ciente e concorda com as condições do Edital do Pregão Eletrônico nº 050/2026 e seus anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no referido documento, para todos os efeitos legais, sob pena de aplicação das sanções cabíveis;
- 9.17. Cumpre com as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas;
- 9.18. As propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infra legais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas;
- 9.19. Não possui em seu quadro de pessoal e societário, servidor público do Poder Executivo Estadual exercendo funções de gerência ou administração, conforme art. 144, da Lei Complementar Estadual nº 04/1990, ou servidor do Órgão/Entidade contratante em qualquer função, nos termos do art. 9º, §1º da Lei Federal nº 14.133/2021;
- 9.20. Não há sanções vigentes que legalmente impeçam a empresa de licitar ou contratar com a Administração Pública no âmbito deste certame. A empresa não emprega menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menores de 16 (dezesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal e do inciso VI do art. 68 da Lei nº 14.133/2021.
- 9.21. 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.

Obs.: No caso de Microempresa e Empresa de Pequeno Porte, e MEI (Art 23, LC 605/2018/MT) que, nos termos da LC 123/2006, possuir alguma restrição na documentação referente à regularidade fiscal, esta deverá ser mencionada, como ressalva, na supracitada declaração.

() Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz*.

Cidade - UF, _____, _____ de 2026.

CARIMBO E ASSINATURA DO REPRESENTANTE
LEGAL DA EMPRESA

*** Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima.**



ANEXO IV - DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO COMO MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE

A empresa....., inscrita no CNPJ nº por intermédio de seu representante legal,....., CPF nº....., Carteira de Identidade nº....., declara, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº. 050/2026, sob as penas da Lei, que é considerada:

() microempresa, conforme inciso I do artigo 3º da Lei Complementar nº 123/06;

() empresa de pequeno porte, conforme inciso II do artigo 3º da Lei Complementar 123/06.

Declara que a empresa está excluída das vedações constantes do parágrafo 4º do artigo 3º da Lei Complementar nº 123/06 e que caso seja declarada vencedora do certame, promoveremos a regularização de eventuais defeitos ou restrições existentes na documentação exigida para efeito de regularidade fiscal.

Declara que no ano-calendário de realização desta licitação, os valores somados dos contratos celebrados com a Administração Pública, não extrapolam a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte, nos termos do art. 4º, § 2º da Lei nº 14.133/2021.

Cuiabá, ... de de 2026.

(assinatura representante legal)

Nota: A falsidade desta DECLARAÇÃO, objetivando os benefícios da Lei Complementar nº 123/2006, caracterizará crime de que trata o Art. 299 do Código Penal, sem prejuízo do enquadramento em outras figuras penais e das penalidades previstas neste Edital.



ANEXO V – MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE ENTRE SI
CELEBRAM O ESTADO DE MATO GROSSO E A EMPRESA

O ESTADO DE MATO GROSSO, por intermédio da SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA - SESP, denominado contratante, com sede na Rua Júlio Domingos de Campos, s/n, Centro Político Administrativo - Cuiabá-MT CEP: 78049-927, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 58.275.566/0001-06, neste ato representado pelo SECRETÁRIO ADJUNTO DE SEGURANÇA PÚBLICA, , nomeado pela Portaria nº 66/2026/GAB/SESP, de 14 de abril de 2026, RODRIGO BASTOS DA SILVA, brasileiro, funcionário público, portador do RG nº [REDACTED], inscrito no CPF/MF sob o nº [REDACTED], e de outro lado a Empresa _____, doravante denominada simplesmente contratado, localizada à _____, nº _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, neste ato representada por _____, conforme autorização nos atos constitutivos da empresa OU procuração apresentada nos autos, residente à _____, nº _____, município de _____, portador do RG nº _____ e do CPF nº _____, considerando a autorização para aquisição do objeto de que trata o processo nº SESP-PRO-2026/03052 resolvem celebrar o presente contrato, que será regido por suas cláusulas, pelos preceitos de direito público, pela Lei nº 14.133/2021, Decreto Estadual nº 1.525/2022, Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), no que couber, assim como, supletivamente, pelos Princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições de direito privado.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

- 1.1. 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, nas condições estabelecidas no Termo de Referência.
- 1.2. Vinculam-se ao presente Contrato, independentemente de transcrição, (a) o Edital do Pregão Eletrônico nº 050/2026/SESP; (b) o Termo de Referência; (c) a proposta do contratado; (d) anexos dos documentos aqui listados.

CLÁUSULA SEGUNDA – ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

- 2.1. Os preços do objeto contratado são obtidos no certame licitatório nº (050), abaixo indicados, nas quais estão incluídas todas as despesas necessárias à sua execução (tributos, seguros, encargos sociais, etc.)

Tipo	Seq.	Código/Descrição	Un. Aquis.	Elem./Sub	Qtde.	Valor Unit.	Valor Total
Grupo 1	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. INCLUI O FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO ON-PREMISES, ATIVIDADES DE SUPORTE E JORNADA DO CLIENTE E BACKOFFICE.	1 MN	4005 - SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA E MÓVEL	36		



Grupo 1	2	0018830 - SERVIÇO DE MULTIMEIOS EM PLATAFORMA OMINICHANNEL PARA TELEATENDIMENTO ATIVO, RECEPTIVO, CONTEMPLANDO ATENDIMENTO POR E-MAIL, SMS, URA, CHATBOT/VOICEBOT E MENSAGERIA INSTANTÂNEA POR WHATSAPP BUSINESS VIA API, COM DISPONIBILIDADE 24X7. INCLUI O FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO ON-PREMISES, ATIVIDADES DE SUPORTE E JORNADA DO CLIENTE E BACKOFFICE.	1 MN	4005 - SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA E MÓVEL	36		
Grupo 1	3	0018830 - SERVIÇO DE MULTIMEIOS EM PLATAFORMA OMINICHANNEL PARA TELEATENDIMENTO ATIVO, RECEPTIVO, CONTEMPLANDO ATENDIMENTO POR E-MAIL, SMS, URA, CHATBOT/VOICEBOT E MENSAGERIA INSTANTÂNEA POR WHATSAPP BUSINESS VIA API, COM DISPONIBILIDADE 24X7. INCLUI O FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO ON-PREMISES, ATIVIDADES DE SUPORTE E JORNADA DO CLIENTE E BACKOFFICE.	1 MN	4005 - SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA E MÓVEL	36		
Grupo 1	4	0018830 - SERVIÇO DE MULTIMEIOS EM PLATAFORMA OMINICHANNEL PARA TELEATENDIMENTO ATIVO, RECEPTIVO, CONTEMPLANDO ATENDIMENTO POR E-MAIL, SMS, URA, CHATBOT/VOICEBOT E MENSAGERIA INSTANTÂNEA POR WHATSAPP BUSINESS VIA API, COM DISPONIBILIDADE 24X7. INCLUI O FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO ON-PREMISES, ATIVIDADES DE SUPORTE E JORNADA DO CLIENTE E BACKOFFICE.	1 MN	4005 - SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA E MÓVEL	36		
Grupo 1	5	0018558 - SERVIÇO DE ATENDIMENTO SENDO ELETRÔNICO E MENSAGERIA - CUSTO POR SESSÃO DE ATENDIMENTO.	1 UN	4005 - SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA E MÓVEL	2520000		
Grupo 1	6	0018559 - SERVIÇO DE ATENDIMENTO SENDO ELETRÔNICO VIA SMS - CUSTO POR SESSÃO DE ATENDIMENTO.	1 UN	4005 - SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA E MÓVEL	720000		
Valor Total Grupo 1:							
Valor Total Global:							

CLÁUSULA TERCEIRA – CASOS OMISSOS

3.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133/2021 e demais normas estaduais de licitações e contratos administrativos e, supletivamente as disposições contidas na Lei nº 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor, normas e Princípios Gerais dos Contratos e disposições do direito privado.

CLÁUSULA QUARTA – PRAZO DE VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

4.1. O prazo de vigência deste termo de contrato é de 36 (trinta e seis) meses, contados da assinatura deste Termo, adstrito a existência de créditos orçamentários.

4.2. Este contrato poderá ser prorrogado sucessivamente, até o limite de 10 (dez) anos, cabendo à unidade de contratos atestar a conformidade do Relatório de Pesquisa de Preços com as regras do Decreto nº 1.525/2022, comprovando que os preços permanecem vantajosos para a Administração, sendo permitida a negociação com o contratado ou a extinção contratual sem ônus para qualquer das partes nesse caso.

4.3. A vantagem econômica na continuidade do contrato deverá ser avaliada a cada 12 (doze) meses, por meio de pesquisa de preços a ser realizada na forma do Decreto nº 1.525/2022, a qual deve obedecer a periodicidade mínima fixada no art. 289, § 1º do Decreto nº 1.525/2022.



4.4. No início de cada exercício financeiro deve ser demonstrada a vantajosidade técnica e operacional em sua manutenção, por meio de atestados do fiscal do contrato acerca da regularidade da prestação contratada e do gestor do contrato acerca da manutenção da necessidade e atualidade das especificações do objeto para atendimento à demanda pública.

4.5. A(s) prorrogação(ões) do(s) prazo(s) de vigência do contrato deve(m) ser instrumentalizada(s) através de aditivo contratual, instruído conforme definido nos artigos 289, 290 e 293 do Decreto Estadual nº 1.525/2022 e respeitadas as condições prescritas na Lei nº. 14.133/2021.

CLÁUSULA QUINTA – DA EXECUÇÃO E SEU PRAZO

5.1. Prazo de execução:

5.1.1. O prazo para início das atividades de mobilização e implantação pela CONTRATADA será de até 15 (quinze) dias úteis a contar da assinatura do contrato. Esse prazo não substitui nem posterga os prazos específicos de entrega do Projeto Executivo e de entrada em produção de cada polo, nem o prazo de desenvolvimento de APIs e do aplicativo móvel, estabelecidos no Termo de Referência e reproduzidos nesta contratação.

5.1.1.1. O prazo para a completa implantação da solução, incluindo a instalação física, configuração lógica e integração multimeios em todos os polos previstos, obedecerá aos prazos do subitem 5.7.1 deste Contrato e ao cronograma do Anexo B, contados da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado mediante autorização da CONTRATANTE, desde que devidamente justificado. O recebimento da implantação será formalizado após a verificação, no ambiente de produção, dos requisitos correspondentes a cada polo ou entrega, nos termos do Termo de Referência. A aprovação da POC integra o julgamento da proposta no certame e não substitui os testes e os termos de recebimento da execução contratual.

5.1.1.2. Os serviços de cunho administrativo, vistorias agendadas e treinamentos serão prestados, preferencialmente, de segunda a sexta-feira, das 08:00h às 18:00h, observando o expediente da SESP.

5.1.1.2.1. Caso o horário de expediente do contratante seja alterado por determinação legal ou imposição de circunstâncias supervenientes, deverá ser promovida adequação nos horários da prestação de serviços para atendimento da nova situação.

5.1.1.2.2. Excepcionalmente, a execução do serviço poderá ser agendada em dias e horários não previstos acima, desde que previamente solicitada pelo Contratado e aceita pelo Contratante.

5.1.1.3. Considerando a natureza crítica, essencial e ininterrupta das atividades desempenhadas pelo Centro Integrado de Operações de Segurança Pública (CIOSP), especialmente no atendimento às chamadas de emergência dos serviços 190, 193 e 192, a solução tecnológica contratada, bem como os serviços de implantação, configuração, suporte técnico emergencial e manutenção corretiva, deverão permanecer disponíveis em regime contínuo de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, inclusive feriados, garantindo a plena operação da plataforma de comunicação e o pronto atendimento às demandas operacionais, com acionamento e atendimento imediato conforme os Níveis de Serviço (SLA) estabelecidos neste Termo de Referência.

5.1.1.4. Os serviços objeto desta licitação, itens de sequência 5 e 6, serão solicitados sob demanda, devendo o contratado prever entrega por requisição, conforme as necessidades da SESP e o quantitativo previsto no contrato.



5.1.2. Havendo causa impeditiva para o cumprimento dos prazos, o contratado deverá apresentar justificativa ao contratante por escrito indicando o motivo e o prazo necessário para a execução, que por sua vez analisará e tomará as providências para a aceitação ou não das justificativas apresentadas.

5.2. Local de execução:

5.2.1. A prestação dos serviços, incluído tudo que for necessário para a operacionalizaçãoda prestação dos serviços especificados neste Termo de Referência (instalação física de gateways, entrega de aparelhos/headsets, vistorias e operação assistida), serão realizados no(s) seguinte(s) endereço(s):

5.2.1.1. CIOSP de Cuiabá (metropolitano): Localizado na Rua Júlio Domingos de Campos, S/N CEP 78049-927, Cuiabá – MT, no Centro Integrado de Operações de Segurança Pública – CIOSP. Telefone: (65) 3613-6954. E-mail: gerenciatec@sesp.mt.gov.br;

5.2.1.2. CIOSP de Rondonópolis: Localizado na Av. Mal. Dutra, 1063- Centro, Rondonópolis- MT, 78700-110. Telefone: (66) 3410-5900. E-mail: ciosprondonopolis@sesp.mt.gov.br.

5.2.1.3. CIOSP de Cáceres: Rua da Segurança nº 558, Centro, Cáceres- MT, cep 78.210-905. Fone: (65) 3211-5790. E-mail: ciospcaceres@sesp.mt.gov.br.

5.2.1.4. CIOSP de Sinop: Rua Colonizador Ênio Pipino, S/N, ao lado do 3º CR, próximo a escola Agro-Amazônia, Sinop- MT.

5.2.2. As atividades de suporte lógico, manutenção remota e gestão da plataforma Omnichannel poderão ser realizadas a partir da sede da contratada, desde que garantidos os níveis de segurança e os tempos de resposta (SLA) estabelecidos. Contudo, em caso de necessidade de intervenção física no hardware (Gateways, Servidores ou Terminais), a contratada deverá deslocar equipe técnica aos endereços supracitados sem custos adicionais de deslocamento para a SESP.

5.2.3. O acesso dos técnicos da contratada às dependências dos CIOSPs deverá observar rigorosamente os protocolos de segurança institucional da SESP, mediante identificação prévia e autorização da gestão do contrato.

5.3. Forma de execução.

5.3.1. A execução contratual será de forma indireta e o regime de execução será por Preço Global, devendo observar as rotinas abaixo:

5.3.2. Metodologia e Etapas de Execução: A implementação da solução de Contact Center Omnichannel deverá seguir rigorosamente as fases abaixo, visando garantir a transição tecnológica sem interrupção dos serviços de emergência (190, 193, 192 e outros):

5.3.2.1. **Fase I – Planejamento e Levantamento Técnico:** Realização de vistorias técnicas presenciais nos polos de Cuiabá, Rondonópolis, Sinop e Cáceres. Nesta fase, a contratada deverá validar a infraestrutura elétrica, de rede e os espaços físicos nos racks da SESP, entregando um Plano de Trabalho detalhado e o Cronograma de Implantação;

5.3.2.2. **Fase II – Instalação e Configuração (Core da Solução):** Montagem física dos gateways de voz e servidores locais (arquitetura on-premises), instalação da plataforma de software Omnichannel, parametrização de ramais, filas de atendimento, URAs e fluxos de transbordo;



5.3.2.3. **Fase III – Integração e Homologação:** Desenvolvimento e teste de integração via APIs com o sistema de registro de ocorrências da SESP para viabilizar o Screen Popup (abertura de tela) e a indexação automática de áudios. Ativação e teste dos canais de mensageria (WhatsApp e Telegram);

5.3.2.4. **Fase IV – Capacitação e Operação Assistida:** Realização dos treinamentos para administradores e usuários (atendentes/despachantes). Após o treinamento, a contratada deverá manter equipe técnica em regime de "operação assistida" por um período mínimo de 15 (quinze) dias após o Go-live (entrada em produção) para ajustes finos e correção de eventuais inconsistências;

5.3.2.5. **Fase V – Recebimento Definitivo:** Entrega de toda a documentação técnica ("As-Built"), manuais de operação e termos de garantia, encerrando a fase de implantação e iniciando o ciclo de suporte técnico 24x7.

5.3.3. A contratada deverá garantir que, durante a substituição da solução de PABX atual pela nova plataforma Omnichannel, o tempo de indisponibilidade das linhas de emergência seja nulo ou reduzido ao mínimo tecnicamente possível, devendo realizar a "virada de chave" preferencialmente em horários de menor fluxo de chamadas, mediante autorização prévia da gestão do CIOSP.

5.4. Da Forma de entrega:

5.4.1. Os serviços de manutenção deverão ser efetuados 24 horas por dia, 7 dias por semana (ON-SITE);

5.4.2. A CONTRATADA deve possuir Central de Atendimento tipo Help-Desk e sistema de gestão de chamados (service desk) com registro online, disponível (24) vinte e quatro horas por dia, (7) sete dias por semana, inclusive nos feriados e finais de semana, fazendo registro das ocorrências, acompanhamento, provendo a resolução de problemas e esclarecimentos de dúvidas;

5.4.3. Todas as chamadas realizadas para o serviço de help desk da CONTRATADA devem ser gravadas e identificadas e os áudios deverão ficar à disposição da contratante por um período não inferior a 180 (cento e oitenta) dias, mediante solicitação;

5.4.4. Os serviços de reparo ou substituição dos equipamentos (hardware) especificados serão executados onde se encontram (ON-SITE) ou na impossibilidade, no centro de manutenção da CONTRATADA;

5.4.5. O prazo máximo para atendimento e reparo/solução do(s) problema(s) que ocasionou(aram) o chamado dos equipamentos, deverá obedecer o plano de contingência.

5.4.6. A contratada deverá disponibilizar uma conexão de acesso IP permitindo que a manutenção do sistema de telefonia possa ser realizada quando necessário de forma remota;

5.4.7. A contratante não remunerará o total de horas em que a central telefônica não provê comunicação nos casos em que o tempo mínimo de atendimento for ultrapassado;

5.4.8. O tempo para restauração da comunicação será contado a partir da comunicação feita pela contratante à CONTRATADA;

5.4.9. A CONTRATADA deverá disponibilizar os meios para contato imediato, sendo sua responsabilidade, salvo em casos especiais, o não atendimento aos chamados efetuados pela contratante;



5.4.10. Planos de contingência poderão ser executados para reparação de panes no fornecimento das soluções quando não for possível o restabelecimento dentro dos prazos aqui estabelecidos. Tais planos visam tão somente à mitigação dos prejuízos causados à sociedade pela interrupção dos serviços devendo ser providenciados os reparos necessários visando à restauração plena dos sistemas.

5.4.11. Os planos de contingência serão regidos pelo mesmo regime de prazo para solução de problemas.

5.5. Do Treinamento:

5.5.1. Grupo 01 – Atendentes Operacionais:

5.5.1.1. Composição:

5.5.1.1.1. Profissionais designados para execução das atividades de atendimento ao usuário final, incluindo operadores de call center, atendentes multicanal e supervisores operacionais.

5.5.1.2. Objetivo do Treinamento:

5.5.1.2.1. Capacitar os participantes para a correta utilização da plataforma Omnichannel, garantindo eficiência, padronização do atendimento, qualidade do serviço e adequada experiência do usuário.

5.5.1.3. Conteúdo Mínimo:

5.5.1.3.1. Operação dos módulos de atendimento (voz, chat, WhatsApp, SMS e demais canais contratados);

5.5.1.3.2. Registro, categorização e encerramento de atendimentos;

5.5.1.3.3. Utilização de scripts, fluxos de atendimento e base de conhecimento;

5.5.1.3.4. Tratamento de incidentes operacionais e escalonamento;

5.5.1.3.5. Boas práticas de atendimento, segurança da informação e LGPD;

5.5.1.3.6. Indicadores de desempenho (TMA, SLA, NPS, produtividade).

5.5.1.4. Carga Horária Recomendada:

5.5.1.4.1. Mínimo de 8 horas para até 65 atendentes em até 03 turmas, com conteúdo teórico e prático em cada localidade onde será implantada a central. Deverá haver treinamento de alinhamento operacional sempre que a contratante julgar necessário.

5.5.2. Grupo 02 – Técnicos de Suporte Nível 1 (Servidores da Contratante):

5.5.2.1. Composição:

5.5.2.1.1. Servidores da CONTRATANTE designados para atuar como suporte técnico de primeiro nível, responsáveis pelo atendimento inicial de incidentes técnicos, triagem, diagnóstico básico e encaminhamento para níveis superiores.



5.5.2.2. Objetivo do Treinamento:

5.5.2.2.1. Capacitar os técnicos para operar, monitorar e prestar suporte básico à infraestrutura e às aplicações da Central Omnichannel, garantindo rápida identificação de falhas e continuidade operacional.

5.5.2.3. Conteúdo Mínimo:

5.5.2.3.1. Arquitetura da solução Omnichannel;

5.5.2.3.2. Arquitetura IA;

5.5.2.3.3. Monitoramento da plataforma e análise de logs;

5.5.2.3.4. Abertura, classificação e acompanhamento de chamados técnicos;

5.5.2.3.5. Procedimentos de contingência e escalonamento;

5.5.2.3.6. Integrações com telefonia, APIs, bots e gateways;

5.5.2.3.7. Rotinas básicas de administração da plataforma;

5.5.2.3.8. Boas práticas de segurança, continuidade e auditoria.

5.5.2.4. Carga Horária Recomendada:

5.5.2.4.1. Mínimo de 24 horas, para até 15 técnicos servidores em 01 turma, com atividades práticas e simulações operacionais na sede da Contratante.

5.5.2.5. A Contratada deverá promover sessões de repasse de conhecimento e alinhamento técnico sob demanda, mediante solicitação formal da equipe de fiscalização do contrato, com o objetivo de assegurar a otimização e a correta operação contínua da solução.

5.5.2.6. Deverá ser fornecida capacitação técnica de caráter avançado, com foco em novas integrações, atualizações sistêmicas e administração da plataforma, destinada a até 04 (quatro) servidores indicados pela Administração, distribuídos em 02 (duas) turmas. A capacitação deverá garantir acesso aos recursos completos de infraestrutura e proporcionar imersão tecnológica no ambiente da solução. As instruções deverão ser ministradas no centro de treinamento do fabricante.

5.6. Da Documentação Técnica e Operacional:

5.6.1. A Contratada obriga-se a fornecer, antes do go-live de cada polo e, obrigatoriamente, antes do início da operação assistida/definitiva, toda a documentação oficial da solução implantada, em idioma português brasileiro (PT-BR), estruturada de forma didática e permanentemente atualizada ao longo da vigência contratual. A documentação deverá ser entregue em formato digital (arquivos pesquisáveis) e físico (quando estritamente necessário para o ambiente de operação), contemplando, no mínimo:

5.6.2. Manuais de Operação (Usuário Final): Guias de utilização contendo a descrição das interfaces, mapa de funcionalidades, indicativo de simbologias, alerta visuais/sonoros e procedimentos rotineiros de uso.

5.6.3. Manuais de Administração e Configuração: Documentação técnica detalhando a topologia da



solução, parametrizações do sistema, gestão de perfis de acesso, políticas de backup e rotinas de segurança.

5.6.4. Guias de Solução de Problemas (Troubleshooting): Procedimentos para identificação, diagnóstico e contorno de falhas comuns e códigos de erro.

5.7. Da Implantação, Prazos e Plano de Trabalho:

5.7.1. O prazo para entrada em produção (go-live) será de até 31 (trinta e um) dias corridos para o polo de Cuiabá e de até 60 (sessenta) dias corridos para os polos de Rondonópolis, Sinop e Cáceres, contados da assinatura do contrato, conforme cronograma aprovado no Projeto Executivo. Os treinamentos dos atendentes precedem o go-live de cada polo, e a operação assistida de 15 (quinze) dias o sucede. O desenvolvimento de APIs e do aplicativo móvel, disciplinado no Processo 3 do Anexo B, observará o prazo de até 90 (noventa) dias. Atrasos decorrentes de prazos regulatórios ou operacionais de prestadoras, comprovadamente solicitados em tempo hábil, serão tratados na forma do item 5.1.2.

5.7.2. O serviço de instalação da Central de Relacionamento – Contact Center deverá ser executado pela CONTRATADA, em conformidade com o cronograma de implantação previamente estabelecido. Faculta-se à CONTRATADA, contudo, a antecipação do prazo de execução, podendo concluir todas as etapas em período inferior ao previsto, desde que apresentando um cronograma detalhado dos serviços de instalação a serem realizados na implantação inicial, mantidas a integralidade do objeto, a qualidade dos serviços prestados e a plena observância das especificações técnicas e contratuais.

5.7.3. Os serviços técnicos de instalação da Central compreendem:

a) Análise e possível adequação de toda sua infraestrutura física e tecnológica para pleno funcionamento da solução a ser implementada, instalada nos imóveis destinados à execução dos serviços em cada um dos quatro polos previstos no contrato, conforme os respectivos locais de execução e a arquitetura on-premises definida no Termo de Referência, que comporte a instalação em ambiente exclusivo das Posições de Atendimento das equipes de operação de teleatendimento receptivo; atendimento multimeios; elaboração e implantação de roteiros, fluxos de atendimento, processos e rotinas de trabalho; análise, desenvolvimento e manutenção de sistemas para atendimento; atendimento eletrônico via URA e SMS; monitoria de atendimento e qualidade; análise, dimensionamento e acompanhamento de tráfego e manutenção contínua;

b) Reuniões com equipe de qualidade para estabelecimento de fluxos de trabalho e scripts; plano de contingência; transferência de base de dados e conhecimentos; definição de equipe de trabalho; capacitações e treinamentos com atendentes;

c) Integrações de sistemas e desenvolvimento de API's necessárias terão prazo de até 90 dias corridos.

5.7.4. São previstas as seguintes etapas, período e duração CONFORME anexo B.

5.8. Da visita técnica:

5.8.1. A visita técnica tem como objetivo verificar as condições locais para a execução do objeto da contratação, permitindo aos interessados verificarem localmente as informações que julgarem necessárias para a elaboração da sua proposta, de acordo com o que o próprio interessado julgar conveniente, não cabendo à Administração nenhuma responsabilidade em função de insuficiência dos dados levantados por ocasião da visita técnica.



5.9. Dos Chamados:

5.9.1. Os chamados para a manutenção serão feitos pela equipe de Service Desk, através de telefone, por e-mail ou por sistema de gestão de chamados (service desk) próprio da Contratada;

5.9.1.1. Todos os chamados deverão ser registrados no sistema de gestão de chamados.

5.9.2. Nos chamados por telefone, a CONTRATADA deverá registrar: data, horário inicial, horário final, problema relatado pelo solicitante, nível de criticidade, procedimentos adotados, nome completo do solicitante e nome completo do atendente;

5.9.3. Nos chamados por e-mail, a CONTRATADA deverá confirmar o recebimento em até uma hora, caso não confirme, será dado como recebido;

5.9.4. A análise de diagnóstico deverá ser realizada após o chamado;

5.9.5. Deverá a CONTRATADA emitir relatórios mensal de atividades (RMA), ou sempre que solicitado pela CONTRATANTE, das quantidades de chamadas recebidas, com possibilidades de filtragem por período e tipo de problema/solicitação.

5.10. Relatório de Execução:

5.10.1. A empresa deverá fornecer ao CIOSP o histórico online dos chamados registrados, contendo um relatório técnico detalhado do atendimento realizado, mencionando os parâmetros verificados, eventuais indícios de problemas futuros, as providências adotadas e as recomendações e orientações técnicas.

5.10.2. Deverá ser possível aos usuários emitirem relatórios gerenciais, operacionais para controle e gestão das informações sobre os equipamentos em manutenção durante todo o período de vigência do contrato. Estes relatórios deverão ser detalhados ou consolidados por:

- e) Período (dia, semana, mês, etc.);
- f) Equipamento, unidade (formado pelo conjunto de equipamentos alocados numa unidade);
- g) Local da manutenção (sala), a fim de acompanhar o histórico de manutenções realizadas em cada um deles;
- h) Peças, componentes, acessórios, materiais e serviços, a fim de acompanhar a evolução histórica de suas trocas e preços por equipamento, gerar estatísticas de vida útil por modelo de equipamento em determinado período.

5.11. Equipamentos Danificados Pela Contratada:

5.11.1. Os equipamentos nos quais forem constatados defeitos, falhas ou incorreções decorrentes da má execução dos serviços ou do emprego inadequado de materiais pela empresa contratada deverão ser, às suas expensas, reparados, corrigidos ou substituídos.

5.11.2. A responsabilidade prevista neste item estende-se também aos equipamentos pertencentes a outros sistemas já instalados no CIOSP que venham a ser danificados em decorrência direta ou indireta



da execução dos serviços pela contratada, cabendo a esta realizar a devida reparação ou substituição, sem qualquer ônus para a Administração.

5.12. Conserto e Substituição de Peças e Componentes:

5.12.1. A empresa substituirá peças e componentes que impliquem em parada significativa dos sistemas, em caso de comprovada necessidade, mediante prévia justificativa assinada pelo seu Responsável Técnico e aprovada pela CONTRATANTE, através do CIOSP, e conforme disposto neste Termo de Referência. Os demais serviços serão executados e registrados em Ordem de Serviço (OS) e informados via sistema de gerenciamento de chamados fornecido pela contratada:

- e) A substituição das peças e componentes deverá ser efetuada por itens originais de primeiro uso, não reconicionados, recomendados pelo fabricante e em concordância com as funcionalidades dos sistemas implantados, sem ônus adicional para a CONTRATANTE. As substituições abrangidas pela manutenção e pela garantia contratual serão efetuadas por conta da CONTRATADA, mediante aprovação da CONTRATANTE.
- f) No caso de ser necessária a retirada de equipamentos para realização de manutenção em oficina especializada, a empresa deverá comunicar o fato, constatando e justificando a necessidade, para que a CONTRATANTE através do fiscal do contrato providencie a autorização para a retirada do equipamento. A empresa quando retirar as peças ou equipamentos que necessitam de reparos deverá providenciar a substituição imediata do objeto retirado para reparo, em igual funcionalidade e compatível com o sistema, até o término dos reparos e reinstalação;
- g) A critério da fiscalização do contrato, a empresa deverá comprovar, através de nota fiscal, a origem das peças e componentes destinados à substituição. As peças substituídas deverão ser devolvidas à fiscalização do contrato no ato da entrega do serviço;
- h) A empresa arcará com as despesas decorrentes da retirada, envio, devolução e reinstalação do equipamento submetido à manutenção corretiva em oficina especializada; e) Caso haja equipamentos ou sistemas inoperantes ao assumir o contrato, a contratada deverá recuperá-los a partir da assinatura do contrato, conforme solicitação da fiscalização, seja qual for a falha existente.

5.13. Realização dos Serviços:

5.13.1. A CONTRATADA deverá designar para a execução dos serviços profissionais devidamente habilitados e capacitados tecnicamente, com comprovada experiência em soluções de Contact Center Omnichannel, telecomunicações IP, sistemas de atendimento multimeios e infraestrutura tecnológica associada, compatíveis com o objeto deste Termo de Referência.

5.13.1.1. Caso a natureza do serviço a ser executado implique necessidade de interrupção temporária, degradação de desempenho ou risco à continuidade do funcionamento da Central de Atendimento do CIOSP, incluindo sistemas de telefonia, URA, plataformas omnichannel, gravação, integrações ou demais componentes da solução, as atividades deverão ser previamente programadas, podendo ser realizadas em horários alternativos, inclusive fora do horário administrativo, mediante anuência prévia do Fiscal do Contrato, de forma a evitar impactos ao atendimento emergencial.

5.13.1.2. Caso o responsável técnico da CONTRATADA identifique a necessidade de alterações, ajustes técnicos, atualizações ou complementações nas rotinas operacionais, configurações ou procedimentos



de manutenção da plataforma tecnológica, com vistas a garantir maior segurança, disponibilidade, desempenho ou eficiência do sistema, deverá submeter formalmente a proposta à CONTRATANTE, para análise e autorização prévia.

5.13.1.3. A Secretaria de Estado de Segurança Pública – SESP, por meio do CIOSP, poderá determinar, a qualquer tempo, a realização, priorização, suspensão ou reprogramação de serviços técnicos, total ou parcialmente, sempre que tal medida se mostrar necessária à preservação da continuidade, segurança e eficiência operacional da Central de Atendimento.

5.13.2. Execução da Manutenção Preventiva:

5.13.2.1. A manutenção preventiva tem por objetivo reduzir a probabilidade de falhas, interrupções ou degradação de desempenho da solução de Central de Atendimento Multimeios (Contact Center Omnichannel), contemplando ações periódicas destinadas a manter em pleno funcionamento os softwares, hardwares, equipamentos, plataformas e demais componentes que integram a solução contratada.

5.13.2.2. A manutenção preventiva compreenderá, dentre outras atividades:

5.13.2.2.1. verificação do estado de funcionamento dos servidores, appliances, gateways, telefones IP, headsets, dispositivos de rede e demais hardwares da solução;

5.13.2.2.2. verificação da integridade e desempenho das plataformas de atendimento, softwares de gestão, gravação, monitoramento e roteamento de chamadas e interações omnichannel;

5.13.2.2.3. análise de logs, rotinas de atualização, correções, patches e otimizações de desempenho dos sistemas;

5.13.2.2.4. limpeza lógica e física dos equipamentos quando aplicável;

5.13.2.2.5. ajustes, regulagens, testes operacionais e validação de integrações com sistemas corporativos;

5.13.2.2.6. inspeções técnicas e simulações operacionais destinadas a garantir a plena funcionalidade da solução.

5.13.2.3. Para cada atividade de manutenção preventiva realizada deverá ser emitido Relatório Técnico ou Ordem de Serviço (OS) contendo, no mínimo:

5.13.2.3.1. data da execução;

5.13.2.3.2. descrição detalhada dos procedimentos realizados;

5.13.2.3.3. identificação dos equipamentos, softwares ou componentes analisados;

5.13.2.3.4. eventuais peças, componentes ou equipamentos substituídos;

5.13.2.3.5. recomendações técnicas, quando aplicável.

5.13.2.4. A manutenção preventiva deverá ser realizada periodicamente, com frequência mínima mensal, mediante visitas técnicas presenciais ou atividades remotas, quando aplicável, com carga



horária suficiente para verificação de todos os sistemas da solução descrita neste Termo de Referência.

5.13.3. Da Execução da Manutenção Preventiva:

5.13.3.1. Os serviços de manutenção preventiva da solução deverão ser realizados mensalmente, por meio de visitas técnicas presenciais ou atendimento remoto, quando tecnicamente viável, em horário comercial, das 08h às 18h, em datas previamente definidas de comum acordo entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.

5.13.3.2. Sempre que necessário, as atividades poderão ser acompanhadas por servidor ou equipe técnica indicada pela Gerência Técnica do CIOSP, com a finalidade de fiscalização e validação dos serviços executados.

5.13.4. Execução da Manutenção Corretiva:

5.13.4.1. Entende-se por manutenção corretiva aquela destinada à identificação, diagnóstico e solução de falhas, indisponibilidades ou mau funcionamento apresentados nos softwares, hardwares, equipamentos, plataformas de atendimento e demais componentes da solução de Contact Center Omnichannel.

5.13.4.2. A manutenção corretiva deverá ser realizada por profissionais técnicos especializados da empresa contratada, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, mediante abertura de chamado técnico nos termos deste Termo de Referência.

5.13.4.3. Os atendimentos corretivos deverão ser prestados preferencialmente no local de instalação da solução (on-site) ou remotamente, quando tecnicamente possível e autorizado pela fiscalização do contrato.

5.13.4.4. Qualquer equipamento, hardware ou componente da solução somente poderá ser retirado das dependências da CONTRATANTE mediante prévia autorização da fiscalização do contrato, sendo que todas as despesas de transporte, logística ou substituição correrão por conta da CONTRATADA.

5.13.4.5. A CONTRATADA deverá substituir, quando necessário e mediante aprovação da CONTRATANTE, peças, componentes, equipamentos ou hardwares defeituosos, decorrentes de desgaste natural ou falha de funcionamento, por outros equivalentes ou superiores, garantindo a continuidade operacional da solução.

5.13.4.6. A CONTRATADA deverá manter estoque mínimo de peças, componentes, equipamentos e hardwares de reposição, suficientes para evitar paralisações prolongadas da solução de atendimento, assegurando a continuidade dos serviços prestados pelo CIOSP.

5.13.4.7. Caso não seja possível a correção imediata da falha durante a intervenção técnica, os equipamentos, hardwares ou componentes defeituosos deverão ser substituídos temporariamente por equipamentos de backup, garantindo a continuidade da operação do sistema de atendimento, até a solução definitiva do problema.

5.14. MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS:

5.14.1. Para a perfeita execução dos serviços, o contratado deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades satisfatórias, promovendo sua substituição quando necessário.



5.14.2. A contratada deverá fornecer e manter, durante toda a vigência contratual, os seguintes materiais e equipamentos, cujas especificações técnicas mínimas devem estar em estrita conformidade com este documento:

5.14.2.1. Terminais IP (Aparelhos Telefônicos): Mínimo de 150 (cento e cinquenta) unidades, com tecnologia Gigabit Ethernet, suporte a PoE (Power over Ethernet) e capacidade para ao menos 04 linhas/contas SIP simultâneas;

5.14.2.2. Headsets Profissionais: Mínimo de 200 (duzentas) unidades, com conexão USB/QD (Quick Disconnect), haste flexível, cancelamento de ruído ambiente superior a 20 dB e proteção acústica contra picos de volume;

5.14.2.3. Infraestrutura de Processamento Local (On-premises): Gateways de voz e servidores físicos necessários para instalação nos racks da SESP em Cuiabá e nos polos regionais (Rondonópolis, Sinop e Cáceres), garantindo a sobrevivência local e autonomia das comunicações;

5.14.2.4. Licenciamento de Software: Licenças de uso da plataforma Contact Center Omnichannel, incluindo módulos de gestão de filas, integração de mensageria (WhatsApp/Telegram) e os recursos de inteligência Speech-to-Text (transcrição automática de áudio);

5.14.2.5. Materiais de Instalação e Consumo: Todos os cabos de manobra (patch cords), conectores, kits de fixação em rack e demais componentes de rede necessários para a entrega da solução em pleno funcionamento.

5.14.3. Todos os equipamentos de hardware (Terminais IP, Headsets e Gateways) fornecidos deverão ser novos, sem uso anterior, e contar com garantia de funcionamento e suporte técnico contra defeitos de fabricação durante todo o período da contratação.

5.14.4. A substituição de materiais ou componentes de hardware que apresentarem defeito ou degradação de performance deverá ser realizada pela contratada sem qualquer ônus adicional para a SESP, observando os prazos de reparo estabelecidos nos Níveis de Serviço (SLA).

5.15. PREPOSTO:

5.15.1. O contratado deverá manter preposto, aceito pela Administração, para representá-lo na execução do contrato.

5.15.1.1. O preposto deverá ser designado no ato da assinatura do contrato, indicando o nome completo, número do CPF ou documento de identidade, além dos dados relacionados à sua qualificação profissional.

5.15.1.2. O preposto estará à disposição do contratante, de forma presencial durante a execução dos serviços ou quando for convocado pela fiscalização.

5.15.2. A manutenção do preposto da empresa, durante todo o período de vigência do contrato, poderá ser recusada pelo contratante, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

5.15.3. O contratante poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.



5.15.4. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o contratante convocará o preposto do Contratado para reunião inicial, na qual será apresentado o 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 do contratado, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

5.15.5. Para melhor atender as unidades, o contratado poderá apresentar mais de um preposto para representá-lo na execução do contrato.

5.15.6. São atribuições do Preposto, dentre outras:

5.15.6.1. Comandar, coordenar e controlar a execução dos serviços contratados.

5.15.6.2. Zelar pela segurança, limpeza e conservação dos equipamentos e das instalações do contratante, além da segurança dos empregados do contratado colocados à disposição do contratante.

5.15.6.3. Cumprir e fazer cumprir todas as determinações, instruções e orientações emanadas da Fiscalização e das autoridades do contratante.

5.15.6.4. Acatar as orientações do contratante, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho, desde que de acordo com a legalidade.

5.15.6.5. Apresentar informações e/ou documentação solicitada pela Fiscalização e/ou pelas autoridades do contratante, inerentes à execução e às obrigações contratuais, em tempo hábil.

5.15.6.6. Reportar-se à Fiscalização do contratante para dirimir quaisquer dúvidas a respeito da execução dos serviços e das demais obrigações contratuais.

5.15.6.7. Estar apto a esclarecer as questões relacionadas às faturas dos serviços prestados e atender prontamente a quaisquer solicitações do contratante.

5.15.6.8. Relatar à Fiscalização, pronta e imediatamente, por escrito, toda e qualquer irregularidade observada.

5.15.6.9. Adotar todas as providências pertinentes para que sejam corrigidas quaisquer falhas detectadas na execução dos serviços contratados.

5.15.6.10. Garantir que os empregados se reportem sempre ao contratado, primeiramente, e não à Fiscalização e/ou aos servidores do contratante, na hipótese de ocorrência de problemas relacionados à execução contratual.

5.15.6.11. Realizar, além das atividades e tarefas que lhe forem atribuídas, quaisquer outras que julgar necessárias, pertinentes ou inerentes à boa prestação dos serviços contratados.

5.15.6.12. Apor assinatura em documento/relatório de avaliação da execução do objeto contratado, quando este não for remetido por mensagem eletrônica com confirmação de recebimento.

5.15.6.13. Encaminhar à Fiscalização do contratante todas as Notas Fiscais/Faturas dos serviços prestados, bem como toda a documentação complementar exigida.



5.16. As demais normas pertinentes ao regime de execução contratual, assim como prazos e condições de recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA SEXTA – RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

6.1. O recebimento do objeto deste contrato ocorrerá de acordo com as condições estabelecidas no Termo de Referência.

6.2. Os serviços descritos neste contrato serão recebidos pelo fiscal do contrato ou Comissão de Recebimento:

6.2.1. Provisoriamente, após a conclusão dos serviços, e mediante realização de vistoria para efeito de posterior verificação da conformidade dos serviços com a especificação contratual;

6.2.2. Definitivamente, mediante nova vistoria e relatório detalhado, após as correções e complementações, comprovada a adequação do objeto aos termos contratuais, e apresentadas as respectivas documentações exigidas no Contrato.

6.3. Não havendo o saneamento das irregularidades pelo contratado, deverá o fiscal do contrato encaminhar o caso à autoridade superior, para procedimentos inerentes à aplicação de penalidades.

6.4. Caso sejam constatados defeitos ou inconsistências nos serviços, a fiscalização rejeitará no todo ou em parte, a depender do caso, e reduzirá a termo o ocorrido, notificando o contratado para saneamento e/ou refazimento/substituição, no prazo estabelecido.

6.5. Após a vistoria, a fiscalização comunicará oficialmente ao contratado, indicando as correções e complementações consideradas necessárias ao recebimento definitivo do serviço, sendo estabelecido prazo para a execução dos ajustes, observado o disposto no art. 119 da Lei nº 14.133/2021.

6.6. Havendo necessidade premente do serviço, poderá o fiscal do contrato receber provisoriamente o objeto contratual realizado parcialmente, sem prejuízo de eventual glosa quando do recebimento definitivo.

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, bem como não exclui a responsabilidade pela garantia do(s) serviços(s) executado(s) por vícios ou disparidades em relação às especificações estabelecidas, verificadas posteriormente, garantindo-se ao contratante as faculdades previstas no art. 18 da Lei nº 8.078/90.

6.8. Recebimento Provisório:

6.8.1. O recebimento provisório dar-se-á por servidor ou comissão indicado pelo contratante.

6.8.2. Ao final da execução de cada período mensal, deverá ser apurado o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, realizada análise de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo no Anexo C, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos ao contratado, registrando-se constatações em relatório.

6.8.3. Após a apuração do IMR, a fiscalização deverá emitir relatório detalhado, contendo o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato. Deverão também ser anexados



os demais documentos que o responsável julgar necessário e, encontrando irregularidade, fixará prazo para correção. Sendo aprovado o recebimento, o responsável autorizará a emissão da Nota Fiscal.

6.8.4. A fiscalização notificará o contratado para, se for o caso, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, impugnar os apontamentos do Relatório ou emitir a Nota Fiscal/Fatura no valor apurado.

6.8.5. Na hipótese de o contratado apresentar impugnação ao Relatório, a fiscalização emitirá novo Relatório, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, com a análise dos argumentos do contratado. O contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços, bem como constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

6.8.6. Comunicar à empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

6.8.7. O relatório circunstanciado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato.

6.9. RECEBIMENTO DEFINITIVO:

6.9.1. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, 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 as seguintes diretrizes:

6.9.1.1. 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 ao contratado, por escrito, as respectivas correções;

6.9.1.2. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas;

6.9.1.3. Realizar a aposição de assinatura e carimbo nas vias do Documento Auxiliar da NF-e (Danfe) ou na Nota Fiscal, emitida pelo contratado para os serviços prestados.

6.9.2. Na hipótese de irregularidade não sanada pelo contratado, a fiscalização reduzirá a termo os fatos ocorridos e encaminhará à autoridade superior, para procedimentos inerentes à apuração dos fatos e à aplicação das penalidades cabíveis.

6.10. 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, bem como não exclui a responsabilidade pela garantia do(s) serviços(s) executado(s) por vícios ou disparidades em relação às com as especificações estabelecidas, verificadas posteriormente, garantindo-se ao contratante as faculdades previstas no art. 18 da Lei nº 8.078/90.

CLÁUSULA SÉTIMA – CONDIÇÕES DE PAGAMENTO



7.1. As regras acerca das condições de pagamento são as estabelecidas no Termo de Referência.

7.2. O pagamento será efetuado pelo contratante em favor do contratado em até 30 (trinta) dias, mediante ordem bancária a ser depositada em conta corrente, no valor correspondente, após a apresentação da nota fiscal/fatura devidamente atestada pelo fiscal do contratante.

7.2.1. Em caso de atraso no pagamento, motivado exclusivamente pelo contratante, o valor devido será corrigido pelo IPCA, com apuração desde a data prevista para o pagamento até a data de sua efetiva realização.

7.2.2. O(s) pagamento(s) não realizado(s) dentro do prazo por eventos decorrentes do contratado, não será(ão) gerador(es) de direito a qualquer acréscimo financeiro;

7.3. O pagamento será efetuado de acordo com a execução dos serviços, mediante a emissão da respectiva nota fiscal que deverá estar devidamente atestada pela Gerência responsável e/ou pela fiscalização do contrato (indicada pela autoridade competente por meio de portaria) e acompanhada dos certificados de Regularidade Fiscal perante o Estado de Mato Grosso, bem como perante a Fazenda Pública do município do domicílio ou sede do contratado, obedecendo aos prazos estabelecidos no Decreto Orçamentário vigente.

7.4. O contratado deverá indicar no corpo da nota fiscal, o número do contrato, nome do banco, agência e número da conta corrente onde deverá ser feito o pagamento, via ordem bancária.

7.5. Nos casos de aplicação de penalidade em virtude de inadimplência contratual pelo contratado, não serão efetuados pagamentos enquanto perdurar pendência de liquidação das respectivas obrigações, respeitado o disposto no Decreto Estadual nº 1.525/2022.

7.6. Não será efetuado pagamento de nota pendente de adimplemento por parte do contratado.

7.7. Caso o objeto tenha sido recebido parcialmente, o pagamento da nota deverá ser equivalente apenas ao objeto recebido definitivamente, ou seja, somente quanto à parcela incontroversa.

7.8. As notas fiscais a serem pagas poderão sofrer desconto devido à aplicação das glosas e multas aplicadas previstas neste contrato.

7.9. Constatada alguma irregularidade nas notas fiscais/faturas, o fornecedor será notificado, sendo devolvidas as notas fiscais/faturas para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo para pagamento da data da sua reapresentação.

7.10. O contratante não efetuará pagamento de título descontado ou por meio de cobrança em banco, bem como os que foram negociados com terceiros por intermédio da operação de factoring.

7.11. Nenhum pagamento isentará o contratado das suas responsabilidades e obrigações vinculadas ao serviço contratado, especialmente àquelas relacionadas com a qualidade e garantia, nem implicará aceitação definitiva dos mesmos.

7.12. As despesas bancárias decorrentes de transferência de valores para outras praças, serão de responsabilidade do contratado.

7.13. Não será permitido pagamento antecipado, parcial ou total, relativo a parcelas contratuais vinculadas à prestação de serviços deste contrato.



7.14. Os pagamentos não realizados dentro do prazo, por eventos decorrentes motivados pela do contratado, não serão geradores de direito à correção de preços.

7.15. Será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que o contratado:

7.16. Não produziu os resultados acordados;

7.17. Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

7.18. Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do objeto, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

7.19. Nos casos em que houver controvérsia sobre a execução do objeto quanto à dimensão, qualidade e/ou quantidade, será efetuada a liberação do pagamento somente da parcela incontroversa, nos termos do art. 355 do Decreto Estadual nº 1.525/2022.

7.20. O contratante efetuará retenção na fonte de todos os tributos inerentes ao contrato em questão.

7.21. Para as operações de vendas destinadas a Órgão Público da Administração Federal, Estadual e Municipal, deverão ser acobertadas por nota fiscal eletrônica, conforme Protocolo ICMS 42/2009, recepcionado pelo artigo 355, § 6º do RICMS. Informações através do site www.sefaz.mt.gov.br/nfe.

7.22. Na hipótese de fatos impeditivos do pagamento decorrentes de caso fortuito ou força maior que impeça a liquidação ou o pagamento da despesa, o prazo para o pagamento será suspenso até a interrupção destes fatos.

7.23. A não manutenção das condições de habilitação durante a execução contratual não permite a retenção do pagamento devido à contratada por serviços já prestados ou produtos já entregues e recebidos sem ressalvas pelo órgão ou entidade contratante, com exceção dos contratos de terceirização de serviços.

7.24. O pagamento será efetuado mediante a apresentação dos seguintes documentos:

7.24.1. Prova de regularidade junto à Fazenda Estadual, expedida pela Secretaria de Estado de Fazenda da sede ou domicílio do credor e do Estado de Mato Grosso, abrangendo inclusive débitos inscritos em dívida ativa;

7.24.2. Prova de regularidade junto à Dívida Ativa do Estado, expedida pela Procuradoria-Geral do Estado da sede ou domicílio do credor e do Estado de Mato Grosso;

7.24.3. Prova de regularidade perante o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS, em plena validade e relativa ao contratado;

7.24.4. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Federal e Instituto Nacional do Seguro Social – INSS;

7.24.5. Prova de regularidade perante a Justiça do Trabalho;



7.24.6. Prova de regularidade junto à Fazenda Municipal da sede ou domicílio do credor.

7.25. A CONTRATADA deverá emitir as notas fiscais em conformidade com as respectivas orientações da Instrução Normativa RFB nº 1234, de 11.01.2012.

7.26. Sobre o valor da Nota Fiscal, a CONTRATANTE, quando couber, fará as retenções devidas dos impostos e contribuições previstas na Instrução Normativa RFB nº 1.234/2012, Instrução Normativa RFB nº 2.110/2022 e Lei Complementar nº 116/2003.

7.27. A CONTRATADA deverá emitir e protocolar a respectiva Nota Fiscal/Fatura referente aos serviços efetivamente prestados entre os dias **01 (um) e 5 (cinco) do mês subsequente ao da prestação dos serviços**, observada a legislação tributária vigente, as normas fiscais aplicáveis e os procedimentos administrativos estabelecidos pela CONTRATANTE.

7.28. O disposto no item anterior aplica-se igualmente às hipóteses de faturamento proporcional (pró-rata), hipótese em que a Nota Fiscal/Fatura correspondente deverá ser emitida e protocolada dentro do mesmo prazo ali estabelecido.

7.29. A CONTRATADA responderá, de forma exclusiva e integral, por todos os ônus tributários, acréscimos legais e demais encargos decorrentes de eventual atraso nos recolhimentos fiscais, quando tais atrasos resultarem, direta ou indiretamente, da emissão de nota fiscal em desconformidade com o prazo estabelecido, restando afastada, em qualquer hipótese, a responsabilidade do CONTRATANTE por tais encargos.

CLÁUSULA OITAVA – REAJUSTE

8.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis pelo prazo de um ano contado da data do orçamento estimado.

8.2. Após o intervalo de um ano, os preços iniciais serão reajustados, a requerimento do contratado e depois de transcorrido um ano da data do orçamento estimado, por meio da aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE.

8.3. Os reajustes deverão ser precedidos de solicitação do contratado, acompanhada de memorial do cálculo, conforme for a variação de custos, objeto do reajuste.

8.4. Independentemente do requerimento de reajuste formulado pelo contratado, o contratante verificará, a cada anualidade, se houve deflação do índice adotado que justifique o recálculo dos custos em valor menor, promovendo, em caso positivo, a redução dos valores correspondentes da planilha contratual.

8.5. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

8.6. 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).



8.7. A prorrogação contratual sem a solicitação do reajuste implica a preclusão deste, sem prejuízo dos futuros reajustes nos termos pactuados.

8.8. 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.

8.9. 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.

8.10. O reajuste será realizado por apostilamento.

CLÁUSULA NONA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

9.1. O(s) recurso(s) para pagamento do(s) serviço(s) será(ão) da(s) seguinte(s) dotação(ões) orçamentária(s):

DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

19101.0008.06.181.519.2717.9900.3.3.90.40.012.15000000.04.02.01

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

CLÁUSULA DÉCIMA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

10.1. A contratação conta com garantia de execução, nos moldes do art. 96 da Lei nº 14.133, de 2021, em valor correspondente a 2% (dois por cento) do valor anual do contrato.

10.1.1. O adjudicatário do objeto licitatório deverá apresentar a garantia contratual no prazo de até 10 dias contados da sua notificação para tanto, resguardado o mínimo previsto no Art. 96, §3º da Lei 14.133/2021.

10.1.2 O contrato não será assinado antes da apresentação da garantia, salvo a existência de excepcional motivo acatado pela administração.

10.1.3 A não apresentação da garantia nos prazos contratuais sujeitará o adjudicatário às penalidades legais a serem apuradas em processo administrativo de aplicação de sanção.

10.2. Caberá ao contratado optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

a) Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, sendo estes 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 credores econômicos, definido pelo Ministério da Economia.

b) Seguro-garantia, modalidade “Seguro-garantia do Prestador de Serviço”, representado por apólice de seguro emitida especialmente para esse fim, devendo ter como importância segurada o valor nominal da garantia exigida e como beneficiário o contratante.



c) Fiança bancária, emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil.

d) Título de capitalização custeado por pagamento único, com resgate pelo valor total, nos termos do art. 96, § 1º, IV, da Lei nº 14.133/2021.

10.3. A garantia, quando em dinheiro, deverá ser efetuada com o recolhimento de DAR (Documento de Arrecadação). Para a emissão do referido documento, deve-se realizar o seguinte procedimento:

a) Acessar site da SEFAZ, no endereço <http://www.sefaz.mt.gov.br>;

b) Na aba Serviços, clicar em Documentos Arrecadação, clicar em DAR-1 - Órgãos;

c) Selecionar o Órgão/Entidade contratante e escolher o tipo de pessoa;

d) Preencher o Formulário para emissão do DAR:

e) Após a emissão do Documento de Arrecadação (DAR), efetuar o pagamento em qualquer agência do Banco do Brasil e, em seguida, encaminhar ao contratante, ambos documentos: as cópias do DAR e do comprovante de pagamento;

10.4. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato e por 90 dias após o término da vigência contratual, permanecendo em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

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

10.6. 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, ressalvado o período no qual o contrato seja suspenso por ordem ou inadimplemento da Administração.

10.7. Caso utilizada outra modalidade de 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.

10.8. 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.

10.9. No seguro-garantia é vedada a inclusão de cláusula prevendo a obrigação de comunicar a mera expectativa de sinistro por parte do contratante, bem como cláusula que permita a execução do objeto do contrato por meio de terceiros.

10.10. A inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,2% (dois décimos por cento), do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 5% (cinco por cento).



10.11. Caso o atraso seja superior a 25 (vinte e cinco) dias corridos na prestação da garantia contratual nas modalidades caução ou fiança bancária, o contratante poderá promover a retenção dos pagamentos devidos ao contratado, até o limite do percentual estabelecido a título de garantia.

b) A retenção efetuada com base nesta cláusula não gera direito a nenhum tipo de compensação financeira ao contratado.

10.12. O contratado poderá substituir a retenção efetuada em razão da falta de apresentação da garantia por qualquer das modalidades previstas no item 10.2, observadas as condições legais e contratuais aplicáveis.

10.13. 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 da Economia.

10.14. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, essa 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.

10.15. 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, contados da data em que for notificada.

10.16. O contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

10.17. 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 (art. 137, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021).

10.18. 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 aplicáveis ao contrato de seguro, nos termos do art.20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.

10.19. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança ou autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do contratante, mediante termo circunstanciado, de que o contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato.

10.20. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções ao contratado.

10.21. O contratado autoriza o contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Edital e neste Contrato.

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

a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;



- b) prejuízos causados ao contratante ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- c) multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração ao contratado; e
- d) obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo contratado, quando couber.

10.22. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados na subcláusula anterior, observada a legislação que rege a matéria.

10.23. Além da garantia de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021, a presente contratação possui previsão de garantia contratual do bem a ser fornecido, incluindo manutenção e assistência técnica, conforme condições estabelecidas no Termo de Referência.

10.24. No caso de alteração do valor do contrato ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

10.25. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto prevista especificamente no Termo de Referência.

10.26. As modalidades de garantia do produto, bem como as demais regras para cumprimento das obrigações de assistência técnica são as estabelecidas no Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA –OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

11.1. Designar, servidor(es) ao qual(is) caberá(ão) a responsabilidade de acompanhar, fiscalizar e avaliar a execução do Contrato, conforme legislação vigente.

11.2. Emitir ordem de serviço estabelecendo dia, hora, quantidade, local e demais informações que achar pertinente para o bom cumprimento do objeto.

11.3. Fornecer ao contratado todos os elementos e dados necessários à perfeita execução do objeto contratado, inclusive permitindo o acesso de empregados, prepostos ou representantes do contratado em suas dependências, desde que observadas as normas de segurança.

11.4. Disponibilizar local adequado para a realização do serviço.

11.5. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações assumidas, inclusive quanto a continuidade da prestação dos serviços que não deve ser interrompida, ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos pelo contratante.

11.6. Avaliar a qualidade dos serviços prestados, podendo rejeitá-los no todo ou em parte, caso estejam em desacordo com as obrigações assumidas.

11.7. Notificar o contratado sobre qualquer alteração ou possíveis irregularidades ou imperfeições observadas na execução do contrato, para reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte o serviço, sanando as impropriedades.



11.8. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo contratado, desde que atinentes ao objeto da contratação.

11.9. Efetuar o pagamento ao contratado, de acordo com os parâmetros de preço e prazo estabelecidos neste Contrato, no Termo de Referência e no Edital.

11.10. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pelo contratado, quando couber.

11.11. Inserir as informações pertinentes ao objeto contratado, no sistema SIAG-C, após firmar o Contrato e/ou emitir a Nota de Empenho, em atendimento à Lei de Acesso às Informações (Lei nº 12.527/2011, regulamentada pelo Decreto Estadual nº 1.973/2013).

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

12.1. Comparecer, quando convocada, para assinar o Contrato e retirar a Nota de Empenho específica no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da convocação formal, mesmo prazo para retirada da Ordem de Serviço.

12.1.1. Nomear preposto para, durante o período de vigência, representá-la na execução do Contrato, nos termos do art. 118 da Lei nº 14.1333/2021 e conforme disposto no Termo de Referência.

12.2. Manter, durante toda a execução do Contrato, compatibilidade com as obrigações e as condições de habilitação exigidas na licitação;

12.3. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação;

12.4. Executar os serviços contratados, nos termos, local, prazos, quantidades, qualidade e condições estabelecidas no Termo de Referência e no Contrato, de forma a garantir os melhores resultados.

12.5. Os serviços contratados serão executados de acordo com a necessidade do contratante, dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, com a observância das recomendações técnicas aceitáveis, respectivas normas e legislação pertinentes.

12.6. Prover todos os meios necessários à garantia da plena operacionalidade da execução dos serviços, inclusive considerando os casos de greve ou paralisação de qualquer natureza.

12.7. Submeter ao contratante, previamente e por escrito, para análise e aprovação, qualquer mudança no método de execução do serviço que fuja das especificações constantes no Termo de Referência e no Contrato.

12.8. Paralisar, por determinação do contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

12.9. Empregar funcionários habilitados e com conhecimentos indispensáveis ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e



utensílios essenciais à completa execução dos serviços, promovendo sua guarda, manutenção e substituição sempre que necessário.

12.9.1. Apresentar ao contratante, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço, os quais devem estar uniformizados, devidamente identificados por meio de crachá e, se necessário, com Equipamentos de Proteção Individual – EPI's.

12.9.2. Otimizar a gestão de seus recursos humanos, com vistas à qualidade dos serviços e à satisfação do contratante.

12.9.3. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as Normas Internas do contratante, bem como as normas de controle de bens e de fluxo de pessoas nas dependências do contratante.

12.10. Comunicar no prazo de até 02 (dois) dias úteis ao contratante qualquer alteração ocorrida no endereço, conta bancária, telefone, e-mail e outros julgáveis necessários para o recebimento de correspondência.

12.11. Comunicar a fiscalização, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente no local dos serviços que se verifique.

12.12. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo contratante ou por seus responsáveis, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução dos serviços.

12.13. Permitir que o contratante, em qualquer momento, audite e avalie os serviços relacionados ao objeto contratado, que deverá estar de acordo com as especificações do Contrato, em observância às obrigações pactuadas.

12.14. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades contratadas, sem a prévia autorização do contratante.

12.15. O contratado responsabilizar-se-á integralmente pela execução do objeto contratado, cumprindo as disposições legais que interfiram em sua execução, devendo para tal:

12.15.1. Encarregar-se por todas as obrigações trabalhistas que estão previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, bem como as obrigações sociais, previdenciárias, tributárias, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Administração.

12.15.2. Arcar com a responsabilidade civil por todos e quaisquer danos materiais e/ou morais causados ao contratante ou a terceiros, pela ação ou omissão dolosa ou culposa, de seus empregados, trabalhadores, prepostos, contratados ou representantes.

12.15.3. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos.



12.15.4. Responder civil e criminalmente pelos danos causados diretamente ou indiretamente ao contratante ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade, a concomitante fiscalização realizada pelo contratante.

12.15.5. Indenizar terceiros e/ou o contratante, mesmo em caso de ausência ou omissão de fiscalização de sua parte, por quaisquer danos ou prejuízos causados, devendo o contratado adotar as medidas preventivas, com fiel observância às exigências das autoridades competentes e às disposições legais vigentes.

12.15.6. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021.

12.15.7. Responder por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados e prepostos, quando nas dependências do contratante, ou em qualquer outro local onde estejam executando o objeto contratado, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor.

12.15.8. Responder a qualquer tipo de autuação ou ação que venha a sofrer em decorrência da execução do Contrato, bem como pelos contratos de trabalho de seus empregados, que envolvam eventuais decisões judiciais, eximindo o contratante de qualquer solidariedade ou responsabilidade.

12.16. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no total ou em parte, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, contados da solicitação formal do contratante, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais nela empregados, bem como quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

12.17. Emitir Nota Fiscal, discriminando os serviços executados no período, de acordo com a especificação constante no Termo de Referência.

12.18. Atender às demais obrigações e responsabilidades previstas na Lei nº.14.133/2021, Decreto Estadual nº 1.525/2022 e Instrução Normativa nº 01/2020/SEPLAG/MT e suas respectivas alterações.

12.19. No encerramento do contrato, o contratado deverá realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços, quando couber.

12.20. Cumprir todas as obrigações constantes no Edital, seus anexos e de sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.

12.21. Manter-se, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

12.22. Executar fielmente o contrato, de acordo com as Cláusulas avençadas, devendo prestar



os serviços com eficiência e presteza dentro dos padrões estabelecidos nas Normas Técnicas, bem como no Edital e seus anexos.

12.23. Comunicar ao Contratante, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos que julgar necessários.

12.24. Zelar pela perfeita execução dos serviços, devendo sanar as falhas eventuais.

12.25. Atender prontamente às exigências do representante da Contratante, desde que sejam compatíveis com o objeto do presente contrato.

12.26. Tratar como confidenciais e zelar pelo sigilo de todos os dados, informações ou documentos que tomar conhecimento em decorrência do objeto desta contratação, bem como deverá submeter-se às normas e políticas de segurança do Contratante, devendo orientar seus empregados e/ou prepostos nesse sentido, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa.

12.27. A CONTRATADA obriga-se a tratar como "segredos comerciais e confidenciais" todos os produtos e subprodutos relativos aos serviços contratados.

12.28. Assumir responsabilidade sobre todos os possíveis danos físicos e/ou materiais causados ao Órgão ou a terceiros, advindos de imperícia, negligência, imprudência ou desrespeito às normas de segurança.

12.29. Solicitar autorização formal do Contratante para a divulgação de quaisquer informações decorrentes da contratação ou da execução das atividades do contrato.

12.30. Acatar todas as exigências legais da Secretaria de Estado de Segurança Pública de Mato Grosso, sujeitando-se à sua ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados, no prazo de 24 horas, e atendendo as reclamações formuladas, durante todo o período de garantia.

12.31. Fornecer equipamentos novos, de primeiro uso, e que estejam na linha de produção atual do fabricante, aceitos pelo contratante.

12.32. Responsabilizar-se pelo fornecimento, assistência técnica e substituição dos equipamentos constantes neste instrumento.

12.33. Fornecer, juntamente com os equipamentos, todos os manuais a eles relacionados, em idioma brasileiro.

12.34. Colocar à disposição do CONTRATANTE todos os meios necessários à comprovação da qualidade e operacionalidade dos equipamentos fornecidos, permitindo a verificação de sua conformidade com as especificações técnicas.

12.35. Assumir todos os ônus decorrentes da execução contratual, que não seja de responsabilidade da CONTRATANTE.

12.36. Disponibilizar solução, que proporcione à CONTRATANTE, a gerência e o acompanhamento do andamento dos serviços contratados.



12.37. Responsabilizar-se pela manutenção preventiva e corretiva de quaisquer equipamentos, componentes necessários ao cumprimento do objeto, conforme o Termo de Referência.

12.38. A omissão de qualquer despesa ou custo necessário à perfeita execução do objeto deste contrato será interpretada como não existente ou já incluída nos preços, não podendo a CONTRATADA pleitear quaisquer acréscimos não constantes da proposta comercial.

12.39. Apresentar, considerando a atividade fim desempenhada pela SESP e Órgãos subordinados, uma relação nominal sempre atualizada, contendo o número da carteira de identidade e do CPF, das pessoas indicadas/autorizadas a ingressarem nas dependências dos Órgãos de Segurança do Estado de Mato Grosso para prestar os serviços de assistência técnica nos Sistemas.

12.40. Justificar à CONTRATANTE eventuais motivos de força maior que impeçam a realização dos serviços objeto do contrato.

12.41. Responsabilizar-se por todo apoio ao gerenciamento do sistema, devendo manter durante todo o prazo de vigência do contrato de prestação de serviços, uma equipe à disposição da SESP-MT apta a manter o sistema em operação, a intervir para a correção de problemas operacionais pertinentes aos equipamentos e prover a manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos, bem como a sua atualização e substituições, sempre que necessário para manter o sistema em funcionamento.

12.42. Efetuar a manutenção preventiva e corretiva em todos os elementos que compõem o sistema de Multimeios.

12.43. Substituir peças/componentes/acessórios, originais de fábrica dos sistemas, em quantas vezes for necessária durante a vigência do Contrato.

12.44. Garantir que os acessos para consultas, o manuseio, as transmissões, as manutenções, as pertinentes reproduções e os armazenamentos de dados e informações observarão as medidas de segurança e sigilo estabelecidos neste instrumento.

12.45. Exigir o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo dos servidores anexo F, para os funcionários e empregados que direta e indiretamente terão acessos a dados, informações.

12.46. A contratada deverá fornecer as informações necessárias para que a contratante possa patrimonializar o novo bem, em caso de novo aparelho substituído. Assim, fornecer uma nota fiscal específica à contratante para o bem substituído, que permita ao órgão patrimonializá-lo.

12.47. O bem substituído (queimado) deve, obrigatoriamente, ser devolvido à contratante.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – OBRIGAÇÕES ACERCA DO TRATAMENTO DE DADOS

13.1. As partes do contrato devem cumprir as obrigações legais relativas ao adequado tratamento de dados, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), bem como observar o que segue:

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



13.1.2. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de sub operação firmados ou que venham a ser celebrados pelo contratado.

13.1.3. É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

13.1.4. O contratado deverá exigir de sub operadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

13.1.5. O contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

13.1.6. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

14.1. É permitida a subcontratação parcial do objeto deste contrato, restrita aos seguintes escopos: a) prestação dos serviços de reparo em garantia; b) serviços de instalação; c) configuração dos equipamentos para entrega; observados os limites, vedações e condições do item 26 do Termo de Referência.

14.2. A permissão de subcontratação parcial não exime a CONTRATADA da responsabilidade integral, direta e exclusiva pela perfeita execução, qualidade técnica e cumprimento de todas as obrigações contratuais perante a CONTRATANTE.

14.3. Não caracteriza subcontratação a contratação, pela CONTRATADA, de links de dados dedicados, troncos SIP e demais acessos ao Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), incluindo numeração e portabilidade, por constituírem insumos regulados necessários à prestação do serviço, pelos seguintes fundamentos:

a) são serviços de telecomunicações cuja exploração depende de outorga da ANATEL: o STFC, inclusive na modalidade de acesso por tronco SIP, com a respectiva numeração e portabilidade; e os links de dados, prestados em regime de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) ou equivalente (arts. 60 e 131 da Lei nº 9.472/1997). Não podem, portanto, ser prestados diretamente por quem não detenha a outorga correspondente;

b) a solução de Contact Center Omnichannel é Serviço de Valor Adicionado, e seu provedor é, por definição legal, usuário do serviço de telecomunicações que lhe dá suporte (art. 61, §1º, da Lei nº 9.472/1997). Os links e troncos são o meio de transporte sobre o qual o objeto é executado, e não parcela do objeto transferida a terceiro;

c) a CONTRATADA não repassa a execução do objeto, e sim adquire, em nome próprio e sob sua gestão, a conectividade exigida nos itens 6.10.1, 6.10.2 e 6.14.5 do Termo de Referência, integrando-a à solução sob sua exclusiva responsabilidade técnica.



14.3.1. Aplica-se o mesmo entendimento aos provedores das plataformas externas de mensageria previstas no item 4.1.3 do Termo de Referência (WhatsApp Business API, gateways de SMS e equivalentes).

14.3.2. Os insumos referidos neste subitem não se submetem ao limite nem à autorização prévia de que trata o item 26.4 do Termo de Referência. A CONTRATADA deverá apresentar, no Projeto Executivo, a relação das prestadoras, a comprovação de suas outorgas e a demonstração de redundância por rotas ou prestadoras distintas.

14.3.3. Falhas, indisponibilidades ou atrasos das prestadoras não eximem a CONTRATADA do cumprimento dos níveis de serviço e das demais obrigações sob sua responsabilidade, nos termos do subitem 14.2. Ressalvam-se exclusivamente as hipóteses comprovadas previstas no item 26.7.3 do Termo de Referência, relativas à autorização, à disponibilidade técnica, às políticas e aos prazos de implementação do transbordo de números de emergência pelas operadoras, quando não decorrentes de ação ou omissão da CONTRATADA. Permanecem exigíveis o fornecimento e a manutenção dos acessos SIP redundantes e as obrigações cuja execução não dependa dessa autorização.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – FISCALIZAÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO

15.1. Será designado, pelo contratante, um servidor qualificado ou uma comissão para exercer a fiscalização e acompanhamento do contrato, que terá, dentre outras, a incumbência de informar as ocorrências relevantes verificadas na execução contratual, inclusive quanto a eventuais atrasos e descumprimentos de cláusulas contratuais; solicitar ao contratado documentos exigidos para prestação do serviço, correção de falhas na execução contratual, inclusive cumprimento da legislação aplicável, ou a repetição de serviços executados em desconformidade com as normas aplicáveis; informar as autoridades competentes a ocorrência de ilegalidades e irregularidades que constatar; e solicitar ao contratado o afastamento ou a substituição de profissional que considere ineficiente, incompetente, inconveniente ou desrespeitoso com pessoas da Administração do contratante ou terceiros ligados à execução do objeto.

15.2. 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 apostilamento.

15.3. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos.

15.4. Os gestores e fiscais de contrato devem ser previamente designados, por portaria geral ou específica, e cientificados pessoalmente, preferencialmente por meio eletrônico, bem como os titulares e substitutos.

15.5. Não obstante o contratado seja o único e exclusivo responsável pela execução do contrato, o contratante reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre a execução do objeto contratado.

15.6. Para efeito de gestão dos contratos originados desta operação, quando for o caso, serão utilizadas as seguintes definições:



15.7. Gestor do Contrato: Trata-se de servidor da unidade administrativa de controle ou equivalente, diretamente responsável pela disponibilização do serviço às demais unidades administrativas do órgão ou entidade, devendo ser designado por portaria, conforme art. 17 do Decreto Estadual nº 1.525/2022, sendo, ainda, responsável por aplicar as ações estabelecidas no art. 14 do Decreto Estadual nº 1.525/2022, bem como:

15.7.1. Aplicar todas as determinações e normas de conduta, acompanhamento e fiscalização de contrato previstos em manual de gerenciamento de contrato, caso houver.

15.7.2. Aplicar as orientações e determinações oriundas dos Órgãos de Controle Interno e Externo e as previstas nos instrumentos legais.

15.8. **Fiscal do Contrato:** Trata-se de agente público indicado pelo Gestor do Contrato, via portaria, em conformidade com o art. 14, inciso III e art. 17 do Decreto Estadual nº 1.525/2022. A indicação do Fiscal de Contrato deve ocorrer, preferencialmente, entre servidores que preencham os requisitos técnicos-profissionais aplicáveis, sendo responsável por aplicar as ações estabelecidas no art. 15 do Decreto Estadual nº 1.525/2022, bem como:

15.8.1. Prestar informações e esclarecimentos ao preposto do contratado, sempre que for preciso.

15.8.2. A fiscalização deverá emitir informação e/ou relatório detalhado a respeito de todos os atos do contratado relativos à execução do contrato, incluindo-se informações quanto à aplicação de sanções, alterações, prorrogações e rescisão do contrato.

15.9. A fiscalização deverá, em seu relatório de avaliação da qualidade dos serviços, identificar e quantificar as ocorrências eventualmente praticadas pelo contratado no período de faturamento, com vistas a aplicar glosas na respectiva fatura ou multa em processo administrativo próprio.

15.10. Todas as ocorrências devem ser documentalmente comprovadas e anexadas ao Relatório a ser elaborado conforme estabelecido no art. 294 do Decreto Estadual nº 1.525/2022.

15.11. O Relatório é o ato administrativo que concretiza o recebimento provisório.

15.12. O fiscal do contrato anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

15.13. A operacionalização e o controle da execução contratual deverão ser realizados por meio do Sistema de Aquisições Governamentais - Contratos, disponibilizado pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão.

15.14. O fiscal do contrato informará a seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência.

15.15. A fiscalização exercida pelo contratante durante a execução dos serviços, não exclui a responsabilidade do contratado, por quaisquer irregularidades resultantes da má prestação dos serviços, de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência deste, não implica co-responsabilidade do contratante ou de seus agentes e prepostos.



15.16. Em cumprimento ao disposto no art. 313 do Decreto Estadual nº 1.525/2022, as condições de habilitação do contratado para os contratos firmados com vigência inicial superior a 12 (doze) meses serão fiscalizadas semestralmente e o cumprimento dos serviços contratados de forma trimestral.

15.17. A cada 12 (doze) meses será realizada avaliação pelo fiscal do contrato acerca da regularidade e qualidade no cumprimento das obrigações contratuais pelo contratado, como condição para continuidade contratual, o que poderá ensejar a rescisão e a realização de nova licitação para o objeto contratado.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

16.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133/2021 (art. 155) e do Decreto Estadual nº 1.525/2022 (art. 370 e 371), o contratado que:

16.1.1. Dar causa à inexecução parcial do contrato.

16.1.2. Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo.

16.1.3. Dar causa à inexecução total do contrato.

16.1.4. Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta.

16.1.5. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado.

16.1.6. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato.

16.1.7. Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato.

16.1.8. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza.

16.1.9. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação.

16.1.10. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º, da Lei nº 12.846/2013.

16.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

16.2.1. Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato que não implique em prejuízo ou dano à administração, bem como na hipótese de descumprimento de pequena relevância praticado pelo contratado e que não justifique imposição de penalidade mais grave;

16.2.2. Multa:



16.2.2.1. Moratória: em razão do atraso injustificado: na proporção de 0,5 % (cinco décimos por cento) do valor da parcela inadimplida por dia de atraso injustificado até o limite de 60 (sessenta) dias corridos.

16.2.2.1.1. O atraso superior a 60 (sessenta) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei nº 14.133/2021.

16.2.2.2. Compensatória: será aplicada multa de 0,5% até 30% sobre o valor do contrato, devendo a autoridade competente observar, na dosimetria da pena, as seguintes recomendações:

16.2.2.2.1. Em casos de inexecução parcial do contrato, que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.

16.2.2.2.2. Em casos de inexecução total do contrato, bem como na hipótese de atos fraudulentos com o objetivo de obter vantagens indevidas, a multa será fixada entre 15% a 30% do valor do contrato licitado.

16.2.2.2.3. No caso de inexecução total, a multa será aplicada independentemente da existência ou não do prejuízo ao contratante, implicando ainda na possibilidade de rescisão do contrato.

16.2.2.3. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

16.2.2.4. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo contratante ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente

16.2.2.5. Caso o contratado não tenha nenhum valor a receber do contratante, ou os valores do pagamento e da garantia contratual forem insuficientes, o contratante concederá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento de sua intimação, para que a multa seja paga.

16.2.2.6. Esgotados os meios administrativos para a cobrança dos valores devidos, o contratante providenciará o encaminhamento do processo à Procuradoria-Geral do Estado para que seja realizada a cobrança judicial.

16.2.2.7. Caso o contratante tenha de recorrer ou comparecer a juízo para haver o que lhe for devido, o contratado ficará sujeita ao pagamento, além do principal do débito, da pena convencional de 10% (dez por cento) sobre o valor do litígio, dos juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, despesas de processo e honorários de advogado, estes fixados, desde logo, em 20% (vinte por cento) sobre o valor em litígio.

16.2.2.8. A aplicação de multa de mora não impedirá que a Administração a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções previstas na Lei nº 14.133/2021.



16.2.3. Impedimento de licitar e contratar, caso não se justifique imposição de penalidade mais grave.

16.2.3.1. Essa penalidade poderá ser aplicada nas seguintes hipóteses:

16.2.3.1.1. Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

16.2.3.1.2. Der causa à inexecução total do contrato;

16.2.3.1.3. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

16.2.3.1.4. Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

16.2.3.1.5. Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

16.2.3.1.6. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado.

16.2.3.2. As condutas aqui enumeradas também podem justificar a aplicação da declaração de inidoneidade quando as circunstâncias do caso concreto justificarem a imposição de penalidade mais grave.

16.2.4. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar.

16.2.4.1. A declaração de inidoneidade impedirá o responsável de licitar ou contratar com a Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, nos termos do art. 156, § 5º, da Lei nº 14.133/2021, observadas a competência e a análise jurídica previstas no § 6º do mesmo artigo.

16.2.4.2. Essa penalidade poderá ser aplicada nas seguintes hipóteses:

16.2.4.2.1. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

16.2.4.2.2. Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

16.2.4.2.3. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

16.2.4.2.4. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

16.2.4.2.5. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846/2013.

16.3. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).



16.4. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021).

16.5. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133/2021, no Decreto Estadual nº 1.525/2022 e, subsidiariamente, na Lei Estadual nº 7.692/2002.

16.6. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração:

16.6.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

16.6.2. as peculiaridades do caso concreto;

16.6.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

16.6.4. os danos que dela provierem para o contratante;

16.6.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

16.7. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei e nos regulamentos estaduais complementares.

16.8. A personalidade jurídica do contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

16.9. Antes da remessa à Procuradoria-Geral do Estado para cobrança de créditos oriundos de contrato administrativo, o contratante deve optar, preferencialmente, pela compensação com eventuais pagamentos devidos ao contratado, independentemente de estes ou aqueles decorrerem de contratos distintos e/ou de Secretarias distintas, nos termos da ORIENTAÇÃO JURÍDICO-NORMATIVA 014/CPPGE/2022.

16.10. Após a apuração dos fatos e responsabilização da empresa, as penalidades aplicadas constarão registradas nos sistemas informatizado do Estado de Mato Grosso (Cadastro de Fornecedores) e do Poder Executivo Federal, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep)

16.11. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/2021.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – ALTERAÇÃO DO CONTRATO



- 17.1. O contrato poderá ser alterado na forma do artigo 124 e seguintes da Lei nº 14.133/2021 e artigo 277 do Decreto Estadual nº 1.525/2022.
- 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 artigo 136 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 17.4. Durante a vigência do contrato o contratado poderá solicitar a revisão dos preços para manter o equilíbrio econômico-financeiro obtido na licitação, mediante a comprovação dos fatos previstos no artigo 124, inciso II, alínea “d”, da Lei nº 14.133/2021.
- 17.5. Os pedidos de revisão dos preços contratados deverão seguir os procedimentos previstos no artigo 269 e seguintes do Decreto Estadual nº 1.525/2022.
- 17.6. Os pedidos de revisão dos preços contratados serão respondidos no prazo máximo de 60 dias.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – EXTINÇÃO DO CONTRATO

- 18.1. O contrato se extingue quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.
- 18.2. O contrato pode 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 (art.106, III da Lei nº 14.133/2021).
- 18.3. A extinção nesta hipótese indicada na última subcláusula 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.
- 18.4. O presente termo de contrato poderá ser extinto nas hipóteses previstas no rol do artigo 137 da Lei nº 14.133/202, devendo a extinção ser formalmente motivada nos autos do processo, assegurado o contraditório e ampla defesa e respeitados os procedimentos descritos no Decreto Estadual nº 1.525/2022 e nas demais legislações aplicáveis.
- 18.4.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da Lei nº 14.133/2021.
- 18.4.2. 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.
- 18.4.3. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.
- 18.5. A extinção determinada por ato unilateral da Administração e a extinção consensual deverão ser precedidas de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente e reduzidas a termo no respectivo processo.
- 18.6. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:



- 18.6.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
- 18.6.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
- 18.6.3. Indenizações e multas.

18.7. O contrato também 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 (art. 14, inciso IV, da Lei nº 14.133, de 2021).

18.8. 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 nº 14.133, de 2021).

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – MODELOS DE GESTÃO DO CONTRATO

19.1. 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.

19.2. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução estão ainda indicados na cláusula quinta deste contrato.

19.3. O modelo de gestão do contrato envolve também a adoção das seguintes medidas:

19.4. Gestor do Contrato – Trata-se de servidor da unidade administrativa de controle ou equivalente, diretamente responsável pela disponibilização do bem às demais unidades administrativas do órgão ou entidade, devendo ser indicado em Contrato, sendo responsável por aplicar as ações estabelecidas no art. 14 do Decreto Estadual nº 1.525/2022, bem como:

19.4.1. Aplicar todas as determinações e normas de conduta, acompanhamento e fiscalização de contrato previstas em manual de gerenciamento de contrato, caso houver, e aquelas decorrentes da legislação aplicável.

19.4.2. Aplicar as orientações e determinações oriundas dos Órgãos de Controle Interno e Externo e as previstas nos instrumentos legais.

19.4.3. Outras ações pertinentes ao Gestor:

19.4.3.1. Gerenciamento de Mudanças: Autorizar e acompanhar janelas de manutenção técnica ou "viradas de chave" no sistema, garantindo que as alterações não impactem a recepção de chamadas de emergência (190, 193, 192);

19.4.3.2. Validação de Licenciamento: Verificar a regularidade das licenças de software e dos direitos de uso da plataforma Omnichannel e dos módulos de inteligência artificial (Speech-to-Text);

19.4.3.3. Controle Patrimonial: Coordenar o tombamento e a distribuição dos ativos físicos (Terminais IP e Headsets) entre os polos de Cuiabá, Rondonópolis, Sinop e Cáceres.



19.5. Fiscal do Contrato – Trata-se de agente público indicado pelo Gestor do Contrato, preferencialmente, entre servidores que preencham os requisitos técnicos-profissionais aplicáveis, sendo responsável por aplicar as ações estabelecidas no art. 15 do Decreto Estadual nº 1.525/2022, bem como:

19.5.1. Prestar informações e esclarecimentos ao preposto do contratado, sempre que for preciso.

19.5.2. Desempenhar com eficiência e zelo todas as atribuições a ele incumbidas na legislação aplicável, em especial aquelas indicadas no art. 312 do Decreto Estadual nº 1.525/2022.

19.5.3. Outras ações pertinentes ao Fiscal:

19.5.3.1. Acompanhamento de SLA (Nível de Serviço): Monitorar mensalmente os relatórios de disponibilidade da plataforma e os tempos de resposta do suporte técnico (NOC 24x7), aplicando descontos em caso de descumprimento;

19.5.3.2. Verificação Técnica de Campo: Validar, in loco ou remotamente, a funcionalidade da "Sobrevivência Local" nos polos regionais, garantindo que as centrais operem de forma autônoma em caso de falha de link;

19.5.3.3. Fiscalização da POC e Homologação: Atuar diretamente na validação da Prova de Conceito e na homologação das integrações via APIs entre a central telefônica e o sistema de registro de ocorrências da SESP;

19.5.3.4. Auditoria de Gravações: Realizar testes periódicos no sistema de gravação e transcrição para assegurar a integridade e a segurança dos dados armazenados, conforme diretrizes da LGPD.

19.6. A fiscalização deverá emitir informação ou relatório a respeito de todos os atos do contratado relativos à execução do Contrato, quando couber, em especial quanto à aplicação de sanções, alterações, prorrogações e rescisão do Contrato;

19.7. A fiscalização deverá, em seu relatório de avaliação da qualidade dos bens, identificar e quantificar as ocorrências eventualmente praticadas pelo contratado no período de faturamento, com vistas a aplicar multas/glosas no pagamento da fatura.

19.8. Todas as ocorrências devem ser documentalmente comprovadas e anexadas ao Relatório a ser elaborado conforme estabelecido no art. 294 do Decreto Estadual nº 1.525/2022.

19.9. O Relatório é o ato administrativo que concretiza o recebimento provisório.

19.10. O fiscal do contrato anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

19.11. A operacionalização e o controle da execução contratual deverão ser realizados por meio do Sistema de Aquisições Governamentais - Contratos, disponibilizado pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão.

19.12. O fiscal do contrato informará a seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas



convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência.

19.13. Além do disposto acima, a fiscalização contratual obedecerá às seguintes rotinas:

19.13.1. Do Recebimento e Conferência Técnica:

19.13.1.1. Recebimento Provisório: ocorrerá em cada fase da implantação, conforme o item 5.3.2, mediante entrega física dos equipamentos e ativação lógica das licenças. O fiscal verificará os requisitos de Gigabit Ethernet, PoE e contas SIP nos terminais IP, e os requisitos de conexão, cancelamento de ruído e proteção acústica nos headsets, conforme as especificações aplicáveis a cada equipamento.

19.13.1.2. Teste de Sobrevivência Local: Como rotina obrigatória para o recebimento de cada polo regional (Rondonópolis, Sinop e Cáceres), o fiscal deverá realizar teste de desligamento do link principal para validar se a central local assume as chamadas de emergência de forma autônoma;

19.13.1.3. Homologação de Integrações: o recebimento das integrações via API ocorrerá após a comprovação de que o Screen Pop-up e o vínculo automático do áudio ao sistema de ocorrências da SESP funcionam corretamente, sem erros de integridade ou de vinculação dos dados. Serão observados os limites de desempenho aplicáveis do Termo de Referência, inclusive o tempo máximo de sincronização do item 6.21.3 do termo de referência, sem afastar requisitos específicos mais restritivos expressamente previstos para determinada função.

19.13.1.4. Verificação do Speech-to-Text: O fiscal deverá realizar amostragens semanais nas transcrições automáticas para validar a precisão da conversão de voz em texto, garantindo que as palavras-chave de emergência (ex: "arma", "socorro") estão gerando os alertas configurados;

19.13.1.5. Recebimento Definitivo da Implantação: será efetuado, para cada polo, em até 5 (cinco) dias após o término da operação assistida correspondente, mediante Termo de Aceite assinado pelo Gestor e pelo Fiscal, após o saneamento dos defeitos críticos reportados e a conclusão dos treinamentos previstos para esse polo. Permanecem a capacitação e a certificação dos 04 servidores administradores, na forma prevista no Termo de Referência. As APIs e o aplicativo móvel sujeitos ao prazo de até 90 (noventa) dias serão objeto de verificação e aceite próprios quando entregues. O recebimento mensal dos serviços seguirá os procedimentos específicos previstos no Termo de Referência e no Contrato.

19.13.2. O fiscal utilizará o relatório de monitoramento proativo (NOC 24x7) fornecido pela contratada como ferramenta auxiliar de fiscalização, confrontando os dados de disponibilidade do sistema com os registros de incidentes do CIOSP.

19.14. A fiscalização será exercida pelos servidores:

19.14.1. Gestor do Contrato – Fernando Gomes Alves – 2º SGT PM – Gerente da Gerência Técnica do CIOSP – Matrícula: [REDACTED]; CPF: [REDACTED]; E-mail: fernandoalves@sesp.mt.gov.br; Fones: [REDACTED].

19.14.2. Fiscal Titular do Contrato: Raphael Antônio Soares da Cruz – 3º SGT PM – Matrícula: [REDACTED]; CPF: [REDACTED]; E-mail: raphaelcruz@pm.mt.gov.br; Telefone: [REDACTED].

19.14.3. Fiscal Substituto do Contrato: Adriano Sampaio da Costa, Matrícula: [REDACTED]; CPF: [REDACTED]; E-mail: adrianosampaio@pjc.mt.gov.br; Telefone: [REDACTED].



CLÁUSULA VIGÉSIMA – GARANTIA DO SERVIÇO

20.1. Para a Central a garantia deverá ser total, incluindo substituição e reparo de peças, durante a vigência do Contrato, a contar do seu recebimento definitivo;

20.2. A empresa deverá juntar cópia do Termo ou Certificado de Garantia, quando da entrega do equipamento instalado e em funcionamento.

20.3. Para solução de cada incidente ou problema, deverá apresentar testes de validação que foram efetuados para a comprovação de que o incidente ou problema foi solucionado e data, hora, local, nome e assinatura do responsável pelo atendimento.

20.4. Caso os defeitos detectados não possam ser reparados no local, correrá por conta da empresa a retirada e reinstalação da Central, devendo ser colocada no local, durante o período de manutenção da Central fornecida, uma Central que atenda em, no mínimo, 100% (cem por cento) da capacidade da Central danificada.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DIREITO DE PETIÇÃO

21.1. No tocante a recursos, representações e pedidos de reconsideração, deverá ser observado o disposto no artigo 165 da Lei nº 14.133/2021 e artigo 143 do Decreto Estadual nº 1.525/2022.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – CLÁUSULA ANTICORRUPÇÃO

22.1. Para a execução deste contrato, nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou benefícios de qualquer espécie, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma a ele não relacionada, o que deve ser observado, ainda, pelos prepostos e colaboradores.

22.2. Consta em anexo do contrato o Termo Anticorrupção (Anexo), expresso pelo contratado, declarando formalmente que a condução de seus negócios segue estritamente a lei, a moral e a ética.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – NULIDADE DO CONTRATO

23.1. Constatada irregularidade no procedimento licitatório ou na execução contratual, caso não seja possível o saneamento, a decisão sobre a suspensão da execução ou sobre a declaração de nulidade do contrato somente será adotada quando revelar medida de interesse público, com avaliação, entre outros, dos aspectos descritos no art. 147 da Lei nº 14.133/2021.

23.2. A nulidade não exonera o contratante do dever de indenizar o contratado pelo que houver executado até a data em que for declarada ou tornada eficaz, bem como por outros prejuízos regularmente comprovados, desde que não lhe seja imputável, e será promovida a responsabilização de quem lhe tenha dado causa, nos termos do que estabelece o art. 149 da Lei nº 14.133/2021.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – PUBLICAÇÃO



24.1. O contratante deverá providenciar a publicidade deste contrato e dos seus aditivos no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), no sítio eletrônico oficial do órgão contratante e no Diário Oficial do Estado, conforme os art. 296 e 297 do Decreto Estadual nº 1.525/2022.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA – MEIOS ALTERNATIVOS DE PREVENÇÃO E RESOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS

25.1. Para dirimir eventuais conflitos entre contratante e contratado, poderá ser instada a Câmara Administrativa de Resolução Consensual de Conflitos envolvendo Aquisições e Contratos no Estado do Mato Grosso – CONSENSO-MT, criada pelo Decreto nº 1.525/2022 e na forma da Resolução do Colégio de Procuradores.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA – DO FORO

26.1. Fica eleito o foro de Cuiabá, Estado de Mato Grosso, como competente para dirimir quaisquer dúvidas ou questões decorrentes da execução deste contrato, que não puderem ser compostas pela conciliação, conforme art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/2021.

E, por se acharem justas e contratadas, as partes assinam o presente instrumento na presença das testemunhas abaixo, em 02 (duas) vias de igual teor e forma, para que produza todos os efeitos legais.

Cuiabá-MT, ____ de _____ de 2026.

CONTRATANTE

CONTRATADA

TESTEMUNHA 1

TESTEMUNHA 2



TERMO ANTICORRUPÇÃO

(...), por seu Representante legalmente constituído, DECLARA, sob as penas da lei:

Que está ciente, conhece e entende os termos das leis anticorrupção brasileiras ou de quaisquer outras aplicáveis sobre o objeto do presente contrato, comprometendo-se a abster-se de qualquer atividade que constitua uma violação das disposições destas Regras Anticorrupção, por si e por seus administradores, diretores, funcionários e agentes, bem como seus sócios que venham a agir em seu nome.

Que se obriga a conduzir suas práticas comerciais, durante a consecução do presente contrato, de forma ética e em conformidade com os preceitos legais aplicáveis.

Que na execução deste contrato, nem a empresa nem qualquer de seus diretores, empregados, agentes ou sócios agindo em seu nome, devem dar, oferecer, pagar, prometer pagar, ou autorizar o pagamento de, direta ou indiretamente, qualquer dinheiro ou qualquer coisa de valor a qualquer autoridade governamental, consultores, representantes, parceiros, ou quaisquer terceiros, com a finalidade de influenciar qualquer ato ou decisão do agente ou do governo, ou para assegurar qualquer vantagem indevida, ou direcionar negócios para, qualquer pessoa, e que violem as Regras Anticorrupção.

A empresa, por si e por seus administradores, diretores, empregados, agentes, proprietários e acionistas que atuam em seu nome, concorda que o contratante ou seu cliente final terão o direito de realizar procedimento de auditoria para certificar-se da conformidade contínua com as declarações e garantias dadas neste ato, mediante notificação prévia, e que deve cooperar plenamente em qualquer auditoria realizada nos termos desta Declaração.

Declara neste ato que: (a) não violou, viola ou violará as Regras Anticorrupção; (b) tem ciência que qualquer atividade que viole as Regras Anticorrupção é proibida; (c) e que conhece que a comprovação de sua participação em atos de corrupção em desfavor do Erário Estadual suscita a possibilidade de extinção do contrato, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

Local, data.

.....
Empresa

.....
Representante ou Procurador da Empresa

