

EDITAL**PREGÃO ELETRÔNICO PARA REGISTRO DE PREÇOS N.º 024/2023-SEGUP/PA.**

O GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ por intermédio da Secretaria de Estado de Segurança Pública e Defesa Social – SEGUP/PA, CNPJ: 05.054.952/0001-01 (código UASG: 925801), por meio do seu Secretário Adjunto de Gestão Administrativa, designado pelo Decreto Estadual do dia 22/09/2021, publicado no D.O.E N° 34.708, de 23/09/2021, torna público aos interessados, que realizará Licitação na Modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, do tipo **MENOR PREÇO** pelo critério de julgamento **MENOR PREÇO POR LOTE**, modo de disputa **ABERTO**, nas condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

O procedimento licitatório obedecerá à seguinte legislação: **Lei nº 10.520**, de 17 de julho de 2002 (Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, modalidade de licitação denominada pregão); **Decreto Federal nº 3.555**, de 08 de agosto de 2000 (Regulamenta a modalidade de licitação denominada pregão); **Decreto Federal nº 10.024**, de 20 de setembro de 2019 (Regulamenta o pregão na forma eletrônica); **Lei Estadual nº 6.474**, de 06 de agosto de 2002; **Decreto Estadual nº 534/2020** (Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, no âmbito da Administração Pública Estadual); **Decreto Federal nº 7.892**, de 23 de janeiro de 2013 (Regulamenta o Sistema de Registro de Preços no âmbito da Administração Pública Federal); **Instrução Normativa SEGES/MP nº 03**, de 26 de abril, de 2018, **Decreto Estadual nº 991**, de 24 de agosto de 2020 (Regulamenta o Sistema de Registro de Preços no âmbito da Administração Pública Estadual); **Lei Complementar Federal nº 123**, de 14 de dezembro de 2006 (Estatuto da microempresa e empresa de pequeno porte) e sua alteração LC 147/14; **Decreto Estadual nº 878**, de 31 de março de 2008 (Regulamenta o tratamento diferenciado e simplificado para microempresa e empresa de pequeno porte no âmbito da Administração Pública Estadual); aplicando-se subsidiariamente a **Lei Federal nº 8.666**, de 21 de junho de 1993 (Lei de licitações e contratos administrativos) e legislação correlata, bem como, as exigências previstas neste Edital e seus anexos, **em conformidade com o art. 193, II da Lei Federal 14.133/2021 e art. 3º, inciso II da Lei complementar nº 198/2023, de 28 de junho de 2023.**

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, por meio da Internet, mediante condições de segurança – criptografia e autenticação – em todas as suas fases.

A retirada do edital se dará a partir da data de publicação do aviso no Diário Oficial do Estado, nos sites de compras do Governo Federal <https://www.gov.br/compras/pt-br> e do Governo Estadual <http://www.compraspara.pa.gov.br>

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D55844C4F8.115C53947D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

DA SESSÃO PÚBLICA DO PREGÃO ELETRÔNICO:**Dia: 09/01/ 2024****Horário: 10:00 h (horário oficial de Brasília – DF)****Endereço eletrônico: <https://www.gov.br/compras/pt-br> (UASG 925801)**

Todas as referências de tempo no Edital, no Aviso e durante a Sessão Pública observarão obrigatoriamente o horário de Brasília – DF e, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

São partes integrantes deste Instrumento Convocatório:

- 1- ANEXO I - Termo de Referência
Anexo I - A - Planilha de Formação e Composição de Preços
Anexo I - B - Relação dos Uniformes para todos os cargos
- 2- ANEXO II - Minuta da Ata de Registro de Preços.
- 3- ANEXO III - Declaração de cumprimento do disposto no § 6º do art. 28º Constituição do Estado do Pará.
- 4- ANEXO IV - Modelo de Proposta.
- 5- ANEXO V - Minuta do Contrato.

1. DO OBJETO

1.1. O objeto do Pregão Eletrônico é o Registro de Preços para futura contratação de empresa especializada para o desenvolvimento e implementação de suporte de atendimento humanizado objetivando mediante a utilização de plataforma dedicada para atendimento das necessidades operacionais relacionadas ao acolhimento de grupos em vulneráveis, contemplando a disponibilização de equipamentos, softwares e postos de serviços, a ser disponibilizado por empresa especializada, através de mão de obra terceirizada, cujos empregados sejam regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e convenção coletiva de trabalho, conforme especificações constantes nos Anexos I do Edital.

1.2. A licitação será realizada em LOTE ÚNICO, observadas as exigências contidas neste Edital e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

2. DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

2.1. As regras referentes ao órgão gerenciador e participantes, bem como as eventuais adesões são as que constam da minuta de Ata de Registro de Preços, na forma do Anexo II e nas condições previstas neste Edital.

2.2. A Ata de Registro de Preços resultante deste certame terá vigência de 12 (doze) meses, a partir da data da sua assinatura.

2.3. Os órgãos e entidades participantes deste pregão não se obrigam a contratar os itens relacionados do licitante vencedor, nem nas quantidades indicadas no Anexo II, podendo até realizar licitações específicas

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D55844C4F8.115C53947D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

para aquisição daqueles itens, hipótese em que, em igualdade de condições, o beneficiário do registro terá preferência, nos termos do art. 15, §4º, da Lei n.º 8.666/93 e art. 18 do Decreto Estadual n.º 991/2020.

3. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

3.1. As regras referentes as despesas desta licitação estão previstas no art. 9º, §2º do Decreto Estadual n.º 991 de 24/08/2020.

4. DO CREDENCIAMENTO

4.1. O Credenciamento é o nível básico do registro cadastral no SICAF, que permite a participação dos interessados na modalidade licitatória Pregão, em sua forma eletrônica.

4.2. O cadastro no SICAF deverá ser feito no Portal de Compras do Governo Federal, no sítio <https://www.gov.br/compras/pt-br>, por meio de certificado digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP - Brasil.

4.3. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão.

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

4.5. O licitante é responsável em conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

4.5.1. A não observância do disposto no subitem anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

5. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO

5.1. Poderão participar deste Pregão os interessados, cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, conforme disposto no art. 9º da IN SEGES/MP nº 3, de 2018.

5.5.1. Não haverá a disponibilização de cota reservada para as entidades preferenciais, prevista no art. 48, III da Lei Complementar nº 123/2006, em razão da natureza do objeto a ser contratado e da necessidade de padronização técnica de desempenho, treinamento, assistência técnica e uniformidade do item que compõem a presente licitação (art. 15, I, da Lei 8.666/93), uma vez que o tratamento diferenciado e simplificado poderia representar prejuízo ao conjunto ou complexo dos bens a serem adquiridos, exceção legalmente prevista no art. 49, III do aludido diploma legal.

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D55844C4F8.115C53947D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

5.2. Os licitantes deverão utilizar o certificado digital para acesso ao Sistema.

5.3. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 34 da Lei nº 11.488, de 2007, para o agricultor familiar, o produtor rural, pessoa física, e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006.

5.4. Não poderão participar desta licitação os interessados:

5.4.1. Proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;

5.4.2. Que não atendam às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

5.4.3. Estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

5.4.4. Que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da Lei nº 8.666, de 1993;

5.4.5. Que estejam sob falência, concurso de credores, concordata ou em processo de dissolução ou liquidação.

5.4.5.1. Caso o licitante se encontre em processo de recuperação judicial extrajudicial, deverá ser apresentada na fase de habilitação a sentença homologatória do plano de recuperação judicial.

5.4.6. Entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio;

5.4.7. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário).

5.5. Como condição para participação no Pregão, a licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

5.5.1. Que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49;

5.5.2. Na hipótese da empresa ME/EPP não assinalar o campo “não”, a fim de identificá-la como tal, apenas produzirá o efeito da mesma não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123/2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte.

5.5.3. Que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos;

5.5.4. Que cumpre os requisitos para a habilitação definidos no Edital e que a proposta apresentada está em conformidade com as exigências editalícias;

5.5.5. Que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

5.5.6. Não empregar menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D55844C4F8.115C53947D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

5.5.7. Que a proposta foi elaborada de forma independente, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MP nº 2, de 16 de setembro de 2009.

5.5.8. 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;

5.5.9. Que cumpre a cota de aprendizagem nos termos estabelecidos no art. 429 da CLT;

5.5.10. Que está ciente às regras de acessibilidade previstas na legislação;

5.6. A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará o licitante às sanções previstas em lei e neste Edital.

5.7. As declarações de que tratam os subitens acima, serão tidas como parte dos documentos de habilitação da empresa participante.

6. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

6.1. O licitante deverá encaminhar, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, **proposta de preços formulada de acordo com o Termo de Referência (Anexo I), o qual não poderá constar piso salarial inferior ao previsto na Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) 2023/2024 - SEAC/PA X SINELPA/PA (vigente)**, até a data e hora disponível no sítio do Comprasnet, quando, então, encerrar-se-á, automaticamente, a etapa de envio dessa documentação, conforme art. 26 do Decreto Federal nº 10.024/2019.

6.1.1. Desde o registro da proposta no sistema eletrônico, as licitantes já deverão apresentar sua planilha de formação e composição de preços, sob pena de recusa da proposta.

6.2. O envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos neste Edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.

6.3. Os licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do SICAF, assegurado aos demais licitantes o direito de acesso aos dados constantes dos sistemas.

6.4. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006.

6.5. Incumbirá ao licitante 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.

6.6. Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema;

6.7. Não será estabelecida, nessa etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta.

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D55844C4F8.115C53947D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

6.8. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

7. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA ELETRÔNICA

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

7.1.1. Valor unitário e total do item em moeda corrente nacional (R\$ - Real), expressos em algarismos, até duas casas decimais após a vírgula, vedado mais casas decimais, sem previsão inflacionária e por extenso.

7.1.2. Descrição detalhada do produto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência.

7.2. Em caso de divergência entre os valores unitários e totais, serão considerados para fins de esclarecimento, os valores lançados e classificados na sessão eletrônica;

7.3. Caso o valor total não encontre equivalência com o valor unitário (depois de feito os devidos cálculos), prevalecerá o valor unitário.

7.4. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

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

7.6. O prazo de validade da proposta não será inferior 90 (noventa) dias, a contar da data de sua apresentação.

7.7. O pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes a eficácia para fins de classificação e habilitação.

7.8. O pregoeiro poderá solicitar parecer de técnicos pertencentes ao quadro de pessoal do Sistema Estadual de Segurança Pública e Defesa Social - SEGUP ou, ainda, ao de outros órgãos e entidades da Administração Pública, para orientar sua decisão.

7.9. O Modelo de Proposta apresentado, conforme Anexo IV do Edital, é apenas orientativo, devendo o licitante elaborar sua proposta, de acordo com o Termo de Referência.

7.10. O local da prestação do serviço será o descrito no Termo de Referência (Anexo I do edital).

7.11. A licitante na apresentação da proposta deve indicar seu nome ou razão social, número do CNPJ/MF, endereço completo, telefone fixos e celulares e/ou endereço eletrônico (e-mail) de um representante legal, credenciado por escrito, para prestar esclarecimentos e atender as reclamações que porventura surgirem durante a vigência e execução do contrato.

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D58444C4F8.115C539471D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

7.11.1. Indicação do(s) nome(s) do(s) representante(s) legal do proponente que irá assinar todos os documentos (Contrato), originados desse certame licitatório. Caso seja procurador, apresentar procuração dentro do prazo de validade.

8. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DE PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES.

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

8.2. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis ou não apresentem as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência.

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

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

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

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

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

8.5.1. O lance deverá ser ofertado pelo valor do Lote.

8.5.1.1. O licitante deverá enviar seu lance mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos valores unitários e totais de cada item do lote, em moeda corrente nacional (R\$ - Real), expressos em algarismos, até duas casas decimais após a vírgula, vedado mais casas decimais, sem previsão inflacionária e por extenso.

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

8.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

8.7.1. O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, conforme determina o artigo 31, parágrafo único do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de **R\$ 100,00 (cem) reais.**

8.7.2. O intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a vinte (20) segundos e o intervalo entre lances não poderá ser inferior a três (3) segundos, sob pena de serem automaticamente descartados pelo sistema os respectivos lances.

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D55844C4F8.115C53947D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

8.8. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o **MODO DE DISPUTA “ABERTO”**, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

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

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

8.11. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente.

8.12. 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.

8.13. Em caso de falha no sistema, os lances em desacordo com os subitens anteriores deverão ser desconsiderados pelo pregoeiro, devendo a ocorrência ser comunicada imediatamente à Secretaria de Gestão do Ministério da Economia.

8.13.1. Na hipótese do subitem anterior, a ocorrência será registrada em campo próprio do sistema.

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

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

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

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

8.18. O Critério de julgamento adotado será o **MENOR PREÇO**, conforme definido neste Edital e seus anexos.

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

8.20. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.

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

8.21. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D55844C4F8.115C539471D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.

8.21.1. Após a etapa de envio de lances, haverá a aplicação dos critérios de desempate previstos nos art. 44 e art. 45 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, seguido da aplicação do critério estabelecido no § 2º do art. 3º da Lei nº 8.666, de 1993, se não houver licitante que atenda à primeira hipótese (art.36 do decreto nº 10.024/2019).

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

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

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

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

8.22. Quando houver propostas beneficiadas com as margens de preferência em relação ao produto estrangeiro, o critério de desempate será aplicado exclusivamente entre as propostas que fizerem jus às margens de preferência, conforme regulamento.

8.23. A ordem de apresentação pelos licitantes é utilizada como um dos critérios de classificação, de maneira que só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances).

8.24. O pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, **no prazo de 02 (duas) horas**, sob pena de recusa da proposta, nos termos do parág. 2º. do Art. 38 do Decreto nº 10.024/2019, por meio da opção “ENVIAR ANEXO” do sistema COMPRASNET, seja enviada a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

8.24.1. Caso não seja possível o envio das documentações de acordo com item acima, a empresa deverá se manifestar através do chat do comprasnet e **após consentimento e manifestação do pregoeiro**, poderá enviar as referidas documentações por meio do endereço eletrônico **segupecpl@gmail.com**, podendo ser disponibilizados tais documentos aos demais licitantes.

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

9. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO

9.1. O Critério de julgamento adotado será o **MENOR PREÇO POR LOTE**, conforme definido neste Edital e seus anexos.

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

9.3. Após a etapa de envio de lances, haverá a aplicação dos critérios de desempate previstos nos art. 44 e art. 45 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, seguido da aplicação do critério estabelecido no § 2º do art. 3º da Lei nº 8.666, de 1993, se não houver licitante que atenda à primeira hipótese (art.36 do decreto nº 10.024/2019).

9.4. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o critério de desempate.

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

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

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

9.8. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta (art.37, paragrafo único de Decreto nº 10.024/2019).

9.9. Quando houver propostas beneficiadas com as margens de preferência em relação ao produto estrangeiro, o critério de desempate será aplicado exclusivamente entre as propostas que fizerem jus às margens de preferência, conforme regulamento.

9.10. A ordem de apresentação pelos licitantes é utilizada como um dos critérios de classificação, de maneira que só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances).

9.11. Persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas ou os lances empatados.

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D55844C4F8.115C53947D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

9.12. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, mesmo que eventualmente o valor da oferta tenha sido inferior à estimativa da licitação, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.

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

9.13. O pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, **no prazo de 02 (duas) horas**, sob pena de recusa da proposta, nos termos do parág. 2º. do Art. 38 do Decreto nº 10.024/2019, por meio da opção “ENVIAR ANEXO” do sistema COMPRASNET, seja enviada a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

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

9.13.2. Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se os que contenham as características do material ofertado, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, além de outras informações pertinentes, a exemplo de catálogos, folhetos ou propostas, sem prejuízo do seu ulterior envio pelo sistema eletrônico, sob pena de não aceitação da proposta.

9.14. Caso não seja possível o envio das documentações de acordo com item acima, a empresa deverá se manifestar através do chat do comprasnet e **após consentimento e manifestação da pregoeira**, poderá enviar as referidas documentações por meio do endereço eletrônico **segupecpl@gmail.com**, podendo ser disponibilizados tais documentos aos demais licitantes.

9.15. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação da proposta.

10. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA

10.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à **compatibilidade do preço em relação ao valor máximo aceitável pela Administração para contratação, conforme tabela abaixo, observado o disposto no parágrafo único do art. 7º e no art. 39 do Decreto Federal 10.024/2019.**

LOTE ÚNICO

ITENS	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO ESTIMADO	VALOR TOTAL ESTIMADO
1	ATENDENTE 1º NÍVEL - mão de obra especializada em teleatendimento. Posto de 24 (vinte e quatro) horas ininterruptas.	POSTO	132	R\$ 48.192,33	R\$ 6.361.387,56

2	ATENDENTE 1º NÍVEL - mão de obra especializada em teleatendimento. Posto em horário comercial, de 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min, ou 13h00min às 17h00min.	POSTO	170	R\$ 11.607,33	R\$ 1.973.246,10
3	ATENDENTE 2º NÍVEL - mão de obra especializada em atendimento. Posto em horário comercial, de 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min, ou 13h00min às 17h00min.	POSTO	160	R\$ 10.743,67	R\$ 1.718.987,20
4	SUPERVISOR- mão de obra especializada em gestão de atendimento ao cliente. Posto de 24 (vinte e quatro) horas ininterruptas.	POSTO	17	R\$ 61.323,67	R\$ 1.042.502,39
5	SUPERVISOR- mão de obra especializada em gestão de atendimento ao cliente. Posto em horário comercial, de 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min, ou 13h00min às 17h00min.	POSTO	24	R\$ 29.942,67	R\$ 718.624,08
6	COORDENADOR - mão de obra especializada em gestão de atendimento ao cliente de toda equipe. Posto em horário comercial, de 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min, ou 13h00min às 17h00min.	POSTO	18	R\$ 23.354,33	R\$ 420.377,94
7	TERMINAL DE AUTOATENDIMENTO FIXO - sistema informatizado integrado ao sistema de atendimento, solução composta por software, Hardware, estrutura física e tecnológica.	UNIDADE	170	R\$ 14.440,00	R\$ 2.454.800,00
8	TERMINAL DE AUTOATENDIMENTO SOB DEMANDA - sistema informatizado integrado ao sistema de atendimento, solução composta por software, Hardware, estrutura física e tecnológica.	UNIDADE	50	R\$ 15.295,33	R\$ 764.766,50
9	SISTEMA DE ATENDIMENTO REMOTO - hardware e software que	UNIDADE	181	R\$ 2.439,00	R\$ 441.459,00

 ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
 EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D55B44C4F8.115C53947D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

	viabilize o atendimento remoto por vídeo chamada com solução completa integrado ao sistema de gestão de atendimento (CRM)				
10	SISTEMA DE CRM – Customer Relationship Management - Licenças de uso de sistema de atendimento ao cliente (CRM) de call center pelo 1º e 2º nível de atendimento (somando atendentes e gestão), incluindo custos com equipe de desenvolvimento e customização do sistema.	UNIDADE	525	R\$ 627,67	R\$ 329.526,75
11	Sistema de Chatbot – Canal de atendimento Online por meio de Inteligência Artificial automatizada, disponível 24 horas todos os dias da semana com disponibilidade de 0 à 5.000 interações/mês	UNIDADE	17	R\$ 86.305,67	R\$ 1.467.196,39
12	Sistema de Chatbot – Canal de atendimento Online por meio de Inteligência Artificial automatizada, disponível 24 horas todos os dias da semana com disponibilidade de 5.001 à 10.000 interações/mês	UNIDADE	15	R\$ 94.669,67	R\$ 1.420.045,05
VALOR TOTAL MENSAL - R\$ 19.112.918,96					

10.1.1. Para fins de análise, julgamento e classificação das propostas, serão desclassificadas aquelas que não estiverem em conformidade com os requisitos estabelecidos no Termo de Referência, o qual seguirá a tabela de salários constante na Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) 2023/2024 - SEAC/PA X SINELPA/PA (**vigente**), registrado no MTE sob o número PA000095/2023 em 24/02/2023.

10.1.1.1. O piso salarial e a jornada de trabalho das categorias profissionais não poderão ser inferiores ao previsto na Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) 2023/2024 - SEAC/PA X SINELPA/PA (**vigente**), registrado no MTE sob o número PA000095/2023 em 24/02/2023.

10.1.2.2. Não será admitido que os recolhimentos de encargos sociais e trabalhistas informados nas planilhas sejam calculados em percentuais inferiores aos estabelecidos pelo Termo Aditivo da Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) 2023/2024 - SEAC/PA X SINELPA/PA (**vigente**), registrado no MTE sob o número PA000095/2023 em 24/02/2023.

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D5844C4F8.115C53947D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

10.2. Será desclassificado o lance vencedor, que apresentar preço final superior **valor máximo aceitável por esta Administração** (Acórdão nº 1455/2018 -TCU - Plenário), ou que apresentar preço manifestamente inexequível.

10.2.1. Considera-se inexequível o lance que apresente preços globais ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

10.3. O Modelo de Proposta apresentado, conforme Anexo IV, é apenas orientativo, devendo o licitante elaborar sua proposta, de acordo com o Termo de Referência.

10.4. Devendo constar na Proposta de Preços identificação social, número de CNPJ, assinatura do representante legal, referência à esta licitação, número de telefone, e-mail, endereço. O pagamento será creditado em favor dos fornecedores dos serviços para os órgãos participantes desse certame, mediante crédito em conta corrente preferencialmente no Banco do Estado do Pará S/A – BANPARÁ.

10.5. Para efeito de emissão das notas fiscais e posterior pagamento, o CNPJ contido na proposta de preços deverá ser o da empresa vencedora que participar do certame licitatório e cadastrado no SICAF.

10.6. O critério de aceitabilidade dos preços será de acordo com os valores praticados no mercado, observando o valor máximo aceitável pela Secretaria de Estado de Segurança Pública e Defesa Social do Estado do Pará – SEGUP/PA.

10.7. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento dos bens.

10.8. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

10.9. Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a sua continuidade.

10.10. O Pregoeiro poderá encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital.

10.10.1. Também nas hipóteses em que o Pregoeiro não aceitar a proposta e passar à subsequente, poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.

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

10.11. Nos itens não exclusivos para a participação de microempresas e empresas de pequeno porte, sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova

verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.

10.12. Na fase de aceitação de propostas, a licitante detentora do menor preço, deverá obrigatoriamente, apresentar dentro do prazo de até 05 (cinco) dias, contados da convocação pelo Pregoeiro, a prova de conceito a solução tecnológica ofertada exigidas neste termo de referência, sem gerar nenhum ônus para Administração.

10.13. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, o pregoeiro verificará a habilitação do licitante, observado o disposto neste Edital.

11. DA HABILITAÇÃO

11.1. Caso atendidas as condições de participação, a habilitação dos licitantes será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e trabalhista, à qualificação econômica financeira e habilitação técnica, conforme o disposto na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018. É dever do licitante atualizar previamente as comprovações constantes do SICAF para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, em conjunto com a apresentação da proposta, a respectiva documentação atualizada.

11.1.2. O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do licitante, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões feita pelo Pregoeiro lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s), conforme art. 43, §3º, do Decreto 10.024, de 2019.

11.2. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo mínimo de uma hora, sob pena de inabilitação.

11.3. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

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

11.3.2. Serão aceitos registros de CNPJ de licitante matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

11.4. Ressalvado o disposto no **item 6.3**, os licitantes deverão encaminhar, nos termos deste Edital, a documentação relacionada nos itens a seguir, para fins de habilitação:

11.4.1. Relativamente à Habilitação Jurídica da licitante:

11.4.1.1. Documento de Identificação do representante legal da empresa ou do procurador, juntamente com documento de procuração.

11.4.1.2. Registro Comercial, no caso de empresa individual;

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D55844C4F8.115C539471D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

11.4.1.3. Ato constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, (com suas últimas alterações ou consolidadas), devidamente registrado na Junta Comercial da Sede da Licitante. No caso de sociedades por ações, acompanhados dos documentos comprobatórios de eleição de seus administradores, devidamente publicado.

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

11.4.1.5. Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral CNPJ ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso.

11.4.1.6. Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo Órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

11.4.2. Regularidade fiscal e trabalhista:

11.4.2.1. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa ou Positiva com efeito de Negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto Lei n.º 5.452, de 1º de maio de 1943, tendo em vista o disposto no artigo 3º da Lei nº 12.440, de 7 de julho de 2011. A CPL fará a verificação da autenticidade da certidão na internet. Caso exista mais de uma certidão, mesmo dentro do prazo de validade, será considerada a mais recente.

11.4.2.2. Prova de regularidade com a Fazenda Nacional (Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e a Dívida Ativa da União e Prova de Regularidade com a Seguridade Social), emitida pela Secretaria da Receita Federal;

11.4.2.3. Caso o licitante seja considerado isento dos tributos estaduais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante declaração da Fazenda Estadual do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei, conforme art. 13 da Instrução Normativa SEGES/MP nº 3, de 2018.

11.4.2.4. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual (Certidão Negativa de Débitos de Tributos, emitida pela Secretaria de Estado da Fazenda do domicílio da licitante);

11.4.2.5. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal (Certidão Negativa de Débitos de Tributos do domicílio da licitante)

11.4.2.6. Prova de regularidade perante o Fundo de garantia por Tempo de Serviço (FGTS) demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei.

11.4.2.7. Caso o licitante detentor do menor preço seja qualificado como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, sob pena de inabilitação.

11.4.3. Relativamente a Qualificação Econômico-Financeira.

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D55844C4F8.115C539471D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

11.4.3.1. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

11.4.3.2. Certidão negativa que comprove o enunciado na **Cláusula 5.4.5 deste edital** (Certidão de Falência e Concordata), expedida pelo distribuidor da sede da licitante, emitida há menos de 90 (noventa) dias da data de abertura da sessão pública desta licitação;

11.4.3.3. Comprovação capital mínimo ou de patrimônio líquido mínimo não inferior a 1% (um por cento) do valor estimado da contratação, quando qualquer dos índices Liquidez Geral, Liquidez Corrente e Solvência Geral, for igual ou inferior a 1 (um).

11.4.3.4. A comprovação da situação financeira da empresa será constatada mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um) resultantes da aplicação das fórmulas:

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

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

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

11.4.3.5. A empresa licitante deverá comprovar existência de Capital Circulante Líquido (CCL) ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor apresentado para a proposta tendo por base as demonstrações contábeis do exercício social.

11.4.3.6. A empresa licitante deverá apresentar declaração, acompanhada da relação de compromissos assumidos, conforme modelo constante do Anexo VII-E da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05/2017, asseverando que um doze avos dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada vigentes na data apresentação da proposta não é superior ao patrimônio líquido do licitante que poderá ser atualizado na forma na IN supracitada, observados os seguintes requisitos:

- a) A declaração deve ser acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), relativa ao último exercício social;

b) Caso a diferença entre a declaração e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) apresentada seja superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, o licitante deverá apresentar justificativas.

11.4.4. Relativamente a Qualificação Técnica.

11.4.4.1. O licitante deverá comprovar, ainda, a **qualificação técnica**, por meio de:

a) A empresa interessada na licitação deverá apresentar, na fase de habilitação, no mínimo 01 (um) Atestado de Capacidade Técnica, exclusivamente no nome da licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação dos serviços compatíveis com o certame (item 1 – Termo de Referência).

b) A comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação deve versar por período não inferior a 02 (dois) anos na execução de objeto semelhante ao da contratação, acrescida da comprovação de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento), da quantidade a ser contratada, mediante a apresentação de atestado(s).

c) Para fins de comprovação será permitida a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação.

d) Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

11.5. A Declaração resultante do Anexo III (Declaração de cumprimento do disposto no § 6º do art. 28º Constituição do Estado do Pará/ EC do Pará n.º 42/2008) do edital, deverá ser encaminhada juntamente com os documentos de habilitação.

11.6. Os documentos estrangeiros, inclusive os documentos de habilitação equivalentes, deverão ser apresentados acompanhados de tradução para a língua portuguesa, podendo ser inicialmente tradução livre.

11.7. Para fins de assinatura da ata de registro de preços, os documentos emitidos em língua estrangeira deverão ser entregues acompanhados da tradução para língua portuguesa, efetuada por tradutor juramentado, e também consularizados ou registrados no cartório de títulos e documentos, conforme dispõe o art. 32, §4º da Lei 8.666/93 e art. 16 do Decreto nº 3.555/2000.

11.8. Os documentos exclusivamente de caráter técnico, tais como manuais ou especificações de equipamentos e funcionalidades, emitidos em língua estrangeira, serão entregues acompanhados da tradução para língua portuguesa (Brasil), sem que haja necessidade consularização ou tradução juramentada.

11.9. Caso a proposta mais vantajosa seja ofertada por licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte, e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal e trabalhista, a mesma será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após

declarado vencedor, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, a critério da administração pública, quando requerida pelo licitante, mediante apresentação de justificativa.

11.9.1. A não-regularização fiscal e trabalhista no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa com alguma restrição na documentação fiscal e trabalhista, será concedido o mesmo prazo para regularização.

11.10. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.

11.11. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.

11.11.1. Nos itens não exclusivos a microempresas e empresas de pequeno porte, em havendo inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

11.12. Constatado o atendimento às exigências de habilitação fixadas no Edital, o licitante será declarado vencedor.

12. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

12.1. Até 02 (dois) dias úteis antes da data designada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este Edital, nos termos do Decreto nº 534/2020.

12.2. A impugnação poderá ser realizada por forma eletrônica, pelo e-mail: segupcpl@gmail.com

12.3. Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração deste Edital e seus anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de 24 (vinte e quatro) horas contados da data de recebimento da impugnação.

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

12.5. Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço indicado no Edital.

12.6. O pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de dois dias úteis, contado da data de recebimento do pedido, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos.

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

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

12.8. As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a administração.

13. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA

13.1. A proposta final do licitante declarado vencedor deverá ser encaminhada no prazo de até 02 (duas) horas, a contar da solicitação do pregoeiro no sistema eletrônico e deverá:

13.1.1. Serão aceitos no processo, para todos os efeitos legais, documentos elaborados e assinados por meio de recursos de certificação digital, realizada por autoridade certificadora credenciada no âmbito da infraestrutura de Chaves Pública Brasileira – ICP Brasil.

13.2. Ser redigida em língua portuguesa, ou digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo licitante ou seu representante legal.

13.3. Conter a indicação do banco, número da conta e agência do licitante vencedor, para fins de pagamento.

13.4. A proposta final deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à Contratada, se for o caso.

13.4.1. Todas as especificações do objeto contidas na proposta, tais como marca, modelo, tipo, fabricante, garantia e procedência, vinculam a contratada.

13.5. Os preços deverão ser expressos em moeda corrente nacional, o valor unitário em algarismos e o valor global em algarismos e por extenso (art. 5º da Lei nº 8.666/93).

13.5.1. Ocorrendo divergência entre os preços unitários e o preço global, prevalecerão os primeiros; no caso de divergência entre os valores numéricos e os valores expressos por extenso, prevalecerão estes últimos.

13.6. A oferta deverá ser firme e precisa, limitada, rigorosamente, ao objeto deste Edital, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a mais de um resultado, sob pena de desclassificação.

13.7. A proposta deverá obedecer aos termos deste Edital e seus Anexos, não sendo considerada aquela que não corresponda às especificações ali contidas ou que estabeleça vínculo à proposta de outro licitante.

14. DOS RECURSOS

14.1. Declarado o vencedor e decorrida a fase de regularização fiscal e trabalhista da licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, será concedido o prazo de no mínimo trinta minutos, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema.

14.2. Havendo quem se manifeste, caberá ao Pregoeiro verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente.

14.3. A falta de manifestação imediata e motivada da intenção da licitante em recorrer importará a decadência do direito ao recurso e o pregoeiro adjudicará o objeto do certame à empresa declarada vencedora, sendo submetido o presente procedimento à autoridade competente para homologação;

14.4. Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o prazo de três dias para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros três dias, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

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

14.6. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no endereço constante neste Edital.

14.7. As intenções de recurso não admitidas e os recursos rejeitados pelo pregoeiro serão apreciados pela autoridade competente.

14.8. Decididos os recursos, a SEGUP/PA, através da autoridade competente, fará a adjudicação do objeto ao licitante vencedor e homologará o procedimento licitatório.

15. DA REABERTURA DA SESSÃO

15.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

15.1.1. Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.

15.1.2. Quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar o contrato, não retirar o instrumento equivalente ou não comprovar a regularização fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, §1º da LC nº 123/2006. Nessas hipóteses, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

15.2. Todos os licitantes remanescentes serão convocados para acompanhar a sessão reaberta.

16. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

16.1. O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato do Pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.

16.2. Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

17. DA FORMALIZAÇÃO DO CADASTRO DE RESERVA

17.1. No momento da homologação, o sistema eletrônico do Comprasnet convocará os licitantes aptos (com propostas não recusadas), para que nas mesmas condições da primeira colocada, possam formalizar o Cadastro de Reserva.

17.1.1. O sistema eletrônico do Comprasnet deverá enviar um e-mail a todos os fornecedores com propostas não recusadas para que eles possam aderir ao Cadastro de Reserva pelo preço do primeiro

colocado desconsiderando margem de preferência (exceto para o(s) fornecedor(es) vencedor(es)), sendo assegurada a ordem de classificação, conforme Decreto Estadual nº. 991/2020;

17.1.2. O e-mail deverá conter, além da identificação da licitação/ítem, a quantidade que será fornecida pelo fornecedor (obtida da proposta do fornecedor), o preço e a data/hora fim do Cadastro de Reserva;

17.1.3. Os fornecedores interessados em fazer parte do cadastro de reserva deverão, no sistema eletrônico do Comprasnet, registrar intenção de participar do Cadastro de Reserva.

17.1.4. No fim do prazo para o cadastro de reserva a autoridade competente enviará as informações ao SIASG e o sistema do Comprasnet gerará a Ata de Cadastro de Reserva, que será anexada a Ata de Registro de Preços, conforme dispõe inciso II do art.13 do Decreto Estadual nº 991/2020, que poderá ser visualizada pelo cidadão na consulta pública.

18. DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

18.1. Homologado o resultado da licitação, terá a empresa vencedora o prazo de 05 (cinco) dias, contados a partir da data de sua convocação, para assinar a Ata de Registro de Preços, cujo prazo de validade encontra-se nela fixado, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

18.2. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura da Ata de Registro de Preços, a Administração poderá encaminhá-la para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinada e devolvida no prazo de 05 (cinco) dias, a contar da data de seu recebimento.

18.3. O prazo estabelecido no subitem anterior para assinatura da Ata de Registro de Preços poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, quando solicitado pelo(s) licitante(s) vencedor(s), durante o seu transcurso, e desde que devidamente aceito.

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

18.4.1. Será incluído na ata, sob a forma de anexo, o registro dos licitantes que aceitarem cotar os bens ou serviços com preços iguais aos do licitante vencedor na sequência da classificação do certame, excluído o percentual referente à margem de preferência, quando o objeto não atender aos requisitos previstos no art. 3º da Lei nº 8.666, de 1993;

18.4.2. A habilitação dos fornecedores que comporão o cadastro de reserva será efetuada nos termos do Art. 13, 4º do Decreto Estadual nº 991/2020.

18.5. Se o licitante primeiro colocado recusar-se a assinar a ata, ou não puder fornecer o objeto, será convocado o licitante que aceitou em fazer parte do Cadastro de Reserva fornecendo o item licitado pelo preço do primeiro, obedecida a ordem de classificação.

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D5844C4F8.115C53947D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

18.6. O Sistema de Registro de Preços não obriga a contratação, nem mesmo nas quantidades indicadas no ANEXO II deste edital, podendo a Administração promover a contratação em unidades de acordo com suas necessidades.

18.7. Caberá ao órgão gerenciador à prática de todos os atos de controle e administração do SRP, e ainda o seguinte:

18.8. Caberá ao órgão participante à manifestação de interesse em participar do registro de preços, sendo responsável pelos dados prestados, providenciando o encaminhamento, ao órgão gerenciador, de sua estimativa de consumo, cronograma de contratação e respectivas especificações ou projeto básico, nos termos da Lei n.º 8.666/93, adequado ao registro de preço do qual pretende fazer parte, devendo ainda obedecer aos critérios estabelecidos no artigo 8º do Decreto Estadual nº 991/2020.

18.9. A assinatura da Ata do Registro de Preços deve ser assinada pelo representante legal da empresa ou procurador com a devida procuração anexada.

18.10. O órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços a ser originada deste certame é a Secretaria de Estado de Segurança Pública e Defesa Social do Estado do Pará – SEGUP.

19. DA ADESÃO À ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

19.1. Ata de Registro de Preços, durante sua vigência, poderá ser utilizada por qualquer órgão ou entidade da Administração Pública, durante a sua vigência, prioritariamente por qualquer órgão da Administração Pública (Direta ou Indireta) Estadual que não tenha participado do certame licitatório na condição de “carona”, mediante prévia consulta ao órgão gerenciador e respeitadas as condições e as regras estabelecidas no Decreto Estadual nº 991, de 24 de agosto de 2020 relativas à utilização do Sistema de Registro de Preços.

19.1.1. A possibilidade de adesão à Ata de Registro de Preços por órgãos não participantes, justifica-se pelo fato da SEGUP/PA ser órgão competente para realizar Licitação na modalidade Pregão Eletrônico pelo Sistema de Registro de Preços e responsável por "promover a modernização tecnológica dos órgãos integrantes do Sistema Estadual de Segurança Pública e Defesa Social - SIEDS, por meio da integração dos sistemas corporativos, de inovações tecnológicas, da padronização de equipamentos de telemática e comunicação, de veículos automotores, de aeronaves, armamento, uniformes, de proteção individual, entre outros;" conforme inciso VI do artigo 22 da lei 7.584/2011. Portanto, visa auxiliar aos demais órgãos de segurança a ter acesso de forma mais célere aos equipamentos, tendo em vista que o objeto licitado trata-se de um produto utilizado pelos mesmos.

19.2. Os órgãos e entidades que não participaram do Registro de Preços, quando desejarem fazer uso da Ata de Registro de Preços, deverão manifestar seu interesse junto ao órgão gerenciador, ao setor de Gerenciamento de Atas da Secretaria de Estado de Segurança Pública e Defesa Social – SEGUP/PA, por ofício ou e-mail ao endereço eletrônico segupcpl@gmail.com

19.3. As aquisições por entidades não participantes não poderão exceder o estabelecido na Legislação Estadual, observado o limite previsto neste Edital.

19.3.1 Os órgãos não participantes estarão limitados a solicitar a adesão, e, por conseguinte contratar no limite estabelecido do instrumento convocatório em até 90 (noventa) dias.

19.3.2 O órgão gerenciador está limitado a conceder adesões à ata de registro de preços, no limite estabelecido de cada item registrado na ata para o órgão gerenciador e órgãos participantes, independentemente do número de órgãos não participantes que aderirem.

20. DOS QUANTITATIVOS DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

20.1. Conforme o especificado no Termo de Referência deste edital (Anexo I), os quantitativos referentes ao órgão gerenciador e órgãos partícipes estão respectivamente estabelecidos na seguinte tabela:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	DEFENSORIA PÚBLICA	SEGUP	FESP	PC	FASEPA	PCE	FISP	TOTAL
1	ATENDENTE 1º NÍVEL mão de obra especializada em teleatendimento. Posto de 24 (vinte e quatro) horas ininterruptas.	POSTO	10	50	10	10	2	20	30	132
2	ATENDENTE 1º NÍVEL mão de obra especializada em teleatendimento. Posto em horário comercial, de 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min, ou 13h00min às 17h00min.	POSTO	10	60	30	30	-	10	30	170
3	ATENDENTE 2º NÍVEL - mão de obra especializada em atendimento. Posto em horário comercial, de 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min, ou 13h00min às 17h00min.	POSTO	30	50	20	20	-	10	30	160
4	SUPERVISOR- mão de obra especializada em gestão de atendimento ao cliente. Posto de 24 (vinte e quatro) horas ininterruptas.	POSTO	2	3	1	1	-	8	2	17
5	SUPERVISOR- mão de obra especializada em gestão de atendimento ao cliente. Posto em horário comercial, de 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min, ou 13h00min às 17h00min.	POSTO	2	6	1	1	1	8	5	24
6	COORDENADOR - mão de obra especializada em gestão de atendimento ao cliente de toda equipe. Posto em horário comercial, de 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min, ou 13h00min às 17h00min.	POSTO	2	7	1	1	-	2	5	18
7	TERMINAL DE AUTOATENDIMENTO FIXO - sistema informatizado integrado ao sistema de atendimento, solução composta por software, Hardware, estrutura física e tecnológica.	UNIDADE	10	60	20	20	-	20	40	170

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A572D58544C4F8.115C53947D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

8	TERMINAL DE AUTOATENDIMENTO SOB DEMANDA - sistema informatizado integrado ao sistema de atendimento, solução composta por software, Hardware, estrutura física e tecnológica.	UNIDADE	5	10	5	5	-	20	5	50
9	SISTEMA DE ATENDIMENTO REMOTO - hardware e software que viabilize o atendimento remoto por vídeo chamada com solução completa integrado ao sistema de gestão de atendimento (CRM)	UNIDADE	16	80	20	20	5	20	20	181
10	SISTEMA DE CRM – Customer Relationship Management - Licenças de uso de sistema de atendimento ao cliente (CRM) de call center pelo 1º e 2º nível de atendimento (somando atendentes e gestão), incluindo custos com equipe de desenvolvimento e customização do sistema.	UNIDADE	60	150	100	100	5	10	100	525
11	Sistema de Chatbot – Canal de atendimento Online por meio de Inteligência Artificial automatizada, disponível 24 horas todos os dias da semana com disponibilidade de 0 à 5.000 interações/mês	UNIDADE	-	1	1	1	1	10	3	17
12	Sistema de Chatbot – Canal de atendimento Online por meio de Inteligência Artificial automatizada, disponível 24 horas todos os dias da semana com disponibilidade de 5.001 à 10.000 interações/mês	UNIDADE	1	1	1	1	-	10	1	15

21. DA ESTIMATIVA DO QUANTITATIVO A SER CONTRATADOS POR ÓRGÃO NÃO PARTICIPANTE

21.1. O quantitativo estimado que possa ser contratado pelos órgãos não participantes, em respeito à regra do art. 24, §4º e §5º do Decreto Estadual 991/2020, é o seguinte:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	TOTAL A SER REGISTRADO	LIMITE DE ADESÃO POR CADA ENTIDADE NÃO PARTICIPANTE (CARONA)	LIMITE TOTAL DE ADESÕES (DOBRADO)
1	ATENDENTE 1º NÍVEL mão de obra especializada em teleatendimento. Posto de 24 (vinte e quatro) horas ininterruptas.	POSTO	132	66	264
2	ATENDENTE 1º NÍVEL mão de obra especializada em teleatendimento. Posto em horário comercial, de 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min, ou 13h00min às 17h00min.	POSTO	170	85	340

3	ATENDENTE 2º NÍVEL - mão de obra especializada em atendimento. Posto em horário comercial, de 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min, ou 13h00min às 17h00min.	POSTO	160	80	320
4	SUPERVISOR- mão de obra especializada em gestão de atendimento ao cliente. Posto de 24 (vinte e quatro) horas ininterruptas.	POSTO	17	8	34
5	SUPERVISOR- mão de obra especializada em gestão de atendimento ao cliente. Posto em horário comercial, de 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min, ou 13h00min às 17h00min.	POSTO	24	12	48
6	COORDENADOR - mão de obra especializada em gestão de atendimento ao cliente de toda equipe. Posto em horário comercial, de 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min, ou 13h00min às 17h00min.	POSTO	18	9	36
7	TERMINAL DE AUTOATENDIMENTO FIXO - sistema informatizado integrado ao sistema de atendimento, solução composta por software, Hardware, estrutura física e tecnológica.	UNIDADE	170	85	340
8	TERMINAL DE AUTOATENDIMENTO SOB DEMANDA - sistema informatizado integrado ao sistema de atendimento, solução composta por software, Hardware, estrutura física e tecnológica.	UNIDADE	50	25	100
9	SISTEMA DE ATENDIMENTO REMOTO - hardware e software que viabilize o atendimento remoto por vídeo chamada com solução completa integrado ao sistema de gestão de atendimento (CRM)	UNIDADE	181	90	362
10	SISTEMA DE CRM – Customer Relationship Management - Licenças de uso de sistema de atendimento ao cliente (CRM) de call center pelo 1º e 2º nível de atendimento (somando atendentes e gestão), incluindo custos com equipe de desenvolvimento e customização do sistema.	UNIDADE	525	262	1.050
11	Sistema de Chatbot – Canal de atendimento Online por meio de Inteligência Artificial automatizada, disponível 24 horas todos os dias da semana com disponibilidade de 0 à 5.000 interações/mês	UNIDADE	17	8	34
12	Sistema de Chatbot – Canal de atendimento Online por meio de Inteligência Artificial automatizada, disponível 24 horas todos os dias da semana	UNIDADE	15	7	30

	com disponibilidade de 5.001 à 10.000 interações/mês				
--	--	--	--	--	--

22. DO PRAZO E LOCAL DE ENTREGA DO OBJETO E DA EXECUÇÃO

22.1. O local para prestação do serviços desta licitação será no local indicado pelo Contratante.

22.2. O prazo para início da prestação do serviço está estabelecido no Termo de Referência, Anexo I deste edital e será contado a partir da assinatura do contrato.

22.3. A prestação do serviço desta licitação será conferida por servidor ou comissão constituída de servidores designados por portaria, nos termos do Termo de Referência.

22.4. Caberá ao Fiscal do Contrato rejeitar, totalmente ou em parte, o objeto que não esteja de acordo com as especificações contidas no Termo de Referência, bem como determinar prazo para substituição do objeto eventualmente fora de especificação, conforme estabelecido no Termo de Referência.

22.5. O objeto deste edital será recebido e fiscalizado na forma estabelecida no Termo de Referência.

23. DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES.

23.1. O licitante vencedor estará obrigado a fornecer quantitativos superiores ou inferiores àqueles por ele contratado, em função do direito de acréscimo e decréscimo de até **25%** (vinte e cinco por cento), de que trata o § 1º do art. 65, da Lei nº 8.666/93, **após contratação.**

23.2. Na hipótese prevista no item anterior, o empenho se dará pela ordem de registro e na razão dos respectivos limites de aquisição registrados na Ata.

24. DAS OBRIGAÇÕES DA EMPRESA VENCEDORA.

24.1. As obrigações da CONTRATADA estão descritas no Termo de Referência, Anexo I edital, assim como na Minuta contratual, Anexo V deste Edital, afora aquelas previstas na legislação vigente.

24.2. Deverá executar os serviço do objeto desta licitação, de acordo com o Termo de Referência – Anexo I deste Edital, atendidos os requisitos e observadas às normas previstas para esse tipo de contratação.

24.3. As despesas compreendidas no Termo de Referência ficarão por conta da empresa vencedora do certame licitatório.

24.4. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo até a completa execução do objeto no local designado pelo órgão, incluindo as entregas feitas por transportadoras.

24.5. Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela Secretaria de Estado de Segurança Pública e Defesa Social - SEGUP/PA e pelos órgãos aderentes, sobre os objetos ofertados.

24.6. Em caso de previsão de garantia contratual, apresentar nos termos da Minuta do Contrato.

24.7 A Contratada ficará obrigada a manter, durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação exigidas pela Lei.

25. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 25.1.** As obrigações da CONTRATANTE estão descritas no Termo de Referência, Anexo I Edital, assim como na Minuta contratual, Anexo V deste Edital, afora aquelas previstas na legislação vigente.
- 25.2.** Proporcionar todas as facilidades para que o fornecedor possa cumprir suas obrigações dentro das condições estabelecidas neste Contrato;
- 25.3.** Rejeitar os materiais cujas especificações não atendam, em quaisquer dos itens, aos requisitos mínimos constantes dos Anexos do Edital;
- 25.4.** Acompanhar o recebimento do produto, conforme descrito do Termo de Referência, Anexo I deste Edital;
- 25.5.** Efetuar o(s) pagamento(s) da(s) Nota(s) Fiscal (ais) /Fatura(s) da Contratada, após a efetiva entrega do objeto e emissão dos Termos de Recebimentos Provisório e Definitivo pela SEGUP;
- 25.6.** Notificar a Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constantes na entrega do objeto, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias, conforme descrito no Termo de Referência, Anexo I deste Edital;
- 25.7.** Notificar por escrito, a contratada da aplicação de eventuais penalidades, garantido o contraditório e a ampla defesa;
- 25.8.** Fiscalizar a manutenção pela contratada, das condições de habilitação e qualificações exigidas no Termo de Referência, durante toda a execução do contrato, em cumprimento ao disposto no Inciso XIII do artigo 55 da Lei nº 8.666/93.
- 25.9.** Prestar todas as informações e/ou esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratada;

26. DO CANCELAMENTO DO REGISTRO

- 26.1.** O fornecedor terá seu registro cancelado, na forma dos art. 22 e art. 23 do Decreto n. 991/2020, quando:
- 26.1.1.** Descumprir as condições da Ata de Registro de Preços;
- 26.1.2.** Não retirar a respectiva Nota de Empenho ou instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Secretaria de Estado de Segurança Pública e Defesa Social, sem justificativa aceitável;
- 26.1.3.** Não aceitar reduzir o seu preço registrado, na hipótese de este se tornar superior àqueles praticados no mercado; ou
- 26.1.4.** Sofrer sanção prevista nos incisos II ou IV do caput do art. 87 da Lei nº 8.666/93, ou art. 7ª da Lei nº 10.520/02;
- 26.1.5.** Presentes motivadas razões de interesse público.
- 26.2.** O cancelamento do registro, nas hipóteses previstas, assegurados o contraditório e a ampla defesa, serão formalizados por despacho da autoridade competente da Secretaria de Estado de Segurança Pública e Defesa Social – SEGUP/PA.

26.3. O fornecedor poderá solicitar o cancelamento do seu registro de preço na ocorrência de fato superveniente que venha comprometer a perfeita execução do objeto deste edital, decorrente de caso fortuito ou de força maior, devidamente comprovado.

27. DO PAGAMENTO.

27.1. O pagamento será realizado no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, contados a partir da data da entrega definitiva do objeto e apresentação da nota fiscal, devidamente atestada pelo Responsável do Recebimento do objeto licitado.

27.1.1. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação das regularidades fiscais e trabalhistas, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei no 8.666, de 1993.

27.1.2. Constatando-se a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

27.2. O pagamento será creditado em favor dos fornecedores dos serviços para os órgãos participantes desse certame, mediante crédito em conta corrente preferencialmente no Banco do Estado do Pará S/A – BANPARÁ.

27.3. Será procedida consulta "ON LINE" junto ao SICAF antes de cada pagamento a ser efetuado ao fornecedor, para verificação da situação do mesmo, relativamente às condições exigidas no empenho, cujos resultados serão impressos e juntados aos autos do processo próprio.

27.4. No caso de eventual atraso de pagamento, desde que a(s) empresa(s) vencedora(s) não tenha(m) concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que a taxa de atualização financeira devida pelo órgão solicitante, entre a data acima referida e a correspondente ao efetivo adimplemento daparcela, será mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

Onde:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga; e

I = Índice de atualização financeira = 0,0001644, assim apurado:

$$I = \frac{(TX/100)}{365}$$

$$I = \frac{(6/100)}{365}$$

$$I = 0,0001644$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

27.5. Caso haja aplicação de multa, o valor será descontado de qualquer fatura ou crédito existente na Contratante, em favor do fornecedor. Caso o mesmo seja superior ao crédito eventualmente existente, a diferença será cobrada administrativamente ou judicialmente, se necessário.

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D585844C4F8.115C539471D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

28. DO REAJUSTE DOS PREÇOS

28.1. Não haverá reajustamento nos preços propostos, salvo, por razões supervenientes, se os prazos ultrapassarem o período de 12 (doze) meses, contados a partir da data da assinatura da proposta de preços e serão realizados pela variação do IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo do IBGE) ou outro índice oficial pertinente a natureza do objeto do contrato.

28. DA REPACTUAÇÃO DE PREÇOS

28.1. Os preços contratados poderão ser repactuados, mediante negociação entre as partes, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, a contar da data do orçamento a que a proposta se referir,

28.2.1. O interregno mínimo de 12 (doze) meses para a primeira repactuação será contado a partir:

I - Da data limite para apresentação das propostas constante do instrumento convocatório, em relação aos custos com a execução do serviço decorrentes do mercado, tais como o custo dos materiais e equipamentos necessários à execução do serviço; ou

II - Da data do Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalente vigente à época da apresentação da proposta, quando a variação dos custos for decorrente da mão de obra e estiver vinculada às datas-bases destes instrumentos.

28.3. Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo à última repactuação.

28.4. As repactuações serão precedidas de solicitação formal da Contratada, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio da apresentação da Planilha de Custos e Formação de Preço e do novo Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho que fundamente a repactuação, com a comprovação de registro no Ministério do Trabalho e Emprego, entre outros, visando a análise e aprovação pela SEGUP/PA.

28.4.1. A Contratada poderá exercer seu direito à repactuação a partir da data da homologação do Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho que fixar o novo salário normativo da categoria profissional até a data de prorrogação contratual subsequente. Se não o fizer de forma tempestiva, e, por via de consequência, prorrogar o contrato sem pleitear a respectiva repactuação, ocorrerá a preclusão do seu direito de repactuar (Acórdão nº 1.828/2008-TCU/Plenário).

28.4.2. As repactuações a que a Contratada fizer jus e que não forem solicitadas durante a vigência do contrato serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do contrato.

28.5. É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho.

28.6. As repactuações de preços da variação de custos do mercado envolvendo insumos e materiais será feita uma vez por ano, contado da data limite para a apresentação da proposta, com base na variação do INPC/IBGE apurado no período.

28.6.1. As repactuações de insumos e materiais subsequentes à primeira somente serão deferidas depois de decorrido o período de 12 (doze) meses da última repactuação.

28.6.2. No caso de atraso ou não divulgação do índice citado no item 28.5, será aplicado a última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo, ficando a Contratada obrigada a apresentar a memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

28.6.3. Nas aferições finais, o índice utilizado para a repactuação de insumos e materiais será, obrigatoriamente, o definitivo.

28.6.4. Caso o índice estabelecido para a repactuação de insumos e materiais venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação em vigor.

28.6.5. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice para reajustamento do preço do valor remanescente de insumos e materiais através de termo aditivo.

28.7. A SEGUP poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela Contratada.

28.8. Em caso de ocorrência de deflação do índice ajustado ou qualquer outro evento que implique redução do valor contratual, a repactuação será provocada pela SEGUP.

28.9. Não é admitida a inclusão, por ocasião da repactuação, de qualquer item de custo não previsto nos componentes apresentados originariamente, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.

29. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

29.1. Pela inexecução total ou parcial do contrato, oriundo deste Pregão, a Administração poderá garantir a prévia defesa, aplicar ao contratado as seguintes sanções:

a) Advertência;

b) Multa:

b.1) Multa moratória de até 0,3% (três décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 15 (quinze) dias;

b.2) Multa compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;

b.3) Em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida.

c) Suspensão Temporária do direito de licitar, contratar ou subcontratar com a Administração Pública, por prazo não superior a 02 (dois) anos, conforme dispõe o inciso III do art. 87 da Lei 8.666/93;

d) Declaração de inidoneidade para licitar, contratar ou subcontratar com a Administração Pública, conforme dispõe art. 87, IV da Lei nº 8666/93, garantido o direito prévio da citação e de ampla defesa, enquanto perdurar os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

29.2. A licitante que convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o Contrato, deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução do seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do objeto pactuado, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, dentre outras será declarada inidônea, conforme art. 87, inciso IV da Lei nº 8.666/93.

29.3. Quem, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedido de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e, será descredenciado no Sicaf, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei 10.520/02, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais, nos termos da Lei nº 10.520/02.

29.4. As sanções previstas na alínea a, c e d desta cláusula, poderá ser aplicada juntamente com as das alíneas b, facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 05 (cinco) dias úteis.

29.5. Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a empresa vencedora pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos devidos pela Administração ou, quando for o caso, cobrada judicialmente.

29.6. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF, em que o licitante deverá ser descredenciado por igual período, sem prejuízo das multas previstas no Edital e das demais cominações legais.

29.7. O atraso injustificado na execução, conforme estipulado no Edital, por período superior a 30 (trinta) dias, poderá ensejar a exclusão da referida empresa da Ata de Registro de Preço, bem como a aplicação das sanções elencadas neste Edital.

30. DA FORMALIZAÇÃO DO CONTRATO

30.1. Após formalização da Ata de Registro de Preços, a empresa vencedora deverá apresentar, em originais ou cópias autenticadas, os documentos que certifiquem a legalização da empresa para a execução do serviço.

30.2. Previamente à contratação será realizada consulta ao SICAF, que será anexado aos autos do processo.

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A572D55844C4F8.115C53947D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

30.3. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinado no prazo de 5 (cinco) dias, a contar da data de seu recebimento.

30.4. O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada da empresa vencedora e aceita pela Administração.

30.5. Se a empresa vencedora, no ato da assinatura do Termo de Contrato, não comprovar que mantém as condições de habilitação ou não detém as qualificações técnicas, ou quando, injustificadamente, recusar-se à assinatura, poderá ser convocado outro licitante, desde que respeitada a ordem de classificação, para, após a verificação da aceitabilidade da proposta, negociação e comprovados os requisitos técnicos e de habilitação, celebrar a contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital e das demais cominações legais.

31. DA GARANTIA CONTRATUAL

31.1. Apresentar no prazo máximo de 10 (dez) dias, contado da data da assinatura do Contrato, uma garantia, a ser prestada em qualquer modalidade prevista pelo § 1º, art. 56 da Lei n.º 8.666/93, da ordem de 5% (cinco por cento) do valor do contrato, a ser restituída após sua execução satisfatória.

31.2. A garantia, qualquer que seja a modalidade apresentada pelo vencedor do certame, deverá contemplar a cobertura para os seguintes eventos:

31.2.1. prejuízos advindos do não cumprimento do CONTRATO;

31.2.2. multas punitivas aplicadas pela fiscalização à CONTRATADA;

31.2.3. prejuízos diretos causados à CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do CONTRATO.

32. DA ANULAÇÃO E REVOGAÇÃO

32.1. A autoridade competente para homologar este certame poderá revogar a licitação em face de razões de Interesse Público, derivadas de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de qualquer pessoa, mediante ato escrito e fundamentado.

32.2. A anulação do procedimento licitatório induz à da Ata.

32.3. Os licitantes não terão direito a indenização em decorrência da anulação do procedimento licitatório, ressalvado o direito do fornecedor de boa-fé de ser ressarcido pelos encargos que tiver suportado no cumprimento da Ata e das condições deste Edital.

32.4. No caso de desfazimento de processo licitatório, fica assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa.

33. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

33.1. É facultada ao pregoeiro ou à Autoridade Superior, em qualquer fase da licitação:

a) A promoção de diligência destinada a esclarecer, confirmar a veracidade dos documentos, complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar no ato da Sessão Pública, na forma do art. 43, §3º da Lei n. 8.666/93;

b) Revelar erros formais ou simples omissões em quaisquer documentos, para fins de habilitação e classificação do proponente, desde que sejam irrelevantes, não firam o entendimento da proposta e o ato não acarrete violação aos princípios básicos da licitação;

c) Convocar os licitantes para quaisquer esclarecimentos porventura necessários ao entendimento de suas propostas

33.2. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Secretaria de Estado de Segurança Pública e Defesa Social – SEGUP/PA não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

33.3. Nenhuma indenização será devida às licitantes pela elaboração e/ou apresentação de quaisquer documentos relativos a esta licitação.

33.4. Os licitantes serão responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

33.5. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a Sessão Pública será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário e local anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação do pregoeiro em contrário.

33.6. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento do licitante, desde que seja possível a aferição das suas qualificações e a exata compreensão da sua proposta, durante a realização da Sessão Pública de Pregão.

33.7. As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados.

33.8. Os casos omissos serão resolvidos pelo pregoeiro, com observância das devidas disposições legais.

33.9. Na contagem de todos os prazos estabelecidos neste edital excluir-se-á o dia de início e incluir-se-á o do vencimento, e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário.

33.10. Só se iniciam e vencem os prazos referidos acima em dia de expediente nesta Secretaria.

33.10.1. Se o vencimento cair em dia que não houver expediente ou, **se este for encerrado antes da hora normal**, nesta Secretaria, os prazos de que trata o subitem **32.9** serão prorrogados para o primeiro dia útil seguinte.

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

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D55B44C4F8.115C53947D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

33.12. No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

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

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

33.15. O pregoeiro poderá consultar sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões, para verificar as condições de habilitação dos licitantes.

33.15.1. Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do Tribunal de Contas da União (<https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>).

33.16. Serão sanados pelo pregoeiro, através de informações ou diligências requeridas, quaisquer erros evidenciados como meramente formais.

33.17. Não é autorizada a subcontratação.

33.18. Qualquer pedido de esclarecimento em relação a eventuais dúvidas na interpretação do presente Edital e seus Anexos deverá ser encaminhado à pregoeira pelo e-mail: segupcpl@gmail.com

33.19. Maiores informações pelos telefones (91) 3184-2508 / 26556 no horário das 08h00 às 17h00 (Horário de expediente).

33.20. Este edital e seus anexos serão fornecidos gratuitamente pela internet, no portal do **COMPRASNET** <https://www.gov.br/compras/pt-br> e do **COMPRASPARÁ** - www.compraspara.pa.gov.br

33.21. Todas as menções a horários feitas neste edital têm como referência o horário oficial de Brasília - DF.

33.22. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito ao empenho.

33.234. Fica eleito o foro da Cidade de Belém/PA, para dirimir quaisquer questões relacionadas a esta licitação.

Belém – PA, 26 de dezembro de 2023.

PAULO ROBERTO DOS SANTOS LIMA

Secretario Adjunto de Gestão Administrativa SEGUP/PA

JOYCE KELLE SILVA DA COSTA

Pregoeira designada - SEGUP/PA

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D55844C4F8.115C53947D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

- 1.1. O presente termo tem por objeto a contratação de empresa especializada para o desenvolvimento e implementação de suporte de atendimento humanizado objetivando mediante a utilização de plataforma dedicada para atendimento das necessidades operacionais relacionadas ao acolhimento de grupos em vulneráveis, contemplando a disponibilização de equipamentos, softwares e postos de serviços, a ser disponibilizado por empresa especializada, através de mão de obra terceirizada, cujos empregados sejam regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e convenção coletiva de trabalho, conforme especificações constantes neste Termo de Referência
- 1.2. O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum de forma continuada com dedicação exclusiva de mão de obra.
- 1.3. A presente contratação adotará, como regime de execução, a empreitada por preço global.

2. CONTEXTO E JUSTIFICATIVA

- 2.1. É a missão institucional da Secretaria de Segurança Pública do Estado do Pará a garantia de segurança integral, gratuita e judicial aos, legalmente, cidadãos do Estado e a defesa em todos os graus e instância, de modo coletivo ou individual.
- 2.2. Ademais, considerando que houve o crescimento de todas as formas de violência contra a mulher no 2022, já que o Anuário Brasileiro de Segurança Pública (ABSP) 2023 apresentou diversos dados alarmantes à segurança pública, tais como o aumento dos crimes contra a vida da mulher, sendo que os feminicídios cresceram 6,1% em 2022 quando comparado ao ano anterior, resultando em 1.437 mulheres mortas simplesmente pela condição de serem mulheres, bem como o aumento de homicídios dolosos em 1,2% em relação ao ano anterior.
- 2.3. No mesmo sentido, o ABSP 2023 também demonstra que as agressões no contexto de violência doméstica tiveram aumento de 2,9%, totalizando 245.713 casos; as ameaças cresceram 7,2%, resultando em 613.529 casos, culminando ainda no aumento de acionamentos ao 190, número de emergência da Polícia Militar, em que se alcançou o total de 899.485 ligações, o que significa uma média de 102 acionamentos por hora. Além disso, os registros de assédio sexual cresceram 49,7% e totalizaram 6.114 casos em 2022, e importunação sexual teve crescimento de 37%, chegando ao patamar de 27.530 casos.
- 2.4. Em relação à necessidade específica local, a Polícia Civil do Estado do Pará apresentou os dados consignados pelo setor de Estatística da Diretoria de Informática, Manutenção e Estatística (DIME), em que esta diretoria consultou a Secretaria Adjunta de Inteligência e Análise Criminal - SIAC, e verificou o grande aumento do quantitativo de boletins de ocorrência registrados

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D58B44C4F8.115C53947D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

envolvendo crimes praticados no contexto da violência doméstica ocorridos no estado do Pará. Desta maneira, verificou-se o aumento de 36,4% dos casos em toda a extensão do estado do Pará, haja vista os 24.071 casos totais de violência doméstica no ano de 2022, quando comparado aos 17.637 casos no ano de 2021.

- 2.5.** Ainda de acordo com os dados colhidos pela Polícia Civil do Estado do Pará, o município de Belém apresentou um aumento de 17,5% de casos, eis que foram 4.868 casos no ano de 2022 e 4.140 no ano de 2021. E mais, apresentou-se um aumento de 43,4% nos casos ocorridos no interior do estado, totalizando 16.641 casos no ano de 2022, comparados aos 11.604 casos no ano de 2021. Isto posto, de acordo com os dados acima apresentados, verifica-se a grande necessidade de modernização, inovação e acessibilidade da população por meio de uma central de atendimento com tecnologia completa, voltada exclusivamente aos atendimentos da população das mulheres vulneráveis em situação de violência doméstica e familiar, especialmente em razão do quantitativo que vem diuturnamente aumentando, gerando dificuldades operacionais para o gerenciamento dos atendimentos da população.
- 2.6.** Diante do exposto, justifica-se a necessidade da realização do procedimento licitatório para a contratação de empresa especializada na prestação de serviço de atendimento, englobando atendimento humano e eletrônico, receptivo, via ChatBot, aplicativo de mensagem instantânea e formulário no site da Polícia Civil do Estado do Pará, utilizando o sistema de gestão de atendimento (CRM- Customer Relationship Management), além dos níveis de atendimento para a assistência de cada mulher, que assim possibilite:
- a) Maior interatividade e melhor relacionamento e atendimento entre a mulher e a Polícia Civil do Estado do Pará;
 - b) Maior número de mulheres atendidas o que levará mais segurança para essa parcela da população, facilitando o acesso integral aos mecanismos legais de proteção.
 - c) Economia e agilidade dos serviços e informações prestados.

3. MOTIVO

- 3.1.** Ante as diretrizes administrativas atinentes à proposição de medidas que objetivem otimizar a performance da gestão pública, de forma a garantir as normas que regem o controle das despesas públicas e priorização dos investimentos que imprimam efetiva melhoria aos serviços prestados à sociedade e considerando a releitura das necessidades desta SEGUP e Polícia Civil-PA quanto ao objetivo de alcançar uma administração mais comprometida com a otimização do uso dos recursos públicos, torna-se imperiosa a adoção de estratégias que garantam a otimização dos serviços prestados à população com eficiência e economia.

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D55B44C4F8.115C53947D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

- 3.2. Atualmente a Polícia Civil do Pará, não possui ferramentas de gerenciamento das vítimas de violência doméstica e subdimensionadas às reais necessidades, haja vista que foram contratados sem correlação com o dimensionamento acerca do aumento de atividade da Polícia Civil - PA.
- 3.3. Desta forma, é primorosa a necessidade de contratação de empresa especializada em atendimento, com fornecimento de mão de obra, sistema de gestão de atendimento e todos os materiais, *softwares* equipamentos necessários para a perfeita execução dos serviços específicos no atendimento a mulher vítima de violência doméstica.

4. OBJETIVO

- 4.1. Assegurar a regular prestação dos serviços assistenciais desta CONTRATANTE, sendo o elo entre a vítima e a Segurança Pública do Estado do Pará.
- 4.2. Levar agilidade e eficiência as vítimas de violência doméstica, possibilitando o registro virtual de ocorrências que envolvam violência doméstica por meio de recursos gráficos, visuais, intuitivos e de fácil compreensão;
- 4.3. Dar suporte as atividades já existentes, aprimorando a comunicação e imprimindo mais eficiência na prestação dos serviços.
- 4.4. Aumentar a acessibilidade e disponibilizar o devido acesso ao serviço e informações para pessoas com deficiência auditiva e mudez, conforme prelecionado na Lei nº 13.146/2015;
- 4.5. Facilitar o acesso aos serviços e atendimentos policiais as mulheres vítimas que não podem se deslocar até a delegacia mais próxima por motivos diversos;
- 4.6. Possibilitar a solicitação e a renovação de medidas protetivas.
- 4.7. Instrumentalizar a implantação da Delegacia Virtual da Mulher de forma integrada aos órgãos do SIEDS, objetivando a expansão do Programa “Pró Mulher Pará”.

5. BENEFÍCIOS

- 5.1. Aumento da especialização dos serviços de segurança oferecidos à mulher.
- 5.2. Menor custo.
- 5.3. Maior eficiência na execução dos serviços.
- 5.4. Maior disponibilidade para a execução da atividade fim do Órgão.
- 5.5. Geração de dados e acompanhamento das demandas por meio de sistema especializado em SLS's e atendimento a usuária.

6. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS

- 6.1. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos da execução indireta, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares a área de competência legal

da Polícia Civil do Estado do Pará por intermédio da Secretaria de Segurança Pública do Estado do Pará, não inerentes as categorias funcionais no âmbito do plano geral de pessoal.

6.2. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

6.3. A prestação dos serviços consiste na disponibilização de técnicos com formação e experiência profissional adequada em conformidade com o especificado neste termo de referência.

6.4. REQUISITOS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

A CONTRATADA deverá atender aos requisitos abaixo:

REQUISITOS DE INFRAESTRUTURA E RECURSOS TECNOLÓGICOS

6.4.1. Disponibilização de Central de Atendimento, nas dependências da contratada, obrigatoriamente na cidade de Belém-PA, com toda infraestrutura de móveis e todos os recursos de hardware, software, telefonia, link de comunicação de dados e mão de obra qualificada para o atendimento de 1º nível, de acordo com os demais requisitos deste Termo;

6.4.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar sistema de gestão de atendimento com tecnologia de ChatBot, inteligência artificial, audiovisual e atendimento telefônico sendo todos os canais integrados com o CRM (Customer Relationship Management), além de atendimento via aplicativo de mensagens instantâneas. Todos os sistemas disponibilizados pela CONTRATADA deverão ser na versão web para facilitar a fiscalização dos serviços por parte da CONTRATANTE, além de possibilitarem integração com o sistema da Polícia Civil do Pará - PCPA.

6.4.3. ChatBot é um software de troca de mensagens que irá prestar orientações a mulher a partir de palavras-chave, pré-cadastradas. A opção para falar com um atendente será oferecida após contato da vítima com o agente eletrônico. Caso a dúvida da usuária não fique esclarecida no contato, será apresentada a sugestão de falar com o atendente humano e ele será direcionado para o operador;

6.4.4. O atendimento via aplicativo de mensagem instantânea deverá iniciar por agente virtual e ter a possibilidade em todos os menus de falar com o atendente humano;

6.4.5. A contratada deverá disponibilizar 100 (cem) licenças do software de CRM para uso no atendimento somando todos os níveis de atendimento, com perspectiva de expansão para 30 (trinta) licenças sem ônus para a contratante;

6.4.6. Nos canais de atendimento via ChatBot e telefone, é obrigatório a realização de pesquisa de satisfação por meio eletrônico;

6.4.7. O sistema de gestão do atendimento deverá possuir uma ferramenta de administração e configuração que permita que os gestores se ajustem facilmente às regras de negócio, assim como o monitoramento dos agentes, em tempo real. Este sistema deverá ser utilizado para administrar todos

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D55B44C4F8.115C53947D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

- os tipos de mídias de comunicação suportadas pelo ambiente de atendimento. A aplicação para administração e supervisão deverá ser WEB, ou seja, utilizada através do browser;
- 6.4.8.** Quando ocorrer indisponibilidade de energia elétrica, a empresa contratada deverá ter em sua estrutura um Grupo de Gerador, devidamente instalado e pronto para o fornecimento de energia de maneira imediata, a fim de dar continuidade ao serviço de atendimento a vítima, declarando expressamente tal fato em sua proposta de preços;
- 6.4.9.** A contratada deve possuir sistema e mecanismos de contingência para prevenção contra falhas da solução contratada em todo e qualquer elemento que esteja contido na solução de atendimento explicitada neste termo;
- 6.4.10.** A CONTRATADA deverá disponibilizar terminais de autoatendimento e deverão ser distribuídos em pontos estratégicos definidos pela Polícia Civil do Pará - PCPA afim de facilitar o acesso da população aos serviços ofertados onde o atendimento deverá contemplar a mesma tecnologia com todas as funções de atendimento por meio de ChatBot e possibilidade de transbordo para atendimento humano caso a solicitante deseje ser direcionada;
- 6.4.11.** O terminal de auto atendimento deve conter sistema integrado ao CRM (Customer Relationship Management), com solução de tecnologia de troca de mensagens por meio de Inteligência Artificial para atendimento robotizado, com transbordo para atendimento humano;
- 6.4.12.** O terminal de auto atendimento deve possuir no mínimo os seguintes requisitos: Monitor LED Widescreen 23,8" tecnologia capacitiva projetada (P-Cap), 10 touch point, Celeron (Baytrail)e Sistema Operacional Windows 10;
- 6.4.13.** O terminal de autoatendimento deverá ser configurado de forma que não necessite a digitação de login/senha (login automático) e que tenham IP fixo para possibilitar sua identificação e gerenciamento remoto. E deverão manter registros de todas as ações efetuadas pelos usuários no sistema, para futuras apurações de comando executados e configurações realizadas.
- 6.4.14.** A CONTRATADA deverá prover todos os artefatos, equipamentos, sistemas e componentes necessários à prestação do serviço contratado;
- 6.4.15.** A CONTRATADA deverá proceder à revisão dos requisitos antes da implementação do contrato, e elaborar uma Proposta de Implementação a ser homologada pela CONTRATANTE;
- 6.4.16.** Deverão ser providos pela CONTRATANTE o catálogo de serviços técnicos e cadastros, bem como as bases de conhecimentos, Procedimentos Operacionais Padrão (POP), scripts, roteiros, orientações e demais informações necessárias ao atendimento, sistemas internos e ferramentas de monitoramento que devam ser utilizadas no atendimento.

6.5. ESTRUTURA DE ATENDIMENTO REMOTO COM GRAVAÇÃO AUDIOVISUAL

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D55B44C4F8.115C53947D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

6.6. O flagrante remoto deverá ser realizado nos municípios em que não tenha Delegacia Especializada no atendimento a mulheres vítimas de violência doméstica e familiar com funcionamento 24h. É de responsabilidade do CONTRATANTE o fornecimento da relação de delegacias em questão para CONTRATADA, cuja implantação obedecerá a estrutura das Regiões Integradas de Segurança do Estado do Pará – RISP.

6.7. Visando garantir a operacionalização do atendimento, é de responsabilidade da CONTRATADA fornecer e realizar as manutenções corretivas e preventivas dos hardwares e softwares, são estes:

6.7.1 Definição de Hardware e Software

Hardware: Gabinete, Monitor, Teclado, Mouse, Webcam e Headset;

Requisitos mínimos:

Monitor: 21,5” Led;

CPU: intel core i7, SSD 480 Gb, 16 Gb DDR3, Placa de Vídeo onboard Hd Graphics;

Webcam: Full Hd 1080p;

Headset: Biauricular P2;

Teclado: ABNT2;

Mouse óptico USB.

6.7.2 Software: CRM (Customer Relationship Management) com sistema de vídeo chamada integrado que permita a gravação de atendimento e demais sistemas essenciais para o pleno funcionamento do atendimento.

6.7.2.1 Especificação para o sistema de CRM (Customer Relationship Management): O sistema CRM deverá estar acessível 24h por dia, durante os 7 dias da semana, preferencialmente na rede interna do CONTRATANTE e hospedado em servidor da CONTRATADA.

6.7.2.2 Requisitos para hospedagem do sistema CRM: Servidor apache com php 7 ou superior e banco de dados PostgreSQL 9 ou superior.

6.8 É de responsabilidade do CONTRATANTE disponibilizar a Internet para que o serviço seja operacionalizado em cada unidade de atendimento;

6.9 Será fornecido um termo de compromisso e responsabilidade sobre os ativos da empresa CONTRATADA que ficarão nas delegacias. Também é de responsabilidade do CONTRATANTE a guarda adequada dos equipamentos de hardware.

6.10 O CONTRATANTE será responsável pela realização do atendimento da vítima, bem como em escalar a autoridade policial para a respectiva atribuição;

6.11 A CONTRATADA será responsável pelo suporte técnico em caso de paralisação dos seus sistemas.

6.12 O sistema deve disponibilizar todos os recursos necessários para a vítima receber atendimento com a autoridade policial por vídeo chamada.

6.12.1 Fluxograma da operacionalização do atendimento:

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D55844C4F8.115C539471D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

6.12.1.1 A Vítima irá preencher no sistema as informações abaixo para que possa entrar na fila de atendimento remoto com a autoridade policial:

Nome Completo*

CPF

Telefone com DDD*

Selecionar o endereço da delegacia que se encontra*

Breve relato do fato*

* = preenchimento obrigatório.

6.12.1.2 A autoridade policial irá realizar o atendimento seguindo a ordem cronológica de solicitação exibida no Dashboard do CRM (Customer Relationship Management) da CONTRATADA.

6.13 O sistema remoto audiovisual deverá realizar a gravação na íntegra de todo o atendimento da vítima com a equipe policial. A CONTRATADA deverá manter o armazenamento em nuvem das vídeos chamadas por no mínimo 1 (um) ano e disponibilizar ao CONTRATANTE no prazo máximo de 48h úteis quando solicitado.

6.14 O atendimento audiovisual terá duração em média de 1h40minutos e a média mensal de atendimentos é de 6.000 mil/mês.

6.15 O sistema utilizado para gravação do atendimento deverá ter a possibilidade de integração com os sistemas designados pelo CONTRATANTE quando este solicitar;

6.16 O sistema em questão deve, ainda, ser integrado ao CRM (Customer Relationship Management) da CONTRATADA e disponibilizar no mínimo os seguintes requisitos:

6.16.1. Dashboard dinâmico com as seguintes informações: organização da fila de atendimento por ordem cronológica, nome da vítima, delegacia que se encontra, telefone e relato breve do fato;

6.16.2. Relatório sintético e analítico permitindo a elaboração do relatório com base na ficha de registro das informações;

6.16.3. Número de protocolo de atendimento;

6.16.4. Gravação da vídeo chamada anexada ao protocolo gerado no CRM.

7. PLATAFORMA DE COMUNICAÇÃO

7.1.1. A Plataforma de comunicação deve possuir as seguintes características:

- a) Obedecer ao que estabelece as normas vigentes no que diz respeito às características funcionais básicas, às características técnico-operacionais e os demais normativos citados no texto que se segue, no que for aplicável;
- b) Ser certificada junto à Agência Nacional de Telecomunicações, cuja comprovação dar-se-á por ocasião da prova de testes;

- c) Possuir pelo menos uma interface Ethernet a 1000 Mbps para conexão do equipamento a uma LAN via protocolo TCP/IP, permitindo o gerenciamento, configuração e operação da central de qualquer ponto de rede;
- d) Permitir a comutação na comunicação de voz e dados, com a interligação entre os recursos computacionais existentes na área de informática e as conexões com as redes públicas de comunicações de voz e dados;
- e) Permitir realizar configuração através de interface gráfica;
- f) Possuir sistema de armazenamento de dados, para que, em caso de falta de energia, os dados referentes às ligações recebidas não sejam perdidas;
- g) Possuir Softswitch com Servidor SIP para registro dos dispositivos IP;
- h) Suportar, no mínimo, os Codecs G.711 (lei a e p), G.723.1 (6,3kbps) e G.729 A/B, além do protocolo SIP;
- i) A comunicação VoIP deverá utilizar-se do protocolo TLS (Transport Layer Security), como forma de tornar confidencial suas comunicações. Neste cenário tanto a plataforma quanto os dispositivos VoIP ofertados deverão possuir suporte ao recurso de criptografia e os certificados digitais seguindo o padrão ICP-Brasil. A solução deve possuir a criptografia no padrão AES 128 bits, e implementar criptografia TLS para sinalização e SRTP para voz;
- j) A solução VoIP deve utilizar o protocolo SIP, atendendo, no mínimo, as seguintes RFCs.
- k) RFC 2327 — SIP SDP.
- l) RFC 2474 — Definition of the Differentiated Services Field (DS Field) in the IPv4 and IPv6 Headers.
- m) RFC 2475 — An Architecture for Differentiated Services.
- n) RFC 2597 — Assured Forwarding PHB Group.
- o) RFC 2598 — An Expedited Forwarding PHB.
- p) RFC 2507 — IP Header Compression.
- q) RFC 2508 — Compressing IP/UDP/RTP Headers for Low-Speed Serial Links.
- r) RFC 2617 — HTTP Authentication: Basic and Digest Access Authentication.
- s) RFC 2833 — Transporte de DTMF no RTP.
- t) RFC 2976 — SIP INFO.
- u) RFC 3261 — Protocolo SIP.
- v) RFC 3264 — An Offer/Answer Model with the Session Description Protocol (SDP).
- w) RFC 3550 — RTP / RTCP.
- x) RFC 3551 — Complemento RTP.
- y) RFC 3389 — CNG — Ruído de Conforto.
- z) RFC 3489 — STUN — Simple Traversal of User Datagram Protocol (UDP) Through

Network Address Translators (NATs).

- aa) RFC 3702 — Authentication, Authorization, and Accounting Requirements for the Session Initiation Protocol (SIP).

7.1.1.1. Facilidades da Plataforma de Comunicação da Licitante.

- a) Possuir sistema de mensagens informativas integrado ao sistema.
- b) O sistema deve vir acompanhado de aplicativo do tipo Emulador de Telefone Digital para cada ramal;

7.1.2. Este aplicativo deve disponibilizar em um conjunto terminal microcomputador e telefone analógico e facilidades existentes em um aparelho digital;

- a) Este aplicativo deve disponibilizar o registro de todas as chamadas entrantes e saíntes dos usuários, mesmo estando o aplicativo desabilitado.
- b) O aplicativo deve permitir manter informações dos cadastros com nome completo, endereço e histórico de chamadas e e-mails.
- c) Ao receber uma ligação, este aplicativo deve apresentar o número do chamador (#A) na tela do microcomputador do usuário, divulgar o nome vinculado a este número na lista de cadastro e apresentar ainda as seguintes opções:

1-	ESTACIONAR A CHAMADA.
2-	TRANSFERIR O RAMAL.
3-	PERMITIR CADASTRAR UM LEMBRETE A SER EXIBIDO EM UM POPUP NA TELA DO COMPUTADOR DO USUÁRIO EM DATAS E HORÁRIOS PROGRAMADOS.

7.1.3. O sistema da licitante deve possuir aplicação para diagnóstico de falhas e alarmes.

7.1.4. O sistema da licitante deve possuir restrição de acesso as áreas de programação e configuração.

7.2. REQUISITOS DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO

7.2.1. A CONTRATADA deverá operar a recepção do serviço telefônico por meio de central de comunicação telefônica da própria contratada. Os ramais do serviço serão disponibilizados e pagos pela contratante;

7.2.2. O serviço telefônico deverá estar disponível e ativo ininterruptamente 24h por dia em todos os dias da semana com até 40 (quarenta) canais disponíveis de atendimento de modo a não negar serviço mesmo quando se acumular ligações no número disponibilizado pela contratante.

7.2.3. O atendimento telefônico será tridígito e fornecido por meio do **CONTRATANTE**.

7.3. SISTEMA DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA

7.3.1. O sistema de comunicação unificada deve prover interface para troca de mensagens de texto e voz entre usuários do sistema, dentro do ambiente interno, garantindo o sigilo das comunicações entre seus colaboradores, bem como, o armazenamento de todo o histórico de mensagens trocadas;

7.3.2. A licença do sistema de comunicações unificadas deve ser atribuída individualmente ao usuário que utilizará o recurso.

7.4. CONTACT CENTER

7.4.1. A Plataforma de Comunicação Unificada deve ser disponibilizada pela licitante com recursos para operação de Contact Center, composto por hardware e software, bem como licença de uso e garantir o plano funcionamento de toda operação da Central de Atendimento;

7.4.2. O sistema deve obrigatoriamente atender os itens a seguir:

- a) A LICITANTE deve fornecer um sistema Contact Center juntamente com a Plataforma de Comunicação Unificada ofertada;
- b) A LICITANTE deve fornecer Posições de Atendimento (PA's) IP, equipadas com software de Console de Atendimento, acessado através de um browser;
- c) Disponibilizar sistema de supervisão e relatórios, sendo que os dados históricos do sistema devem ser armazenados em banco de dados, o qual pode ser interno ou externo a cargo da CONTRATADA;
- d) Possuir ferramenta de roteamento inteligente capaz de atender as exigências específicas de um centro de atendimento multimídia, incluindo roteamento inteligente baseado em habilidades, para mídias voz, chat e formulário;
- e) Todas as interações do SISTEMA, independente da mídia de comunicação (chat, formulário ou e-mail) deverão ser gerenciadas e direcionadas através de uma fila única, com a possibilidade de priorização entre as mídias. Deverá ser possível criação de perfis de atendimento, onde estes perfis determinarão a alteração dos requisitos de habilidades em função do tempo que a chamada está em fila;
- f) Deve ser possível parametrizar o tempo utilizado para cálculo do nível de serviço individualmente para cada mídia;
- g) Cada agente poderá atender diferentes mídias na mesma interface de operação. O SISTEMA deverá possuir aplicação que permita que várias informações entrantes sejam identificadas para facilitar e tornar o direcionamento mais eficiente. A aplicação para atendimento das chamadas pelos agentes (PA's) deverá ser WEB, ou seja, utilizada através do browser;
- h) O sistema proposto deverá possuir ferramenta de extração de relatórios capaz de compilar e mostrar relatórios históricos detalhados relacionados a todos os aspectos das atividades do SISTEMA (Contact Center) e dos Agentes (posições de atendimento – PA's). A Aplicação para extração de relatórios deverá ser WEB, ou seja, utilizada

através do browser integrada com a aplicação de supervisão e configuração;

- i) O sistema da CONTRATADA deverá permitir a implantação de um método de atendimento via web com sessões de atendimento em tempo real (CHATBOT) contemplando atendimento por meio do *chat On-line* no site da contratante.

7.5. REQUISITOS DA UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL (URA)

- 7.5.1. Todos as informações constantes no banco de dados da URA serão de propriedade da CONTRATANTE e não deverão ser acessados ou compartilhados por pessoas não autorizadas;
- 7.5.2. A estrutura de menu da URA deverá ser elaborada pela contratada, após a assinatura do contrato e validada por meio da contratante com pelo menos os seguintes requisitos:
 - 7.5.2.1. Deverá oferecer mensagem de boas-vindas e informar a posição da vítima na fila de espera, quando for o caso;
 - 7.5.2.2. A URA também deverá registrar pesquisa de satisfação ao final dos atendimentos concluídos pelos operadores;
 - 7.5.2.3. A definição das mensagens da URA, itens de menu e aplicações com mensagens fonetizadas deverá ser estabelecida na revisão de requisitos em conjunto com técnicos da CONTRATANTE e poderá ser redefinida até o limite de 12 (doze) alterações por ano;
 - 7.5.2.4. A gravação da fraseologia será por conta da CONTRATADA, até o limite de 12 (doze) gravações por ano e deverá utilizar estúdio de gravação e profissionais de locução adequados;
 - 7.5.2.5. A CONTRATADA deverá atender às modificações da programação da URA sempre que requerido pela CONTRANTE, com o prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis sem ônus adicional para a CONTRATANTE;
 - 7.5.2.6. Será de responsabilidade da CONTRATADA o armazenamento por 02 (dois) anos de todas as gravações das chamadas, após esse período deverá ser encaminhado para a CONTRATANTE.

7.6. LOCAL DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- 7.6.1. A prestação dos serviços do 1º nível de atendimento ocorrerá nas dependências da CONTRATADA.
- 7.6.2. A prestação dos serviços do 2º nível de atendimento ocorrerá nas dependências da CONTRATANTE.

8. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D55844C4F8.115C53947D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

- 8.1. A Central de Atendimento, por meio do atendimento humano, Chatbot e aplicativo de mensagens instantâneas funcionarão 24h por dia em todos os dias da semana;

9. DETALHAMENTO DO SERVIÇO

- 9.1. A Central de Atendimentos deverá executar o atendimento por profissional qualificado concentrando e delimitando escopo e esforços no relacionamento com as mulheres que buscarem pelo serviço, comprometida com a melhoria geral da prestação dos serviços e controle dos prazos de atendimento, sendo dividida da seguinte maneira:

NÍVEL 1 – ATENDIMENTO VIA DELEGACIA VIRTUAL – TRIAGEM	
Atribuições:	
1-	Todas as perguntas e respostas devem passar pela elaboração de um layout que será homologado após aprovação da CONTRATANTE;
2-	Atender por meio de perguntas pré elaboradas pelos profissionais da área da CONTRATANTE que irão direcionar a condução e registro do atendimento robotizado;
3-	As perguntas pré elaboradas devem seguir com opções de respostas direcionando e conduzindo a vítima de maneira intuitiva para que a mesma não pule ou deixe em branco respostas necessárias para a finalização do registro;
4-	Oferecer a opção de falar com o atendente humano em todas as etapas do atendimento robotizado;
5-	Oferecer opção de anexo de vídeos e/ou imagens em perguntas que a CONTRATANTE;
6-	Atribuições do atendente humano; - Oferecer suporte a vítima de violência doméstica no preenchimento das informações corretas na formalização da ocorrência por meio da Delegacia Virtual da Mulher. - Informações sobre as unidades de atendimento especializado da mulher, como horários de funcionamento, endereços, telefone e demais dúvidas relacionadas. - Prestar esclarecimento sobre noções básicas de Violência Doméstica e familiar contra a mulher.
7-	Pré-agendamento: se nenhuma das opções de atendimento em 1º nível não forem suficientes para sanar as necessidades da vítima, o atendente coletará informações (pré-estabelecidas) para realizar o pré- agendamento em alguma das unidades de atendimento a mulher.
8-	A plataforma contará com tutorial em formato de texto, vídeo e imagens orientando a vítima no preenchimento correto da sua ocorrência;
9-	Todos os atendimentos, sejam eles em Chatbot ou pela opção de transbordo para o

Atendimento Humano deverão ser direcionados e registrados no CRM (*Customer Relationship Management*) disponibilizado pela CONTRATADA afim de automatizar os dados, integrar as informações e possibilitar o acesso online de todos os registros á CONTRATANTE.

NÍVEL 1 – CALL CENTER – TRIAGEM

Atribuições:

- 10- Atender e registrar o contato da mulher que entrar em contato com a Delegacia Virtual da Mulher em primeira mão;
- 11- Atender por meio de scripts padronizados por técnicas de atendimento da CONTRATA com base em perguntas pré-elaboradas pelos profissionais da área da CONTRATANTE que irão direcionar de maneira técnica a condução e registro do atendimento, conduzindo de maneira humanizada o atendimento da vítima;
- 12- Atribuições do atendente de call center;
 - Conduzir o atendimento com perguntas técnicas pré-elaboradas pela CONTRATANTE seguindo um script humanizado e de acolhimento;
 - Oferecer suporte a vítima de violência doméstica com informações de seus direitos e a condução na formalização da ocorrência por meio da Delegacia Virtual da Mulher.
 - Informações sobre as unidades de atendimento especializado da mulher, como horários de funcionamento, endereços, telefone e demais dúvidas relacionadas.
 - Prestar esclarecimento sobre noções básicas de Violência Doméstica e familiar contra a mulher.
- 13- Pré-agendamento: se nenhuma das opções de atendimento em 1º nível não forem suficientes para sanar as necessidades da vítima, o atendente coletará informações (pré-estabelecidas) para realizar o pré- agendamento em alguma das unidades de atendimento á mulher.
- 14- Todos os atendimentos, sejam eles em Chatbot ou pela opção de transbordo para o Atendimento Humano deverão ser direcionados e registrados no CRM (*Customer Relationship Management*) disponibilizado pela CONTRATADA afim de automatizar os dados, integrar as informações e possibilitar o acesso online de todos os registros á CONTRATANTE.

Será responsabilidade da CONTRATADA a operação completa do 1º nível, utilizando pessoal, equipamento, telefonia, software;

**NÍVEL 2 – GRUPO DE SUPORTE TÉCNICO DA CONTRATADA PARA A
DELEGACIA VIRTUAL DA MULHER****Atribuições:**

- 1- Triar os atendimentos realizados pelo 1º nível e encaminhar para o 3º nível de atendimento composto por equipe policial.

É operado por técnicos da contratada, porém integrado com o 1º nível por meio do sistema de atendimento. Será responsabilidade da CONTRATADA neste processo licitatório somente prover a tecnologia necessária de software CRM para a integração do 2º nível e 3º nível;

NÍVEL 3 – EQUIPE POLICIAL**Atribuições:**

- 1- Realizar a avaliação e validação das informações coletadas e fazer o envio para a Justiça nos casos necessários.

Será operado por técnicos da CONTRATANTE, e não será responsabilidade da CONTRATADA neste processo licitatório somente prover a tecnologia necessária de software CRM para a integração de 2º nível e 3º nível;

9.2. Toda a estrutura de prestação de serviços da CONTRATANTE deverá ser integrada em todos os níveis pelo *software* de gestão de atendimento, compartilhando informações e base de conhecimentos;

9.3. Benefícios diretos e indiretos:

- a) Garantir à Secretaria de Segurança Pública do Estado do Pará, e sociedade em geral as facilidades técnicas e humanas de comunicação eficiente, com qualidade, rapidez, transparência e segurança;
- b) Prover agilidade e eficácia no atendimento assegurando a satisfação das vítimas que buscarem o atendimento;
- c) Garantir condições técnicas aos funcionários e unidades de atendimento da mulher para efetuarem as atividades de gerenciamento, acompanhamento e controle da prestação de serviços com eficiência e rapidez;
- d) Obter melhor alternativa de prestação do serviço de atendimento de 1º nível em termos de qualidade, custo, prazo e eficiência;
- e) Garantir segurança e auditoria na operação dos serviços de atendimento da Delegacia Virtual da Mulher.

9.4. Este projeto deverá ser executado em grupo único, ou seja, por um único prestador, objetivando a adequada integração completa e perfeita entre os componentes de hardware e *software*.

9.5. Aplicação da Lei Federal 13.460 de 26 de junho 2017 de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos.

10. EQUIPE TÉCNICA

10.1. REQUISITOS DO ATENDIMENTO DE 1º NÍVEL.

10.1.1. A CONTRATADA deverá prover e operar a Central de Atendimento de 1º Nível, incluindo seleção e fornecimento de pessoal, treinamento básico, fornecimento de mobiliário, equipamentos, telefonia local, implantação e operação da central;

10.1.2. A prestação dos serviços de 1º nível se dará nas dependências da CONTRATADA na região metropolitana da cidade de Belém-PA em razão de que a CONTRATANTE se encontra sediada nesta cidade, e será necessário permitir a visita presencial periódica dos gestores e fiscais do contrato ao local de prestação do serviço para assegurar a qualidade do serviço e aferir o cumprimento dos demais requisitos deste Termo de Referência, e que essas visitas não poderão ocasionar custo adicional para a CONTRATANTE;

10.1.3. O atendimento de 1º nível deverá atender aos seguintes requisitos:

10.1.3.1. Deverá prover atendimento e orientação as vítimas buscando resolver o máximo de chamados no 1º nível, utilizando-se de roteiros, scripts e informações disponíveis nos sites e em outros sistemas de informação da contratante, disponibilizados em formato padronizado estabelecido na revisão de requisitos;

10.1.3.2. Atender todos os contatos efetuados pelas vítimas por canal telefônico, Chatbot e Site Oficial;

10.1.3.3. Efetuar registro de todos os contatos efetuados através de todos os canais com a vítima e com o 2º nível e 3º nível utilizando-se de sistema de gestão de atendimento;

10.1.3.4. Monitorar, interagir e tratar todos os contatos efetuados pelas vítimas e efetuar o respectivo registro utilizando-se do sistema de atendimento;

10.1.3.5. Encaminhar para 2º nível as solicitações que não tenham sido resolvidas no 1º nível obedecendo fluxo de trabalho configurado para a diversidade de serviços, sistemas, procedimentos e áreas envolvidas no atendimento ao serviço;

10.1.3.6. Efetuar gerenciamento, controle, monitoramento e auditoria do atendimento com vistas a oferecer qualidade e rapidez no processo de atendimento;

10.1.3.7. Utilizar e validar as informações, manuais, roteiros e scripts encaminhados pela equipe de gestão da contratante;

10.1.3.8. Disponibilizar periodicamente pesquisa de satisfação da vítima, para fins de gerenciamento e controle de qualidade do serviço prestado.

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D55844C4F8.115C53947D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

10.2. QUALIDADE DO ATENDIMENTO DE 1º NÍVEL.

- 10.2.1.** O nível de qualidade deverá considerar o prazo médio e máximo de início de atendimento, e seus resultados (concluídos satisfatoriamente, não concluídos, com reclamação, sem reclamação, pendentes, etc) em todos os canais de atendimento;
- 10.2.2.** Considerar-se-á ligação perdida a chamada sem atendimento pelos atendentes de 1º nível após o período de mensagem da URA considerado inicialmente como de até 59 (cinquenta e nove) segundos.
- 10.2.3.** O índice de tolerância total acumulado para ligações será de 9% (nove por cento) durante o período mensal, sob pena de multa por displicência;
- 10.2.4.** O nível de qualidade deverá ser devidamente comprovado através de relatório emitido por ferramentas de gerenciamento de recursos de telefonia ou do sistema de gestão de atendimento e deverá ser encaminhado mensalmente junto com o Relatório de Execução do Contrato.

10.3. DO GERENCIAMENTO DO PESSOAL DE 1º NÍVEL

- 10.3.1.** A CONTRATADA deverá selecionar, contratar e treinar pessoal necessário para as posições de atendimento dimensionadas de forma a garantir permanentemente o nível de serviço aqui estabelecido, assegurando pessoal disponível para suprir os intervalos de descanso, faltas, férias ou afastamento por problemas de saúde, de modo a atender sempre plenamente aos requisitos exigidos neste termo.
- 10.3.2.** O pessoal alocado pela CONTRATADA deverá ser qualificado para atendimento de *telemarketing* pelo menos nas seguintes técnicas:
- 10.3.2.1.** navegação do sistema operacional e software de atendimento.
 - 10.3.2.2.** conhecimento específico da função de atendente.
 - 10.3.2.3.** domínio da linguagem e vocabulário de atendimento.
 - 10.3.2.4.** relações humanas e relacionamento com a vítima.
 - 10.3.2.5.** postura e atitudes de atendimento.
 - 10.3.2.6.** técnicas de telemarketing.
 - 10.3.2.7.** impostação vocal.
 - 10.3.2.8.** preenchimento de formulários eletrônicos.
 - 10.3.2.9.** relacionamento por mídias sociais.
- 10.3.3.** Todo o pessoal alocado pela CONTRATADA deverá ter escolaridade mínima de nível superior completo ou em conclusão próxima, desejável curso de direito, ou cursando no mínimo 3º semestre;
- 10.3.4.** Todo o pessoal alocado pela CONTRATADA para atendimento ou gestão de 1º nível deverá passar por treinamento presencial com visita técnica na sede da contratante e locais de operação

dos serviços, ministrado e acompanhado por técnicos da CONTRATANTE, com carga horária de no mínimo 30 horas, nos seguintes tópicos:

10.3.4.1. Estrutura organizacional da contratante.

10.3.4.2. Serviços prestados pelo contratante as vítimas de violência doméstica.

10.3.4.3. Processos de trabalho da contratante.

10.3.4.4. Assuntos mais demandados.

10.3.5. A CONTRATANTE proverá um atestado de aprovação dos atendentes da equipe de 1º nível após este treinamento presencial com visita técnica à CONTRATANTE;

10.3.6. A CONTRATADA deverá prover e comprovar o mesmo nível de treinamento para todos os atendentes de 1º nível que vierem a ser incorporados à equipe em qualquer fase do contrato, inclusive provendo o deslocamento e disponibilidade para o treinamento e visita técnica presencial à sede e aos serviços da contratante, não sendo permitido na equipe de atendimento de 1º nível nenhum atendente que não tenha sido aprovado no treinamento presencial;

10.3.7. Os atendentes de 1º nível deverão atender requisições vindas de atendimentos por todos os canais autorizados pela CONTRATANTE;

10.3.8. Os atendentes de 1º nível deverão também monitorar, operar e acessar sistemas, ferramentas, mídias sociais, monitores e dispositivos da CONTRATANTE para os quais sejam disponibilizados os treinamentos e acessos adequados pela CONTRATANTE, inclusive painéis e informações de monitoramento de rede e serviços;

10.3.9. A CONTRATADA deverá gerenciar as condições de atendimento, de forma a mantê-las nos níveis aceitáveis, informando, preventivamente, à CONTRATANTE, as ações de contingência cabíveis;

10.3.10. Deverá substituir, sempre que exigido pela CONTRATANTE, qualquer profissional, cuja atuação, permanência ou comportamento forem julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à execução dos serviços;

10.3.11. A CONTRATADA deverá permitir o acompanhamento e monitoramento do serviço por parte de gestores da CONTRATANTE, inclusive permitindo o monitoramento e audição de conversação telefônica de 1º nível;

10.3.12. A CONTRATADA deverá permitir o acompanhamento presencial de gestores ou técnicos da contratante durante a fase de implantação ou durante as inspeções em qualquer fase do contrato.

10.4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

10.4.1. A CONTRATADA deverá operar a Central de Atendimento em todos os níveis de atendimento 24h por dia todos os dias da semana;

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D55844C4F8.115C53947D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

- 10.4.2.** A CONTRATADA deverá manter escala de plantão e revezamento de atendimento de 1º nível nos dias e horários em que seja dispensado por qualquer motivo o atendimento da equipe dimensionada completa;
- 10.4.3.** A CONTRATADA deverá comunicar mensalmente à CONTRATANTE o quadro que compõe o atendimento de 1º nível;
- 10.4.4.** A CONTRATADA deverá manter registro diário de ocorrências relevantes, incluindo incidentes que afetem o atendimento;
- 10.4.5.** A CONTRATADA deverá manter ativa a Unidade de Resposta Audível (URA) em todos os horários e dias sem exceção;
- 10.4.6.** No caso de indisponibilidade do atendimento telefônico a CONTRATADA deverá manter o atendimento nos outros canais.

11. REQUISITOS DE LICENÇAS DE SOFTWARE DE 2º E 3º NÍVEL

- 11.1.** A CONTRATADA deverá prover sistema de gestão de atendimento(CRM) com para o uso do 2º e 3º nível que permita a resolução dos chamados abertos no 1º nível;
- 11.2.** Deverão estar disponíveis em regime de 24 (vinte e quatro) horas por 07 (sete) dias por semana;
- 11.3.** As estações, mobiliário e aparelhos telefônicos, bem como a rede telefônica e de dados dos grupos de 2º e 3º nível serão de responsabilidade da CONTRATANTE;
- 11.4.** A CONTRATADA deverá prover o encaminhamento das solicitações do 1º nível para os grupos de 2º nível de atendimento nos casos em que o assunto ou a situação requeira tratamento e resposta especializados especificados pela CONTRATANTE;
- 11.5.** A solicitação deverá ser encaminhada aos grupos do 2º nível de atendimento de acordo com a natureza, especialidade técnica e finalidade do atendimento.

12. REQUISITOS DO SISTEMA DE ATENDIMENTO

- 12.1.** A CONTRATADA deverá disponibilizar e operar o *software* de gestão de atendimento para uso próprio no 1º nível, 2º nível e pelos técnicos da CONTRATANTE nos grupos de 3º nível;
- 12.2.** Deverá apresentar compatibilidade com *browsers* de mercado pelo menos Internet Explorer ou Edge, Firefox e Chrome em suas versões recentes;
- 12.3.** O sistema de atendimento deverá permitir registrar e completar atendimentos em 1º nível, a saber:
- 12.4.** O CRM deverá permitir o registro do canal de atendimento de origem, tais como: ChatBot, telefone e formulário a fim de manter todos os canais de atendimentos unificados em uma plataforma única. Deverá, também, ter os campos que permitirão: classificar o atendimento de forma sintética e detalhada, identificar a localidade da vítima, mapear as reclamações ocultas no atendimento,

- possibilitar anexar arquivos na ocorrência, tais como: áudio, PDF, Word, JPEG e PNG. Além de possibilitar encaminhar via CRM demandas para 2º nível de atendimento;
- 12.4.1.** Deverá suportar número de ocorrência sequencial reiniciado a cada ano, mantendo na sua estrutura dígitos para comportar o ano do chamado;
- 12.4.2.** Permitir finalizar atendimento no 1º nível ou encaminhar para o 2º nível;
- 12.4.3.** Permitir descrição e detalhamento da solicitação inclusive texto do telefone, formulário, chatbot e WhatsApp recebido da vítima;
- 12.4.4.** Proteger os dados de abertura do chamado contra alterações e adulterações;
- 12.4.5.** Registrar e exibir o histórico de atendimento de cada registro;
- 12.4.6.** Suportar assentamentos para registro do andamento da execução do atendimento, pelo menos abertura, tratamentos, encaminhamentos e finalização do registro;
- 12.4.7.** Controlar status da ocorrência em modo automático pelo sistema, a saber: em pendente, concluído e em análise;
- 12.4.8.** Deverá apresentar tela inicial do sistema com os registros que estejam pendentes e em análise;
- 12.4.9.** O sistema de atendimento deverá oferecer facilidades de atendimento de 1º nível, a saber:
- 12.4.10.** Possuir recursos de autocompletar nos campos da ocorrência;
- 12.4.11.** Registrar e recuperar os dados de contatos, nome, telefone inclusive recuperando o último atendimento de determinado número ou nome de contato;
- 12.5.** O sistema de atendimento deverá permitir catálogo de serviços técnicos para classificação dos chamados, a saber:
- 12.5.1.** Permitir aceite e direcionamento de registro para membros de outros setores executante;
- 12.5.2.** Permitir recusa e reclassificação de registro pelo setor executante;
- 12.6.** O sistema de atendimento deverá suportar controle de prazo de execução do serviço (SLA) configurável, a saber:
- 12.6.1.** Suportar controle de prazo de execução do serviço (SLA) configurável por serviço registrado;
- 12.6.2.** Suportar controle de prazo de execução do serviço (SLA) configurável por técnico e unidade;
- 12.6.3.** Suportar controle de prazo de execução do serviço (SLA) configurável por município;
- 12.6.4.** Possuir sinalizador de urgência e vencimento do prazo de execução (SLA);
- 12.6.5.** Permitir configurar a notificação de urgência e vencimento do prazo de execução (SLA);
- 12.7.** O sistema de atendimento deverá possuir controle de acesso de usuário, perfil e aplicações, a saber:
- 12.7.1.** Permitir definir os acessos, telas e funcionalidades controlados por grupo ou perfil;
- 12.8.** Deverá possuir log de auditoria com registro de todas as alterações na base de dados e recursos de recuperação por período, por módulo e por usuário;

- 12.9.** Deverá permitir a criação de formulários específicos por tipo de serviço a ser definido pela CONTRATANTE;
- 12.10.** A CONTRATADA deverá implementar os formulários específicos por tipo de serviço requeridos pela contratante, durante toda a vigência do contrato;
- 12.11.** A CONTRATADA será responsável pelo licenciamento, instalação, configuração e manutenção do *software* de atendimento, a fim de garantir o pleno funcionamento do atendimento em sua sede e na sede da CONTRATANTE;
- 12.12.** A CONTRATADA deverá fornecer perfis operacionais de acesso ao sistema de atendimento para os operadores dos grupos de 2º nível da CONTRATANTE;
- 12.13.** Deverá fornecer perfis operacionais e gerenciais de acesso ao sistema de gestão de atendimento para os gestores da CONTRATANTE;
- 12.14.** A solução proposta de atendimento deverá atender as seguintes funcionalidades mínimas:
- 12.14.1.** Gestão do atendimento.
 - 12.14.2.** Integração com 2º nível conforme detalhado neste termo.
 - 12.14.3.** Pesquisa de Satisfação ao final do atendimento.
 - 12.14.4.** Módulo de atendimento via web.
 - 12.14.5.** Monitoramento on-line.
 - 12.14.6.** Módulo de Auditoria.

13. REQUISITOS E PADRÕES DE RELATÓRIOS

- 13.1.** O *software* de atendimento deverá disponibilizar um gerador de relatórios e consultas que permita construir e obter visões de dados pelos próprios usuários e gestores da CONTRATANTE;
- 13.2.** O *software* de atendimento deverá disponibilizar pelos menos os seguintes relatórios e consultas padronizadas:
- 13.2.1.** Consulta geral configurável pelo próprio gestor, com recursos de imprimir, copiar e exportar em PDF e XLS pelo menos;
 - 13.2.2.** Visualização completa do atendimento, incluindo assentamentos, anexos e históricos;
 - 13.2.3.** Número de atendimentos efetuados por diversos períodos hora, dia, mês e ano;
 - 13.2.4.** Volume de ligações recebidas, abandonadas, atendidas, tempo médio de atendimento - TMA, tempo médio de espera - TME, tempo médio máximo de espera - TMME, chamadas atendidas de imediato, chamadas que entraram fora do horário de atendimento;
 - 13.2.5.** Resultado sintético e detalhado da pesquisa de satisfação;

14. LICENÇA DE USO PERMANENTE DO SISTEMA DE ATENDIMENTO

- 14.1.** A contratada deverá assegurar o direito de uso do sistema de atendimento por até 02 (dois) meses

em caso de qualquer interrupção do contrato (no caso do contrato vigente), para garantir a sustentação dos sistemas e serviços contratados, conforme exigido pela Instrução Normativa Nº 04/2008 de 19 de maio de 2008 (art. 13 alínea V) e Instrução Normativa Nº 04/2014 de 11 de setembro de 2014 (art. 18 e art. 35) da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação - SLTI do Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG;

- 14.2. A contratada deverá comprovar o registro de propriedade do sistema de atendimento e demais produtos de software em uso no cumprimento deste objeto;
- 14.3. Após o encerramento do contrato cessará toda obrigação da contratada quanto a manutenção e suporte ao sistema de atendimento, ficando essa obrigação a partir de então a cargo dos técnicos da contratante;
- 14.4. A propriedade intelectual e comercial do sistema de atendimento permanece assegurado à contratada, constituindo este termo nenhuma transferência dos direitos comerciais da contratada sobre o produto;

15. REQUISITOS DE REDE E SEGURANÇA

- 15.1. A CONTRATADA deverá prover e hospedar os servidores e equipamentos necessários para a prestação da central de atendimento e do sistema de atendimento com garantia da disponibilidade em regime 24 x 7 (vinte quatro horas por sete dias), isto é, sem interrupção;
- 15.2. Deverá garantir recursos de contingência e tolerância a falhas incluindo servidor clusterizado e escalável se necessário, e proteção robusta para exposição à internet (*hardening*);
- 15.3. A CONTRATADA deverá prover sistemas de fornecimento de energia elétrica com gerador bem como sistemas backup e mecanismos de contingência e redundância, para prevenção contra falhas de hardware, Banco de Dados, e de todo e qualquer elemento que esteja contido na solução de atendimento explicitada neste termo;
- 15.4. A CONTRATADA deverá obedecer aos padrões de segurança da CONTRATANTE em todas as instâncias da prestação do serviço, incluindo acesso de rede, gerência e controle de configuração, gestão de usuários, e demais padrões em uso na CONTRATANTE;
- 15.5. A CONTRATANTE deverá disponibilizar a documentação pertinente e instruir a equipe da contratada, bem como monitorar a aderência às regras de segurança, incluindo documentação, procedimentos e *logging* dos serviços da contratada.

16. REQUISITOS DE BANCO DE DADOS

- 16.1. O banco de dados do sistema de atendimento deverá ser relacional padrão de mercado, que permita acesso remoto de leitura para coleta de dados e integração com aplicativos da CONTRATANTE;

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D55B44C4F8.115C539471D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

- 16.2. A CONTRATADA deverá permitir acesso à base de dados do software de atendimento por técnicos e sistemas da CONTRATANTE para efeito de integração de aplicações e geração de relatórios;
- 16.3. A carga e migração de dados atuais para o sistema de atendimento será de responsabilidade da CONTRATADA devendo ser aprovada e homologada pela equipe gestora da CONTRATANTE;
- 16.4. A CONTRATADA deverá manter replicação em tempo real da base de dados do software de atendimento em servidor provido e hospedado pela CONTRATANTE, para garantia de segurança das informações do atendimento.

17. GARANTIA, SUPORTE E MANUTENÇÃO DO SOFTWARE DE ATENDIMENTO

- 17.1. A CONTRATADA deverá garantir o perfeito funcionamento dos serviços, equipamentos, meios de comunicação e sistema de atendimento durante toda a vigência do contrato;
- 17.2. Deverá realizar as manutenções preventivas e corretivas necessárias ao bom desempenho dos equipamentos e sistema de atendimento, sem que estas interfiram no seu funcionamento ou no desempenho dos serviços, devendo ser comunicadas no mínimo com 48 horas de antecedência, para abertura de janela de manutenção, em comum acordo com a CONTRATANTE;
- 17.3. Deverá prestar suporte operacional à CONTRATANTE sobre o uso do sistema de atendimento através de sua equipe técnica;
- 17.4. Deverá apresentar todos os procedimentos e informações necessárias ao acionamento do seu serviço de suporte e solução de problemas;
- 17.5. Quando ocorrerem situações de indisponibilidade nos meios de comunicação, sistemas e informações fornecidos pela CONTRATANTE tais como os troncos telefônico, sites da Internet, link de dados e rede de responsabilidade da contratante, deverão ser registrados no Registro Diário o motivo, data e hora da indisponibilidade, e encaminhados à contratante juntamente com o Relatório Mensal de Atendimento.

18. OUTRAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 18.1. A CONTRATADA deverá executar os serviços de 1º nível do CALL CENTER dentro de suas próprias dependências obrigatoriamente na região metropolitana da cidade de Belém/PA;
- 18.2. A CONTRATADA deverá ter atestado de capacidade técnica para atendimento ao deficiente auditivo ou mudez, além de dispor de recursos e equipamentos específicos que garantam o atendimento preferencial, em caso de usuário com deficiência auditiva ou mudez;
- 18.3. A CONTRATADA deverá apresentar comprovação documental da localização declarada como local da "central de atendimento" na região metropolitana da cidade de Belém/PA a partir do início da entrada em operação do atendimento de 1º nível e sempre que seja requerido pela

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D55844C4F8.115C539471D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

- CONTRATANTE, a qual poderá exigir a qualquer tempo essa comprovação bem como efetuar visita e inspeção técnica a seu critério;
- 18.4.** Cabe à CONTRATADA prover as estações de trabalho e ambiente de trabalho para sua própria equipe;
- 18.5.** Cabem a CONTRATADA todas as despesas da prestação do serviço incluindo impostos, transporte, mão de obra, viagens, hospedagem, refeições, diárias, e demais encargos indispensáveis ao perfeito cumprimento das obrigações decorrentes deste contrato, incluindo a prestação dos serviços de repasse, garantia, suporte e operação assistida;
- 18.6.** O planejamento e a execução dos serviços, deverá ser feito de comum acordo e com o acompanhamento dos técnicos da CONTRATANTE, respeitando as condições, prazos, interesses e agenda da CONTRATANTE;
- 18.7.** A CONTRATADA deverá permitir a inspeção e fiscalização presencial por técnicos da equipe da CONTRATANTE em todas as etapas e artefatos do serviço contratado;
- 18.8.** A CONTRATADA deverá atender critérios de sigilo e proteção aplicáveis aos dados, informações e regras de negócios envolvidos com os sistemas de informação e serviços prestados e será responsabilizada por qualquer mau uso ou quebra de sigilo em relação aos dados e informações disponibilizados pela contratante, conforme Termo de Confidencialidade a ser lavrado na assinatura do contrato, devendo esse compromisso se estender a todos os membros da equipe da CONTRATADA;
- 18.9.** A CONTRATADA deverá assumir, total e exclusiva responsabilidade pelo integral atendimento de toda a legislação aplicável aos serviços de atendimento de que trata o presente instrumento, incluindo obrigações trabalhistas, sindicais e profissionais de seu pessoal;
- 18.10.** A CONTRATADA deverá cumprir integralmente a nova lei da LGPD - Lei Geral de Processamento de Dados;
- 18.11.** A CONTRATADA deverá assumir inteira responsabilidade pelo pessoal alocado à execução do Contrato, respondendo por todos os encargos trabalhistas, sindicais, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato, incluindo os conselhos regionais pertinentes;
- 18.12.** Deverá fornecer, juntamente com a fatura mensal, os comprovantes de quitação das obrigações trabalhistas, previdenciários, fiscais e profissionais pertinentes, incluindo o cumprimento das normas exigidas na Circular 004 de 12/06/2015 emanada pela Procuradoria Geral do Estado relativo à fiscalização de contratos de terceirização, a saber:
- 18.12.1.** Relação Nominal dos funcionários vinculados a este contrato.
- 18.12.2.** GFIP - Guia de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social paga.
- 18.12.3.** GPS - Guia da Previdência Social paga.
- 18.12.4.** DARF - Documento de Arrecadação de Receitas Federais pago.

- 18.12.5. Protocolo de envio de arquivos de Conectividade Social SEFIP - Sistema Empresa de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social.
- 18.12.6. Relação de trabalhadores constantes no arquivo SEFIP.
- 18.12.7. Certificado de Regularidade com FGTS e Seguridade Social - CRF, nos termos do art. 195 da CF/88, referente ao mês.
- 18.12.8. Comprovação de pagamento dos salários no prazo legal, referente ao último mês.
- 18.12.9. Comprovação de pagamento do 13º salário quando for o caso.
- 18.12.10. Comprovação do pagamento de horas extras para atividades que assim se faça necessário.
- 18.12.11. Prova de concessão de férias e pagamento do adicional correspondente.
- 18.12.12. Comprovação de fornecimento de vale-transporte e auxílio alimentação, referente ao mês.
- 18.12.13. Prova de realização de exames admissionais, demissionais e periódicos (ASO), quando for o caso.
- 18.12.14. Termo de Rescisão do Contrato de Trabalho - TRCT e recibo de quitação dos empregados demitidos pela empresa terceirizada no período.
- 18.12.15. Realização de cursos de treinamento e aperfeiçoamento que forem exigidos por lei.
- 18.12.16. Cumprimento das obrigações contidas em convenção coletivas, acordo trabalhista, acordo ou sentença normativa em dissídio coletivo de trabalho.
- 18.12.17. Comprovar fornecimento de Equipamento de Proteção Individual - EPI nas atividades que exijam fornecimento e uso desses equipamentos.
- 18.12.18. Comprovar pagamento de adicionais de insalubridade e periculosidade nas atividades que exijam.
- 18.12.19. Remessa mensal das Comunicações de Acidente do Trabalho – CAT, referentes aos acidentes de trabalho ocorridos no âmbito dos serviços prestados pela contratada.
- 18.13. A CONTRATADA deverá levar imediatamente ao conhecimento da CONTRATANTE quaisquer fatos extraordinários ou anormais que ocorrerem em suas áreas de trabalho ou nos canais de atendimento, para adoção das medidas cabíveis.

19. OUTRAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 19.1. A CONTRATANTE deverá ministrar treinamento específico em sua própria sede para o pessoal contratado sobre o uso dos sistemas e aplicativos da própria CONTRATANTE que venham a ser utilizados pela CONTRATADA;
- 19.2. Ministrar treinamento sobre estrutura organizacional, técnicas, serviços, e processos de trabalho com periodicidade mínima de 03 (três) meses;
- 19.3. Disponibilizar os dados para descrição de serviços, cadastro de instituições e unidade e cadastro de usuários.

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D55844C4F8.115C53947D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

- 19.4. Contratar, disponibilizar e pagar pela linha telefônica fixa 197 a ser operada pela CONTRATADA, assim como o chip do celular para contatos de *whatsapp*;
- 19.5. Definir e acompanhar presencialmente a implantação e supervisão do serviço de atendimento durante a fase de implantação e periodicamente para garantir a qualidade e cumprimento dos requisitos do contrato;
- 19.6. Estabelecer as condições de segurança da informação da CONTRATANTE em uso pela CONTRATADA;
- 19.7. Disponibilizar as informações e esclarecimentos bem como as permissões e acessos pertinentes e necessários ao perfeito cumprimento dos serviços CONTRATADOS;
- 19.8. Compartilhar painéis e informações de serviços com orientações para o atendimento de 1º nível;
- 19.9. A equipe gestora da CONTRATANTE deverá ser formada por gestores técnicos indicados pela CONTRATANTE;
- 19.10. A equipe gestora e os fiscais da CONTRATANTE deverão efetuar visita presencial à central de atendimento com periodicidade máxima trimestral para medição da qualidade do serviço e aferição do cumprimento dos demais requisitos deste termo de referência;
- 19.11. A CONTRATANTE deverá alocar pessoal técnico e de negócio na quantidade e disponibilidade necessárias e suficientes para definir, aprovar e homologar os requisitos dos produtos, de modo a não prejudicar o andamento e o cronograma do projeto.
- 19.12. Todas as etapas e fases do projeto deverão ser acompanhados, inspecionados e homologados pela equipe gestora da CONTRATANTE.

20. QUALIFICAÇÃO E DISPONIBILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 20.1. Será de responsabilidade da CONTRATADA prover uma Central de Atendimento – Contact Center com infraestrutura, recursos tecnológicos e humanos suficientes para a prestação dos serviços, obedecendo ao item as disposições deste termo;
- 20.2. A CONTRATADA deverá prover o pessoal que irá compor à Central de Atendimento, sendo o primeiro nível formado pelos funcionários da CONTRATADA;
- 20.3. O serviço será prestado e direcionado ao segundo nível;
- 20.4. O primeiro nível ficará lotado nas dependências da CONTRATADA, enquanto o segundo nível ficará lotado nas dependências da CONTRATANTE;

21. DESCRIÇÃO DOS ITENS NECESSÁRIOS PARA OS SERVIÇOS

Os referenciais abaixo especificados foram utilizados para o presente dimensionamento, levando em consideração a quantidade de estrutura necessária para suprir as ausências legais, vejamos:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE ESTIMADA
1	ATENDENTE 1º NÍVEL - mão de obra especializada em teleatendimento. Posto de 24 (vinte e quatro) horas ininterruptas.	POSTO	
2	ATENDENTE 1º NÍVEL - mão de obra especializada em teleatendimento. Posto em horário comercial, de 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min, ou 13h00min às 17h00min.	POSTO	
3	ATENDENTE 2º NÍVEL - mão de obra especializada em atendimento. Posto em horário comercial, de 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min, ou 13h00min às 17h00min.	POSTO	
4	SUPERVISOR- mão de obra especializada em gestão de atendimento ao cliente. Posto de 24 (vinte e quatro) horas ininterruptas.	POSTO	
5	SUPERVISOR- mão de obra especializada em gestão de atendimento ao cliente. Posto em horário comercial, de 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min, ou 13h00min às 17h00min.	POSTO	
6	COORDENADOR - mão de obra especializada em gestão de atendimento ao cliente de toda equipe. Posto em horário comercial, de 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min, ou 13h00min às 17h00min.	POSTO	
7	TERMINAL DE AUTOATENDIMENTO FIXO - sistema informatizado integrado ao sistema de atendimento, solução composta por software, Hardware, estrutura física e tecnológica.	UNIDADE	
8	TERMINAL DE AUTOATENDIMENTO SOB DEMANDA - sistema informatizado integrado ao sistema de atendimento, solução composta por software, Hardware, estrutura física e tecnológica.	UNIDADE	
9	SISTEMA DE ATENDIMENTO REMOTO - hardware e software que viabilize o atendimento remoto por	UNIDADE	

	vídeo chamada com solução completa integrado ao sistema de gestão de atendimento (CRM)		
10	SISTEMA DE CRM – Customer Relationship Management - Licenças de uso de sistema de atendimento ao cliente (CRM) de call center pelo 1º e 2º nível de atendimento (somando atendentes e gestão), incluindo custos com equipe de desenvolvimento e customização do sistema.	UNIDADE	
11	Sistema de Chatbot – Canal de atendimento Online por meio de Inteligência Artificial automatizada, disponível 24 horas todos os dias da semana com disponibilidade de 0 à 5.000 interações/mês	UNIDADE	
12	Sistema de Chatbot – Canal de atendimento Online por meio de Inteligência Artificial automatizada, disponível 24 horas todos os dias da semana com disponibilidade de 5.001 à 10.000 interações/mês	UNIDADE	

21.1. RECURSOS HUMANOS E TECNOLÓGICOS

O objeto contido neste Termo de Referência deverá atender ao cidadão de serviços públicos disponibilizados pelo CONTRATANTE e ao público em geral, consoante especificações quantidades e demais condições constantes neste Termo de Referência.

OBSERVAÇÃO: Caberá à CONTRATADA apresentar proposta de preço de forma a manter os postos em pleno e ininterrupto funcionamento no intervalo acima indicado, incluindo na proposta todas as obrigações trabalhistas, bem como o fornecimento de infraestrutura.

22. QUALIDADE DO ATENDIMENTO

- 22.1.** Após cada atendimento deverá ser aplicada automaticamente a Pesquisa de Satisfação, seguida da emissão de relatórios que demonstrem o quantitativo e qualitativo dentro das diretrizes previamente definidas entre CONTRATANTE e CONTRATADA;
- 22.2.** Caso a Pesquisa de Satisfação aponte uma média acima de 40% (quarenta por cento) de respostas negativas (insatisfatório ou muito insatisfatório), a CONTRATANTE poderá rever o contrato podendo inclusive prever a revisão deste;
- 22.3.** O índice de perda de ligações deverá considerar média mensal para aferição e inclusão no cálculo do valor a ser descontado pela CONTRATANTE;

- 22.4. Serão utilizados para formação do valor mensal a ser pago o nível de qualidade atendimento diários e seus resultados, sendo eles: concluídos, não concluídos, com reclamação, sem reclamação, pendentes, etc.

23. INDICADORES PARA O NÍVEL DE QUALIDADE DO SERVIÇO

- 23.1. Deverá ter como parâmetro para aferição do nível de qualidade do serviço: - o tempo máximo de espera entre o início de atendimento feito pela URA; - e o atendimento à vítima, feito pelo atendente, que deverá ser de até 59 (cinquenta e nove) segundos em pelo menos 90% (noventa por cento) das ligações, com índice de perda de no máximo 10% (dez por cento) das ligações, devidamente comprovados através de relatórios emitidos por ferramentas de gerenciamento de recursos de telefonia ou do sistema da contratada;
- 23.2. Considera-se como ligações abandonadas as chamadas em fila que forem perdidas e as que ficarem mais de 90 (noventa) segundos em espera sem atendimento.
- 23.3. O Índice de Chamadas Não Atendidas – IAL, não deverá ser superior à 10% (dez por cento). Sendo este o coeficiente de chamadas abandonadas pelos clientes em espera, sem que tenham recebido atendimento por operadores, em relação ao total de chamadas recebidas, calculado pelas quantidades de chamadas apuradas mensalmente.
- 23.4. O índice de resolução dos atendentes que compõe o 1º nível terá que ser de no mínimo 75% (setenta e cinco por cento).

24. PREENCHIMENTO DA PROPOSTA.

- 24.1. O LICITANTE deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento dos seguintes campos:

24.1.1. Descrição do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência. Incluindo a indicação dos sindicatos, acordos coletivos, convenções coletivas ou sentenças normativas que regem as categorias profissionais que executarão o serviço e as respectivas datas bases e vigências, com base na Classificação Brasileira de Ocupações – CBO.

24.1.2. Valor mensal e anual do item.

24.1.3. A quantidade de pessoal que será alocado na execução contratual.

24.2. As propostas terão como **CRITÉRIO DE JULGAMENTO O MENOR PREÇO GLOBAL DO GRUPO.**

24.3. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a CONTRATADA.

24.4. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços, apurados mediante o preenchimento do modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços, conforme anexo deste Edital.

24.5. A proposta terá a validade de 90 (noventa) dias corridos após a data de sua abertura.

- 24.6.** Caso o eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos se revele superior às necessidades da contratante, a Administração deverá efetuar o pagamento seguindo estritamente as regras contratuais de faturamento dos serviços demandados e executados, concomitantemente com a realização, se necessário e cabível, de adequação contratual do quantitativo necessário, com base na alínea "b" do inciso I do art. 65 da Lei n. 8.666/93 e nos termos do art. 63, §2º da IN SEGES/MP n.5/2017.
- 24.7.** Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses, devendo o licitante ou contratada apresentar ao pregoeiro ou à fiscalização, a qualquer tempo, comprovação da adequação dos recolhimentos, para os fins do previsto no subitem anterior.
- 24.8.** A empresa deverá apresentar, na condição de obrigação acessória, a comprovação de seu regime de tributação com a apresentação da última Declaração de Débitos e Créditos Tributários Federais - DCTF.

25. EXIGÊNCIAS DE PARTICIPAÇÃO

25.1. EXIGÊNCIAS TÉCNICAS.

- 25.1.1.** A empresa interessada na licitação deverá apresentar, na fase de habilitação, no mínimo 01 (um) Atestado de Capacidade Técnica, exclusivamente no nome da licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação dos serviços compatíveis com o certame (item 1 – Termo de Referência).
- 25.1.2.** A comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação deve versar por período não inferior a 02 (dois) anos na execução de objeto semelhante ao da contratação, acrescida da comprovação de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento), da quantidade a ser contratada, mediante a apresentação de atestado(s).
- 25.1.2.1.** Para fins de comprovação será permitida a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação.
- 25.1.3.** Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.
- 25.1.4.** Como condição de confirmação da autenticidade dos Atestado(s) de Capacidade Técnica, a licitante poderá ser instada a apresentar um dos seguintes documentos mencionados abaixo:
- a) Cópia do contrato administrativo e respectivo Termos Aditivos referidos no Atestado apresentado; ou

b) Cópia das notas fiscais da prestação de serviços referente ao Atestado que está sendo apresentado.

25.1.5. Somente serão aceitos atestados expedidos após, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.

25.1.6. Para a comprovação da experiência mínima de 02 (dois) anos, será aceito o somatório de atestados de períodos diferentes.

25.2. EXIGÊNCIAS ECONÔMICO-FINANCEIRAS.

25.2.1. Apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao último exercício social, comprovando índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 01 (um).

25.2.2. A empresa licitante deverá comprovar existência de Capital Circulante Líquido (CCL) ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor apresentado para a proposta tendo por base as demonstrações contábeis do exercício social.

25.2.3. A empresa licitante deverá apresentar declaração, acompanhada da relação de compromissos assumidos, conforme modelo constante do Anexo VII-E da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05/2017, asseverando que um doze avos dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada vigentes na data apresentação da proposta não é superior ao patrimônio líquido do licitante que poderá ser atualizado na forma na IN supracitada, observados os seguintes requisitos:

a) A declaração deve ser acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), relativa ao último exercício social;

b) Caso a diferença entre a declaração e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) apresentada seja superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, o licitante deverá apresentar justificativas.

25.2.4. Apresentação de certidão negativa de falência, expedida pelo distribuidor da sede da licitante.

25.2.5. A licitante deverá declarar, em papel timbrado e subscrita pelo representante legal da licitante, a inexistência de impedimento legal para licitar ou contratar com Administração;

25.2.6. A licitante deverá declarar, em papel timbrado e subscrita pelo representante legal da licitante, que atende as normas relativas à saúde e segurança do trabalho.

25.2.7. Prova de estabelecimento de sede/filial da empresa contratada, dentro da dimensão territorial correspondente à Região Metropolitana de Belém, contemplando todos os recursos tecnológicos e materiais necessários à prestação do serviço objeto da licitação, conforme especificado no Termo de Referência, anexo ao Edital; justificando-se em razão da existência de serviço de 197 com tarifação telefônica custeada pelo Estado, fato que implicará em incremento nos custos para

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D55844C4F8.115C53947D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

o contratante, caso a sede da empresa contratada esteja estabelecida em área com DDD diferente ao da região onde se verifica o maior número de demandas/chamadas, além de se prezar pela manutenção dos níveis de serviços estabelecidos no SLA (*Service Level Agreement*).

25.2.8. Na data de início da vigência do contrato, a Contratada deverá apresentar comprovação documental de vínculo empregatício com todos os funcionários que serão envolvidos na prestação do serviço, atestando obrigatoriamente os seguintes quesitos:

- a) Estrutura física mínima que com capacidade para a operação de todos os postos demandados no termo referência (atendentes, supervisores e coordenadores), localizada na região abrangida pelo DDD 91, capacitada para o atendimento às reclamações da contratante, acionando automaticamente as equipes de manutenção e o gerenciamento da recuperação do serviço.
- b) Sistema de geração própria de energia elétrica (gerador de energia) considerada os requisitos ambientais e normas locais em relação a ruído e fumaça.

25.3. PROOF OF CONCEPT

25.3.1. Declarado provisoriamente o vencedor do certame, quando formalmente preenchidos os requisitos de aceitação de proposta e habilitação, o pregoeiro irá suspender a sessão pública para a realização da Prova de Testes, cujo escopo é a verificação se a solução tecnológica ofertada pela empresa atenderá aos requisitos funcionais estabelecidos neste Termo de Referência.

25.3.2. A Prova de Conceito somente será exigida do licitante que preencher formalmente os requisitos de aceitação de proposta e habilitação e deverá ser realizada no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis após a declaração de aceite provisório feita no *chat* do portal *comprasnet*.

25.3.3. Durante a Prova de Conceito, o setor técnico da Polícia Civil procederá a verificação dos requisitos operacionais da plataforma tecnológica que será utilizada na execução do serviço, o que deverá ocorrer dentro das dependências da Polícia Civil, com a participação franqueada a todos os demais licitantes.

25.3.4. No transcurso da Prova de Conceito somente poderão manifestar-se os técnicos examinadores da Polícia Civil e os técnicos da licitante classificada provisoriamente, sobre: os quesitos eventualmente formulados pela Administração no momento de implantação, de forma que, quaisquer questionamentos a serem realizados pelos interessados deverá ser realizado oportunamente na fase recursal própria.

25.3.5. A instalação de toda a infraestrutura (hardware e software) necessária à administração do atendimento dos requisitos desde termo de referência é de responsabilidade do licitante.

25.3.6. Com o início da Prova de Conceito, é proibida a instalação ou atualização de qualquer componente de *hardware* ou *software* dedicados a prova.

25.3.7. A Prova será executada e julgada pelos técnicos da Polícia Civil do Estado do Pará, com base em

scripts de teste desenvolvidos para conduzir e subsidiar as decisões acerca da avaliação de cumprimento.

25.3.8. Será concedida uma única oportunidade para a aplicação da Prova de Conceito.

25.3.9. Caso o licitante não consiga demonstrar uma determinada funcionalidade, será possível, exclusivamente a partir de solicitação da PC, durante a sessão, preparar a nova demonstração, sendo vedado qualquer tipo de customização da solução proposta.

25.3.10. Serão condições de reprovação:

a) O não comparecimento para execução da prova na data e hora marcada;

24.5.11. Não atendimento da pontuação mínima exigida na Prova de Conceito. A pontuação mínima de 21 (vinte e um) pontos, que é equivalente ao percentual de 87,5% (oitenta e sete vírgula e cinco por cento).

24.5.12. Conforme a avaliação do item será atribuído uma nota diferente a ele, sendo estas: 3 pontos (atende completamente), 1 ponto (parcialmente) e 0 ponto (não atende).

ITEM	DESCRIÇÃO	ATENDE	PARCIALMENTE	NÃO ATENDE
01	A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso ao Sistema de Gestão de Atendimento na versão web, para a apresentação de um atendimento de <i>call center</i> em tempo real.			
02	Demonstrar o conhecimento por parte do operador do sistema em seu manuseio e trato com o usuário.			
03	Deverá demonstrar no CRM, no mínimo as seguintes opções: - Anexar arquivos na ocorrência, tais como: Áudio, Vídeo, PDF, Word, JPEG e PNG; - Encaminhar via CRM, demandas para 2º nível de atendimento; - Relatórios quantitativos e qualitativos, bem como Dashboard.			

04	Demonstrar o <i>Omnichannel</i> transferindo o atendimento de um nível para o outro.			
05	Realizar um atendimento via ChatBot com opção de transbordo para atendente humano.			
06	Demonstrar a gravação de uma chamada telefônica e armazenamento do histórico de atendimento de todos os canais de atendimento on-line e telefônico.			
07	Demonstrar o atendimento audiovisual com gravação do vídeo chamada.			
08	Demonstrar que sua solução possui padrões de segurança indispensáveis para garantir a segurança da informação, em observância a Lei 13.709/2018 mediante relatório de ferramenta externa de teste de vulnerabilidade realizado no máximo nos últimos 90 dias, por empresa que adote boas práticas baseadas em padrões de segurança.			

25. HOMOLOGAÇÃO E ACEITE DOS SERVIÇOS

- 25.1.** Todos os serviços, produtos, documentos e quaisquer outros componentes que sejam entregues pela CONTRATADA no cumprimento do objeto deste edital deverão passar por um procedimento de homologação e aceite por parte da CONTRATANTE, cujo resultado deverá ser documentado por escrito.
- 25.2.** Caberá à equipe gestora da CONTRATANTE conduzir os procedimentos de homologação e aceite por parte da CONTRATANTE.
- 25.3.** A equipe gestora poderá requerer a participação e avaliação de técnicos e usuários de outras áreas na execução desses procedimentos.
- 25.4.** A CONTRATANTE poderá rejeitar qualquer produto no todo ou em parte sempre que

68

devidamente justificado.

- 25.5.** À CONTRATADA caberá corrigir ou substituir os produtos rejeitados pela CONTRATANTE, sem comprometimento dos prazos, compreendendo os defeitos decorrentes de análise, projeto, desenvolvimento, desempenho, padrões de interface, tratamentos de erros e exceções.
- 25.6.** Após aceite da documentação da proposta comercial, a **LICITANTE** deverá disponibilizar amostra do serviço ofertado, como parte do processo de homologação técnica, no prazo de até 05 (cinco) dias corridos contados a partir da solicitação do pregoeiro.
- 25.7.** Para essa homologação técnica a **LICITANTE** deverá disponibilizar todas as condições necessárias para serem realizados os testes dos requisitos do serviço, bem como técnico para acompanhar todo o processo e dirimir quaisquer dúvidas acerca da solução ofertada.
- 25.8.** A homologação será realizada de forma prática, fazendo uso direto da solução que será entregue a **PCPA** em ambiente controlado, mostrando cada serviço e as principais características da solução, conforme exigências previstas no presente edital.
- 25.9.** Deverá ocorrer a simulação de vários cenários, previamente definidos pela **PCPA**, de situações possíveis de ocorrer durante o efetivo uso por parte do usuário, dando a oportunidade ao **LICITANTE** de provar que sua solução atende aos requisitos funcionais e tecnológicos definidos neste Edital e seus Anexos.
- 25.10.** Os testes serão realizados por técnicos da **LICITANTE**, quando deverá comprovar as funcionalidades especificadas, e serão assistidos por técnicos da **PCPA**.
- 25.11.** A etapa de homologação será realizada na localidade de Belém/PA.
- 25.12.** Constatado o não atendimento de requisitos técnicos exigidos neste edital, a solução será considerada não homologada.

26. VIGÊNCIA.

O contrato terá vigência inicial de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do mesmo, podendo ser prorrogado, em conformidade com o art. 57, II da Lei Federal nº 8.666/93.

27. PAGAMENTO.

- 27.1.** O pagamento relativo ao fornecimento do objeto desta contratação será realizado pelo CONTRATANTE, através de crédito em conta corrente da CONTRATADA, desde que efetive a entrega das Notas Fiscais e Faturas discriminativas com 10 (dez) dias de antecedência da data prevista para pagamento, e após a conferência e confirmação de execução dos serviços, devidamente comprovado através de Relatório Técnico emitido pela fiscalização.
- 27.2.** O pagamento será automaticamente transferido para o dia útil subsequente, caso não haja expediente no Banco nas datas previstas para tal. O atraso na entrega da Nota Fiscal/Fatura implicará a transferência automática do pagamento para o próximo mês, sem qualquer acréscimo financeiro contra o Banco.

- 27.3. No caso de atraso no pagamento por parte do CONTRATANTE, o valor devido será acrescido de encargos financeiros de 0,5% (cinco décimos por cento) ao mês, calculados pro-rata die até o dia do efetivo pagamento.
- 27.4. Caso a CONTRATADA opte pelo recebimento do pagamento em conta corrente mantida em outra instituição financeira, lhe será cobrado o valor da tarifa TED ou DOC correspondente ao da tabela de tarifas e serviços do Banco, sendo que esse valor será de responsabilidade da CONTRATADA e deduzido do valor do crédito a ser enviado.
- 27.5. Para efeito de pagamento, o CONTRATADO deverá apresentar, juntamente com as notas fiscais/faturas, a documentação abaixo relacionada, caso não estejam disponíveis no Cadastro Único de Fornecedores (SICAF):
- a) Certidão Negativa de Débito da Previdência Social CND;
 - b) Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;
 - c) Certidão Negativa de Débitos das Fazendas Federal, Estadual e Municipal de seu domicílio ou sede;
 - d) Certidão de Regularidade do FGTS;
 - e) Certidão Negativa de Dívidas Trabalhistas CNDT; e
 - f) Se for o caso, declaração do Simples Nacional.

28. REPACTUAÇÃO.

- 28.1. Será admitida, por solicitação da CONTRATADA, a repactuação dos preços dos serviços, desde que seja observado o período mínimo de um ano, cabendo à CONTRATADA justificar e comprovar a variação dos custos, por meio da apresentação de memória de cálculo e planilhas apropriadas para análise e posterior aprovação da CONTRATANTE.
- 28.2. É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatória por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.
- 28.3. O aumento dos custos da mão de obra decorrente de novo acordo, dissídio ou convenção coletiva deverá ser integralmente repassado ao preço repactuado.
- 28.4. A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quantas forem necessárias, em respeito ao princípio da anualidade do reajustamento dos preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, tais como os custos decorrentes da mão de obra e os custos decorrentes dos insumos necessários à execução do serviço.
- 28.5. A repactuação não interfere no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico dos serviços objeto deste Termo de Referência.

- 28.6. Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo à última repactuação.
- 28.7. A decisão sobre o pedido de repactuação deve ser feita no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da solicitação e da entrega dos comprovantes de variação dos custos.
- 28.8. As repactuações serão formalizadas por meio de apostilamento, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, caso em que deverão ser formalizadas por aditamento ao contrato.

29. SUBCONTRATAÇÃO

- 29.1. Após prévia e expressa autorização da CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá, em regime de responsabilidade solidária, sem prejuízo das suas responsabilidades contratuais e legais, subcontratar parte do serviço, até o limite estabelecido de 25% (vinte e cinco por cento) do valor do contrato.
- 29.2. Nos casos em que houver subcontratação, obriga-se a CONTRATADA a celebrar contrato com inteira obediência às condições previstas neste Termo de Referência e sob a sua inteira e exclusiva responsabilidade. Não havendo qualquer vínculo ou relação de nenhuma espécie entre a CONTRATANTE e a SUBCONTRATADA.
- 29.3. A justificativa para a permissibilidade de subcontratação é ao fato de que o objeto desta contratação abarca diferentes soluções tecnológicas de atendimento virtual que podem ser desenvolvidas e personalizadas por diferentes empresas que possuem especialização em cada uma delas. Com o objetivo de possibilitar uma maior liberdade para contratar empresas que possuem um nível maior de *expertise* na solução mais adequada aos serviços prestados.

30. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

- 30.1. No caso de descumprimento das obrigações contratuais que causem pequenos transtornos na execução dos serviços sem acarretar prejuízos financeiros para a CONTRATANTE obrigará a CONTRATADA a pagar à contratante 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor mensal do contrato.
- 30.2. No caso de paralisação dos serviços a cada 01 (uma) hora no dia obrigará a CONTRATADA pagar à CONTRATANTE 2% (dois por cento) do valor mensal do contrato, até o limite de 20% (vinte por cento) do valor estimado mensal do contrato.
- 30.3. As falhas da solução CONTRATADA em todo e qualquer elemento que esteja contido na solução de atendimento explicitada neste termo, obrigará a CONTRATADA pagar à CONTRATANTE 2% (dois por cento) do valor mensal do contrato, chegando ao limite de 15% (quinze por cento) do valor estimado mensal do contrato.
- 30.4. Nos casos de paralisação dos serviços por mais de 48 (quarenta e oito) horas poderá implicar na rescisão contratual a critério da CONTRATANTE, exceto por situações imprevisíveis que

- extrapolem à autonomia da CONTRATADA, envolvendo caso fortuito ou força maior.
- 30.5.** O não cumprimento do índice de perda das ligações, constante do item 9.2.5. obrigará a CONTRATADA a pagar à CONTRATANTE 0,5% (zero vírgula cinco por cento) do valor total do contrato.
- 30.6.** A partir de uma reclamação do cidadão/usuário acerca de mau atendimento pela CONTRATADA, comprovada através de reclamação por escrito, a CONTRATADA pagará à CONTRATANTE valor referente a 10 (dez) atendimentos efetuados. Entenda-se por mau atendimento:
- a)** Destrato da atendente ao cliente;
 - b)** Informação errada e/ou incompleta fornecida ao cliente; e
 - c)** Outros similares que caracterizarem desserviço à população.
- 30.7.** No caso de reincidências sucessivas superiores há três meses, durante a vigência do contrato, o mesmo poderá ser rescindido sem indenização pela CONTRATANTE.
- 30.8.** Descumprimento das demais obrigações estabelecidas no contrato sujeitará a CONTRATADA à multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) por ocorrência de fato, sobre o valor total do contrato, a ser descontada na fatura seguinte.
- 30.9.** As penalidades de advertência, ou de suspensão temporária de contratar ou licitar com a CONTRATANTE, podem ser aplicados juntamente com a de multa.
- 30.10.** Não serão aplicadas multas decorrentes de casos fortuitos ou de força maior, devidamente comprovados.
- 30.11.** Todos os descontos e multas repercutirão na fatura do mês subsequente as ocorrências e/ou fato gerador.

EDUARDO PAULO MARQUES RAIOL
Coordenador de Desenvolvimento de Sistemas

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D55844C4F8.115C539471D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

ANEXOS**ANEXO I.A****PLANILHA DE FORMAÇÃO E COMPOSIÇÃO DE PREÇOS**

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS			
CARGO			
JORNADA			
CCT			
Módulo 1 - Composição da Remuneração			
1	Composição da Remuneração		Valor (R\$)
A	Salário-Base		
B	Adicional de Periculosidade		
C	Adicional de Insalubridade		
D	Adicional Noturno		
E	Adicional de Hora Noturna Reduzida		
G	Outros (especificar)		
Total			
Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários			
Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias			
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias		Valor (R\$)
A	13º (décimo terceiro) Salário		
B	Férias e Adicional de Férias		
Total			

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D585844C4F8.115C53947D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4487E

Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.			
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	INSS	20,00%	
B	Salário Educação	2,50%	
C	SAT		
D	SESC ou SESI	1,50%	
E	SENAI - SENAC	1,00%	
F	SEBRAE	0,60%	
G	INCRA	0,20%	
H	FGTS	8,00%	
Total			
Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários.			
2.3	Benefícios Mensais e Diários		Valor (R\$)
A	Transporte		
B	Auxílio-Refeição/Alimentação		
C	Benefício xxx		
D	Outros (especificar)		
Total			
Quadro-Resumo do Módulo 2 - Encargos e Benefícios anuais, mensais e diários			
2	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		Valor (R\$)
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias		
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições		
2.3	Benefícios Mensais e Diários		
Total			

Módulo 3 - Provisão para Rescisão			
3	Provisão para Rescisão		Valor (R\$)
A	Aviso Prévio Indenizado		
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado		
C	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado		
D	Aviso Prévio Trabalhado		
E	Incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado		
F	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Trabalhado		
Total			
Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
Submódulo 4.1 - Ausências Legais			
4.1	Ausências Legais		Valor (R\$)
A	Férias		
B	Ausências Legais		
C	Licença-Paternidade		
D	Ausência por acidente de trabalho		
E	Afastamento Maternidade		
F	Outros (especificar)		
Total			
Submódulo 4.2 - Intra jornada			
4.2	Intra jornada		Valor (R\$)

A	Intervalo para repouso e alimentação		
Total			
Quadro-Resumo do Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
4	Custo de Reposição do Profissional Ausente		Valor (R\$)
4.1	Ausências Legais		
4.2	Intrajornada		
Total			
Módulo 5 - Insumos Diversos			
5	Insumos Diversos		Valor (R\$)
A	Uniformes		
B	Materiais		
C	Equipamentos		
D	Outros (especificar)		
Total			
Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro			
6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos		
B	Lucro		
C	Tributos		
	C.1. Tributos Federais (especificar)		
	C.2. Tributos Estaduais (especificar)		
	C.3. Tributos Municipais (especificar)		
Total			

2. QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO			
	Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração		
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		
C	Módulo 3 - Provisão para Rescisão		
D	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente		
E	Módulo 5 - Insumos Diversos		
Subtotal (A + B +C+ D+E)			
F	Módulo 6 – Custos Indiretos, Tributos e Lucro		
Valor Total por Empregado			

ANEXO I.B
RELAÇÃO DOS UNIFORMES PARA TODOS OS CARGOS

ITEM	CARGO	QUANTIDADE DE PEÇAS QUE COMPÕE 1 CONJUNTO DE UNIFORME QUE DEVERÁ SER FORNECIDO NO INÍCIO DO CONTRATO	QUANTIDADE DE PEÇAS QUE COMPÕE 1 CONJUNTO DE UNIFORME QUE DEVERÁ SER FORNECIDO SEMENTRALMENTE	ESPECIFICAÇÃO
1	SUPERVISOR DE TELE ATENDIMENTO, COORDENADOR	2	2	CALÇA COMPRIDA EM TECIDO JEANS NA COR AZUL ESCURO OU PRETA.
		2	2	CAMISA EM 100% ALGODÃO, NA COR CINZA, GOLA POLO, MANGA COMPRIDA, ARTE BORDADO, NO BOLSO DO LADO ESQUERDO E NOME "DE GUERRA" NA PARTE SUPERIOR DO BOLSO. TAMANHOS: P, M, G, GG E EG
		1	1	CALÇADO DE SEGURANÇA TIPO BOTINA EM COURO OU CURVIN NA COR PRETA, COM SOLA DE BORRACHA, SEM CADAÇÃO
2	TELE ATENDENTE	2	2	CALÇA COMPRIDA EM TECIDO JEANS NA COR AZUL ESCURO OU PRETA.
		2	2	CAMISA EM 100% ALGODÃO, NA COR AZUL MARINHO, GOLA PÓLO, MANGA CURTA, ARTE BORDADA NO BOLSO DO LADO ESQUERDO.TAMANHOS: P, M, G, GG E EG
		1	1	CALÇADO DE SEGURANÇA TIPO BOTINA EM COURO OU CURVIN NA COR PRETA, COM SOLA DE BORRACHA, SEM CADAÇÃO

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D55844C4F8.115C539471D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

ANEXO II**ATA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº 000/20____
PREGÃO ELETRÔNICO SRP Nº 024/2023- SEGUP/PA.**

A Secretaria de Estado de Segurança Pública e Defesa Social – SEGUP/PA, com sede na Rua Arcipreste Manoel Teodoro, 305, Bairro Batista Campos, CEP: 66.023-700, na cidade de Belém, Estado do Pará, inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº 05.054.952/0001-01, neste ato representado(a) pelo Secretário Adjunto de Gestão Administrativa, Sr. PAULO ROBERTO DOS SANTOS LIMA, designado pelo Decreto Estadual do dia 22/09/2021, publicado no D.O.E Nº 34.708, de 23/09/2021, inscrito no CPF sob o nº 304.401.902-82, portador(a) da Carteira de Identidade nº 1562036 PC/PA, considerando o julgamento da licitação na modalidade de pregão, na forma eletrônica, para REGISTRO DE PREÇOS nº/20..., publicada no DOE nº xxxxxxxx de xx/xx/2023, processo administrativo n.º 2023/1347167, RESOLVE registrar os preços da(s) empresa(s) indicada(s) e qualificada(s) nesta ATA, de acordo com a classificação por ela(s) alcançada(s) e na(s) quantidade(s) cotada(s), atendendo as condições previstas no edital, sujeitando-se as partes às normas constantes na Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e suas alterações, na Lei Estadual nº 6.474, de 06 de agosto de 2002, Decreto Federal 10.024/2019; Decreto Estadual 534/2020, Decreto Estadual nº 878, de 31 de março de 2008 (Regulamenta o tratamento diferenciado e simplificado para microempresa e empresa de pequeno porte no âmbito da Administração Pública Estadual); no Decreto Estadual nº 877, de 31 de março de 2008 (Dispõe sobre o pagamento de fornecedores da Administração Pública e Indireta do Governo do Estado do Pará); no Decreto Estadual nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013 (Regulamenta o Sistema de Registro de Preços no âmbito da Administração Pública Federal); no Decreto nº 991 de 24 de agosto de 2020, e em conformidade com as disposições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1. A presente Ata tem por objeto o Registro de Preços para futura contratação de empresa especializada para o desenvolvimento e implementação de suporte de atendimento humanizado objetivando mediante a utilização de plataforma dedicada para atendimento das necessidades operacionais relacionadas ao acolhimento de grupos em vulneráveis, contemplando a disponibilização de equipamentos, softwares e postos de serviços, a ser disponibilizado por empresa especializada, através de mão de obra terceirizada, cujos empregados sejam regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e convenção coletiva de trabalho, conforme especificações constantes nos Anexos I do Edital do Pregão SRP nº 024/2023, que é parte integrante desta Ata, assim como a proposta vencedora, independentemente de transcrição.

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D5844C4F8.115C53947D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

CLÁUSULA SEGUNDA - DA VALIDADE

1. 1. A presente Ata de Registro de Preços terá validade de 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Durante esse prazo de validade, o Governo do Estado do Pará não será obrigado a adquirir, exclusivamente por seu intermédio, o objeto referido na **CLÁUSULA PRIMEIRA**, podendo utilizar, para tanto, outros meios, desde que permitidos em Lei, sem que, desse fato, caiba recurso ou indenização de qualquer espécie à(s) empresa(s) detentora(s).

PARÁGRAFO SEGUNDO - Ocorrendo qualquer das hipóteses previstas no art. 78 da Lei nº 8.666/93, com as alterações posteriores, a presente Ata de Registro de Preços será cancelada, garantido a(s) sua(s) detentora(s) o contraditório e a ampla defesa.

PARÁGRAFO TERCEIRO - A presente Ata de Registro de Preços também poderá ser cancelada, de pleno direito: a) pelo Governo do Estado do Pará, quando: 1 – a(s) detentora(s) não cumprir(em) as obrigações constantes desta Ata; 2 – a(s) detentora(s) recusar(em)-se a cumprir o objeto desta Ata e o Governo do Estado do Pará não aceitar a justificativa; 3 – o preço registrado se apresentar superior ao praticado no mercado. b) pela(s) detentora(s), quando, mediante solicitação por escrito, comprovar(em) estar impossibilitada(s) de cumprir as exigências desta Ata de Registro de Preços. A solicitação deverá ser formulada com antecedência de 30 (trinta) dias, facultada ao Governo do Estado do Pará a aplicação das penalidades previstas no Edital do Pregão Eletrônico SRP Nº 024/2023-SEGUP/PA e na Lei n.º 8.666/93.

PARÁGRAFO QUARTO - O órgão participante encaminhará formalmente, através de ofício, ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços os respectivos quantitativos, valores e descrição, em papel timbrado, do item relativo a referida Ata, quando de sua utilização, para o endereço eletrônico **segupcpl@gmail.com** ou fone/fax (91) 3184-2508 ou 2556

CLÁUSULA TERCEIRA - DO PREÇO

2. 1. O preço registrado, as especificações do objeto, a quantidade, fornecedor(es) e as demais condições ofertadas na(s) proposta(s) são as que seguem:

_____(...nome da empresa...)_____, com sede em _____(...município...)____ na _____(...endereço completo...)____, inscrita no CNPJ/MF sob o nº _____._____/____-____, fone: (00) 0000-0000, e-mail: xxxxxxxxx, representada neste ato por _____(...nome completo...)____, _____(...qualificação: nacionalidade, estado civil, profissão...)____, portador da Carteira de identidade _____(...nº, órgão emissor, UF...)____ e CPF nº _____._____.____-____;

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D55B44C4F8.115C539471D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

ITENS	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	ATENDENTE 1º NÍVEL - mão de obra especializada em teleatendimento. Posto de 24 (vinte e quatro) horas ininterruptas.	POSTO	132		
2	ATENDENTE 1º NÍVEL - mão de obra especializada em teleatendimento. Posto em horário comercial, de 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min, ou 13h00min às 17h00min.	POSTO	170		
3	ATENDENTE 2º NÍVEL - mão de obra especializada em atendimento. Posto em horário comercial, de 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min, ou 13h00min às 17h00min.	POSTO	160		
4	SUPERVISOR- mão de obra especializada em gestão de atendimento ao cliente. Posto de 24 (vinte e quatro) horas ininterruptas.	POSTO	17		
5	SUPERVISOR- mão de obra especializada em gestão de atendimento ao cliente. Posto em horário comercial, de 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min, ou 13h00min às 17h00min.	POSTO	24		
6	COORDENADOR - mão de obra especializada em gestão de atendimento ao cliente de toda equipe. Posto em horário comercial, de 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min, ou 13h00min às 17h00min.	POSTO	18		
7	TERMINAL DE AUTOATENDIMENTO FIXO - sistema informatizado integrado ao sistema de atendimento, solução composta por software, Hardware, estrutura física e tecnológica.	UNIDADE	170	R\$ 14.440,00	R\$ 2.454.800,00

 ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
 EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D55844C4F8.115C53947D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

8	TERMINAL DE AUTOATENDIMENTO SOB DEMANDA - sistema informatizado integrado ao sistema de atendimento, solução composta por software, Hardware, estrutura física e tecnológica.	UNIDADE	50		
9	SISTEMA DE ATENDIMENTO REMOTO - hardware e software que viabilize o atendimento remoto por vídeo chamada com solução completa integrado ao sistema de gestão de atendimento (CRM)	UNIDADE	181		
10	SISTEMA DE CRM – Customer Relationship Management - Licenças de uso de sistema de atendimento ao cliente (CRM) de call center pelo 1º e 2º nível de atendimento (somando atendentes e gestão), incluindo custos com equipe de desenvolvimento e customização do sistema.	UNIDADE	525		
11	Sistema de Chatbot – Canal de atendimento Online por meio de Inteligência Artificial automatizada, disponível 24 horas todos os dias da semana com disponibilidade de 0 à 5.000 interações/mês	UNIDADE	17		
12	Sistema de Chatbot – Canal de atendimento Online por meio de Inteligência Artificial automatizada, disponível 24 horas todos os dias da semana com disponibilidade de 5.001 à 10.000 interações/mês	UNIDADE	15		
VALOR TOTAL MENSAL - R\$ XXXX					

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Os preços referidos nesta Cláusula incluem todos os impostos, taxas, fretes, etc. que incidam sobre a transação, na forma do Edital de Pregão Eletrônico para Registro de Preço SRP Nº 024/2023-SEGUP/PA.

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D55844C4F8.115C53947D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

PARÁGRAFO SEGUNDO - Os preços indicados nesta Cláusula serão válidos pelo prazo de 12 (doze) meses, contados a partir da data da assinatura desta Ata.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Em toda Nota de Empenho decorrente desta Ata, serão observadas as cláusulas e condições do Edital do Pregão Eletrônico SRP Nº 024/2023-SEGUP/PA, que integra o presente instrumento como se nele transcrito estivesse.

CLÁUSULA QUARTA - DO ÓRGÃO(S) GERENCIADOR E PARTICIPANTE(S)

4.1. O órgão gerenciador será a Secretaria de Estado de Segurança Pública e Defesa Social – SEGUP/PA

4.2. São órgãos e entidades públicas participantes do registro de preços:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	DEFENSORIA PÚBLICA	SEGUP	FESP	PC	FASEPA	PCE	FISP	TOTAL
1	ATENDENTE 1º NÍVEL mão de obra especializada em teleatendimento. Posto de 24 (vinte e quatro) horas ininterruptas.	POSTO	10	50	10	10	2	20	30	132
2	ATENDENTE 1º NÍVEL mão de obra especializada em teleatendimento. Posto em horário comercial, de 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min, ou 13h00min às 17h00min.	POSTO	10	60	30	30	-	10	30	170
3	ATENDENTE 2º NÍVEL - mão de obra especializada em atendimento. Posto em horário comercial, de 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min, ou 13h00min às 17h00min.	POSTO	30	50	20	20	-	10	30	160
4	SUPERVISOR- mão de obra especializada em gestão de atendimento ao cliente. Posto de 24 (vinte e quatro) horas ininterruptas.	POSTO	2	3	1	1	-	8	2	17
5	SUPERVISOR- mão de obra especializada em gestão de atendimento ao cliente. Posto em horário comercial, de 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min, ou 13h00min às 17h00min.	POSTO	2	6	1	1	1	8	5	24
6	COORDENADOR - mão de obra especializada em gestão de atendimento ao cliente de toda equipe. Posto em horário comercial, de 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min, ou 13h00min às 17h00min.	POSTO	2	7	1	1	-	2	5	18
7	TERMINAL DE AUTOATENDIMENTO FIXO - sistema informatizado integrado ao sistema de atendimento, solução composta por software, Hardware, estrutura física e tecnológica.	UNIDADE	10	60	20	20	-	20	40	170

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D55844C4F8.115C53947D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

8	TERMINAL DE AUTOATENDIMENTO SOB DEMANDA - sistema informatizado integrado ao sistema de atendimento, solução composta por software, Hardware, estrutura física e tecnológica.	UNIDADE	5	10	5	5	-	20	5	50
9	SISTEMA DE ATENDIMENTO REMOTO - hardware e software que viabilize o atendimento remoto por vídeo chamada com solução completa integrado ao sistema de gestão de atendimento (CRM)	UNIDADE	16	80	20	20	5	20	20	181
10	SISTEMA DE CRM – Customer Relationship Management - Licenças de uso de sistema de atendimento ao cliente (CRM) de call center pelo 1º e 2º nível de atendimento (somando atendentes e gestão), incluindo custos com equipe de desenvolvimento e customização do sistema.	UNIDADE	60	150	100	100	5	10	100	525
11	Sistema de Chatbot – Canal de atendimento Online por meio de Inteligência Artificial automatizada, disponível 24 horas todos os dias da semana com disponibilidade de 0 à 5.000 interações/mês	UNIDADE	-	1	1	1	1	10	3	17
12	Sistema de Chatbot – Canal de atendimento Online por meio de Inteligência Artificial automatizada, disponível 24 horas todos os dias da semana com disponibilidade de 5.001 à 10.000 interações/mês	UNIDADE	1	1	1	1	-	10	1	15

CLAÚSULA QUINTA - DA UTILIZAÇÃO POR ÓRGÃO NÃO PARTICIPANTE

5.1. Ata de Registro de Preços, durante sua vigência, poderá ser utilizada por qualquer órgão ou entidade da Administração que não tenha participado do certame licitatório na condição de “carona”, mediante prévia consulta ao órgão gerenciador e respeitadas as condições e as regras estabelecidas no Decreto Estadual n.º 991/2020 e as previstas neste edital, relativas à utilização do Sistema de Registro de Preços no âmbito da Administração Pública Estadual.

PARAGRAFO PRIMEIRO - Os órgãos e entidades que não participaram do Registro de Preços, quando desejarem fazer uso da Ata de Registro de Preços, deverão manifestar seu interesse junto ao órgão gerenciador, ao setor de gerenciamento de atas da Secretaria de Estado de Segurança Pública e Defesa Social – SEGUP/PA, por ofício ou e-mail ao endereço eletrônico segupcpl@gmail.com, para que este indique os possíveis fornecedores e respectivos preços a serem praticados, obedecidas a ordem de classificação.

PARAGRAFO SEGUNDO - As aquisições por entidades não participantes não poderá exceder o estabelecido na Legislação Estadual, observado o limite previsto neste Edital.

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D585844C4F8.115C53947D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

PARAGRAFO TERCEIRO - Os órgãos não participantes estarão limitados a solicitar a adesão, e, por conseguinte contratar no limite de 50% (cinquenta por cento) dos quantitativos do instrumento convocatório.

PARAGRAFO QUARTO - O órgão gerenciador está limitado a conceder adesões à ata de registro de preços, no limite do dobro do quantitativo de cada item registrado na ata para o órgão gerenciador e órgãos participantes, independentemente do número de órgãos não participantes que aderirem.

PARAGRAFO QUINTO - O quantitativo estimado que possa ser adquirido pelos órgãos não participantes, em respeito à regra do art. 24, §§ 4º e 5º do Decreto Estadual n. 991 de 2020, é o seguinte:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	TOTAL A SER REGISTRADO	LIMITE DE ADESÃO POR CADA ENTIDADE NÃO PARTICIPANTE (CARONA)	LIMITE TOTAL DE ADESÕES (DOBRADO)
1	ATENDENTE 1º NÍVEL mão de obra especializada em teleatendimento. Posto de 24 (vinte e quatro) horas ininterruptas.	POSTO	132	66	264
2	ATENDENTE 1º NÍVEL mão de obra especializada em teleatendimento. Posto em horário comercial, de 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min, ou 13h00min às 17h00min.	POSTO	170	85	340
3	ATENDENTE 2º NÍVEL - mão de obra especializada em atendimento. Posto em horário comercial, de 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min, ou 13h00min às 17h00min.	POSTO	160	80	320
4	SUPERVISOR- mão de obra especializada em gestão de atendimento ao cliente. Posto de 24 (vinte e quatro) horas ininterruptas.	POSTO	17	8	34
5	SUPERVISOR- mão de obra especializada em gestão de atendimento ao cliente. Posto em horário comercial, de 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min, ou 13h00min às 17h00min.	POSTO	24	12	48
6	COORDENADOR - mão de obra especializada em gestão de atendimento ao cliente de toda equipe. Posto em horário comercial, de 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min, ou 13h00min às 17h00min.	POSTO	18	9	36
7	TERMINAL DE AUTOATENDIMENTO FIXO - sistema informatizado integrado ao sistema de atendimento, solução composta	UNIDADE	170	85	340

85

	por software, Hardware, estrutura física e tecnológica.				
8	TERMINAL DE AUTOATENDIMENTO SOB DEMANDA - sistema informatizado integrado ao sistema de atendimento, solução composta por software, Hardware, estrutura física e tecnológica.	UNIDADE	50	25	100
9	SISTEMA DE ATENDIMENTO REMOTO - hardware e software que viabilize o atendimento remoto por vídeo chamada com solução completa integrado ao sistema de gestão de atendimento (CRM)	UNIDADE	181	90	362
10	SISTEMA DE CRM – Customer Relationship Management - Licenças de uso de sistema de atendimento ao cliente (CRM) de call center pelo 1º e 2º nível de atendimento (somando atendentes e gestão), incluindo custos com equipe de desenvolvimento e customização do sistema.	UNIDADE	525	262	1.050
11	Sistema de Chatbot – Canal de atendimento Online por meio de Inteligência Artificial automatizada, disponível 24 horas todos os dias da semana com disponibilidade de 0 à 5.000 interações/mês	UNIDADE	17	8	34
12	Sistema de Chatbot – Canal de atendimento Online por meio de Inteligência Artificial automatizada, disponível 24 horas todos os dias da semana com disponibilidade de 5.001 à 10.000 interações/mês	UNIDADE	15	7	30

CLÁUSULA SEXTA – DA RESPONSABILIDADE

6.1. É de exclusiva responsabilidade da(s) empresa(s) detentora(s) da presente Ata de Registro de Preços a forma de execução dos serviços, não podendo, entretanto, modificar as especificações constantes no Edital do Pregão Eletrônico SRP Nº 024/2023-SEGUP/PA, salvo se expressamente autorizado, em documento Aditivo a esta Ata.

PARAGRAFO PRIMEIRO - A(s) detentora(s) da presente Ata de Registro de Preços estão obrigada(s) a atender todas as solicitações efetuadas pelo Governo do Estado do Pará durante seu período de vigência.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS PENALIDADES

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

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D585B44C4F8.115C539471D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

7.2 É da competência do órgão gerenciador a aplicação das penalidades decorrentes do descumprimento do pactuado nesta ata de registro de preço (art. 7º, inciso XI, do Decreto nº 991/2020), exceto nas hipóteses em que o descumprimento se relacionar às contratações dos órgãos participantes, caso no qual caberá ao respectivo órgão participante a aplicação da penalidade (art. 8º, inciso IV, do Decreto nº 991/2020).

7.3 O órgão participante deverá comunicar ao órgão gerenciador qualquer das ocorrências previstas no art. 22 do Decreto nº 991/2020, dada a necessidade de instauração de procedimento para cancelamento do registro do fornecedor.

CLÁUSULA OITAVA - REVISÃO E CANCELAMENTO

8.1. Os preços registrados poderão ser revistos em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo do objeto registrado, cabendo ao órgão gerenciador promover as negociações junto ao(s) fornecedor(es).

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

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

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

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

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

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

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

8.6. O registro do fornecedor será cancelado quando:

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

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

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

8.6.4. sofrer sanção administrativa prevista nos incisos III ou IV do caput do art. 87 da Lei Federal nº 8.666, de 1993, ou no art. 7º da Lei Federal nº 10.520, de 2002.

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D55844C4F8.115C53947D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

8.7. O cancelamento de registros nas hipóteses previstas nos itens 6.6.1, 6.6.2 e 6.6.4 será formalizado por despacho do órgão gerenciador, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

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

8.8.1. por razão de interesse público; ou

8.8.2. a pedido do fornecedor.

CLÁUSULA NONA - DA CESSÃO OU TRANSFERÊNCIA

9.1. O presente instrumento não poderá ser, no todo ou em parte, objeto de cessão ou transferência.

CLÁUSULA DÉCIMA - CONDIÇÕES GERAIS

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

10.2 É vedado efetuar acréscimos nos quantitativos fixados nesta ata de registro de preços, inclusive o acréscimo de que trata o § 1º do art. 65 da Lei nº 8.666/93, nos termos do art. 14, §1º do Decreto nº 991/2020.

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

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

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

10.4 A ata de realização da sessão pública do pregão, contendo a relação dos licitantes que aceitarem cotar os bens ou serviços com preços iguais ao do licitante vencedor do certame, será anexada a esta Ata de Registro de Preços, nos termos do art. 13, §4º, do Decreto Estadual nº 991/2020.

10.5 A(s) detentora(s) assume(m), como exclusivamente seu(s), os riscos e as despesas decorrentes do objeto fornecido, mão-de-obra e transporte, necessários à boa e perfeita execução do objeto desta Ata.

10.6 O GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela(s) detentora(s) com terceiros, bem como por quaisquer ônus, direitos ou obrigações vinculadas à legislação tributária, trabalhista, previdenciária ou securitária, decorrentes da execução da presente Ata de Registro de Preços.

10.7 A(s) detentora(s) manterá(ão), durante toda a vigência desta Ata, as condições de habilitação e qualificação que lhes foram exigidas na licitação.

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D5844C4F8.115C53947D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – Fica eleito o Foro da Comarca da cidade de Belém/PA, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir as questões que porventura surgirem na execução da presente Ata de Registro de Preços.

Belém - PA, ____ de ____ de 2023.

Secretário Adjunto de Gestão Administrativa
Secretaria de Estado de Segurança Pública e Defesa Social

Diretor ou Representante legal da Empresa
Razão Social do licitante - CNPJ

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D55844C4F8.115C539471D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

ANEXO III**MODELO DE DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DO DISPOSTO NA
EMENDA CONSTITUCIONAL ESTADUAL N.º 42/2008**

(Nome da empresa) _____, CNPJ nº _____,
sediada (endereço completo) _____,
declara, sob as penas da Lei, que:

- () Possui no quadro de empregados um percentual mínimo de 5% (cinco por cento) de pessoas com deficiência;
- () Possui em seu quadro menos de 20 (vinte) funcionários.

Cidade - UF, _____ de _____ de 2023.

(nome e número da identidade do declarante)

Obs.: Esta declaração deverá ser em papel timbrado da empresa proponente e assinada pelo(s) seu(s) representante(s) legal(is) ou procurador(es) devidamente habilitado(s).

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D55844C4F8.115C539471D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D28BA8C4407E

ANEXO IV**MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL**

Prezados Senhores,

Declaramos ter total conhecimento do Edital e Anexos do Pregão Eletrônico SRP nº. 24/2023-SEGUP/PA, estando de pleno acordo.

Após examinarmos cuidadosamente as condições do Edital e anexos, referentes ao PREGÃO ELETRÔNICO SRP nº.24/2023-SEGUP/PA, com a qual concordamos integralmente, apresentamos aqui nossa PROPOSTA DE PREÇOS para o fornecimento do objeto, consoante especificações relacionadas abaixo:

LOTE ÚNICO

ITENS	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE ESTIMADA	VALOR UNITÁRIO ESTIMADO	VALOR TOTAL ESTIMADO
1	ATENDENTE 1º NÍVEL - mão de obra especializada em teleatendimento. Posto de 24 (vinte e quatro) horas ininterruptas.	POSTO	132		
2	ATENDENTE 1º NÍVEL - mão de obra especializada em teleatendimento. Posto em horário comercial, de 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min, ou 13h00min às 17h00min.	POSTO	170		
3	ATENDENTE 2º NÍVEL - mão de obra especializada em atendimento. Posto em horário comercial, de 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min, ou 13h00min às 17h00min.	POSTO	160		
4	SUPERVISOR- mão de obra especializada em gestão de atendimento ao cliente. Posto de 24 (vinte e quatro) horas ininterruptas.	POSTO	17		
5	SUPERVISOR- mão de obra especializada em gestão de atendimento ao cliente. Posto em horário comercial, de 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min, ou 13h00min às 17h00min.	POSTO	24		
6	COORDENADOR - mão de obra especializada em gestão de	POSTO	18		

91

	atendimento ao cliente de toda equipe. Posto em horário comercial, de 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min, ou 13h00min às 17h00min.				
7	TERMINAL DE AUTOATENDIMENTO FIXO - sistema informatizado integrado ao sistema de atendimento, solução composta por software, Hardware, estrutura física e tecnológica.	UNIDADE	170		
8	TERMINAL DE AUTOATENDIMENTO SOB DEMANDA - sistema informatizado integrado ao sistema de atendimento, solução composta por software, Hardware, estrutura física e tecnológica.	UNIDADE	50		
9	SISTEMA DE ATENDIMENTO REMOTO - hardware e software que viabilize o atendimento remoto por vídeo chamada com solução completa integrado ao sistema de gestão de atendimento (CRM)	UNIDADE	181		
10	SISTEMA DE CRM – Customer Relationship Management - Licenças de uso de sistema de atendimento ao cliente (CRM) de call center pelo 1º e 2º nível de atendimento (somando atendentes e gestão), incluindo custos com equipe de desenvolvimento e customização do sistema.	UNIDADE	525		
11	Sistema de Chatbot – Canal de atendimento Online por meio de Inteligência Artificial automatizada, disponível 24 horas todos os dias da semana com disponibilidade de 0 à 5.000 interações/mês	UNIDADE	17		
12	Sistema de Chatbot – Canal de atendimento Online por meio de Inteligência Artificial automatizada, disponível 24 horas todos os dias da semana com disponibilidade de 5.001 à 10.000 interações/mês	UNIDADE	15		
VALOR TOTAL - R\$					

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D55844C4F8.115C53947D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

MODELO PARA APRESENTAÇÃO DOS DADOS CADASTRAIS

CNPJ / CPF:

Razão social / nome:

Endereço com./res:

Município:

UF:

Inscrição municipal:

Inscrição estadual:

Conta corrente nº Cód. Do Banco:

Sigla:

Nome/Número da agência:

Contatos:

E-mail:

Nome do representante que assinará o contrato:

Cargo que ocupa:

Estado civil:

Identidade nº:

Cpf nº:

Nacionalidade:

Profissão:

Endereço residencial:

Contatos:

E-mail:

Local e Data

ASSINATURA DO REPRESENTANTE DA EMPRESA
Identificação e qualificação do subscritor

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D55844C4F8.115C539471D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

ANEXO V**MINUTA CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº XXX/2023-SEGUP/PA**

CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM O GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ, POR MEIO DA **SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL – SEGUP** E A EMPRESA **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**, DA FORMA COMO ABAIXO MELHOR SE INFERE.

O GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ, por meio da **SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL - SEGUP**, com sede nesta cidade na Rua Arcipreste Manoel Teodoro, nº 305, bairro Batista Campos, CEP: 66.023-700, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 05.054.952/0001-01, Inscrição Estadual nº 15.174.302-9 e Inscrição Municipal nº 150.269-1, neste ato representada pelo Secretário Adjunto de Gestão Administrativa, **Sr. PAULO ROBERTO DOS SANTOS LIMA**, inscrito sob o CPF nº 304.401.902-82, doravante denominada **CONTRATANTE**, e a empresa **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº xxxxxxxxxxxxxx e Inscrição Estadual nº xxxxxxxxxxxxxx, com sede à xxxxxxxxxxxxxx, nº xxxxxxxxxxxxxx, Bairro:xxxxxxxxxx, Cidade:xxxx/xxx, CEP xxxxxxxxxxxxxx, E-mail: xxxxxxxxxxxxxx, Telefone: (xx) xxxx, neste ato representada pelo **Sr. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, brasileiro(a), casado(a), portador(a) da cédula de identidade nº xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx e inscrita no Cadastro de Pessoa Física sob o nº XXXXXXXX, doravante denominada **CONTRATADA**, acordam e ajustam firmar o presente contrato, mediante as cláusulas e condições que reciprocamente se outorgam e se obrigam:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente contrato tem como objeto a contratação de empresa especializada para o desenvolvimento e implementação de suporte de atendimento humanizado objetivando, mediante a utilização de plataforma dedicada para atendimento das necessidades operacionais relacionadas ao acolhimento de grupos vulneráveis, contemplando a disponibilização de equipamentos, softwares e postos de serviços, a ser disponibilizado por empresa especializada, através de mão de obra terceirizada, cujos empregados sejam regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e convenção coletiva de trabalho, conforme especificações constantes neste Termo de Referência.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA ORIGEM E DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

2.1. Este contrato decorre do **Pregão Eletrônico para Registro de Preços nº XXX/2023-SEGUP/PA**, possuindo fundamento nas disposições contidas à seguinte legislação: **Lei nº 10.520**, de 17 de julho de 2002 (Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, modalidade de licitação denominada pregão); **Decreto Federal nº 3.555**, de 08 de agosto de 2000 (Regulamenta a modalidade de licitação denominada pregão); **Decreto Federal nº 10.024**, de 20 de setembro de 2019 (Regulamenta o pregão na forma eletrônica); **Lei Estadual nº 6.474**, de 06 de agosto de 2002; **Decreto Estadual nº 534**, de 04 de

94

fevereiro de 2020 (Regulamenta a modalidade de licitação denominada pregão na forma eletrônica no âmbito da Administração Pública Estadual); **Lei Complementar Federal nº 123**, de 14 de dezembro de 2006 (Estatuto da microempresa e empresa de pequeno porte) e sua alteração LC 147/14; **Decreto Estadual nº 878**, de 31 de março de 2008 (Regulamenta o tratamento diferenciado e simplificado para microempresa e empresa de pequeno porte no âmbito da Administração Pública Estadual); **Lei nº 8.078** de 11 de setembro 199 (Dispõe sobre a proteção do consumidor); **Decreto Estadual nº 878**, de 31 de março de 2008 (Regulamenta o tratamento diferenciado e simplificado para microempresa e empresa de pequeno porte no âmbito da Administração Pública Estadual); **Lei nº 13.709**, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD); subsidiária a **Lei Federal nº 8.666**, de 21 de junho de 1993 (Lei de licitações e contratos administrativos), e legislação correlata, em conformidade com o **art. 193, II da Lei Federal nº 14.133/2021**.

2.2. De acordo com a **Portaria nº 102/2021- GAB/SEGUP** de 23 de setembro de 2021 (**DOE nº 34.771 de 27 de setembro de 2021**), o Secretário Adjunto de Gestão Administrativa têm competência para assinar este Contrato e seus documentos decorrentes em nome desta Secretaria, como Ordenador de Despesas.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA VINCULAÇÃO

O presente Contrato vincula-se às regras dispostas no **Pregão Eletrônico para Registro de Preços nº XXX/2023-SEGUP**, o Termo de Referência bem como, a Proposta da Contratada, o Edital e seus anexos e demais peças que constituem o **Processo Eletrônico nº 2023/1347167**, aos quais expressamente se vinculam.

CLÁUSULA QUARTA – DA APROVAÇÃO DA MINUTA

A minuta deste Contrato foi aprovada pela Consultoria Jurídica da **Secretaria de Estado de Segurança Pública e Defesa Social - SEGUP** conforme **Parecer Jurídico Nº XXX/2023-CONJUR**, nos termos do Parágrafo único do Art. 38, da Lei nº 8.666/1993.

CLÁUSULA QUINTA – DA ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

5.1. As características gerais, as descrições, as quantidades e especificações deverão atender as condições previstas de acordo com os termos do **Itens 6, 7, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 20 e 21**, do Termo de Referência, Anexo I do Edital;

5.2. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos da execução indireta, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares a área de competência legal da Polícia Civil do Estado do Pará por intermédio da Secretaria de Segurança Pública do Estado do Pará, não inerentes as categorias funcionais no âmbito do plano geral de pessoal;

5.3. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

5.4. A prestação dos serviços consiste na disponibilização de técnicos com formação e experiência profissional adequada em conformidade com o especificado neste instrumento e demais instrumentos expressamente vinculados.

CLÁUSULA SEXTA - DO PREÇO E DESCRIÇÃO

6.1. O valor global do presente contrato é de **R\$ XXXXXXXXXXXX (XXXXXXXXXXXX)** no qual já estão incluídas todas as despesas especificadas na proposta da CONTRATADA.

6.2. Descrição do objeto conforme especificações abaixo:

LOTE UNICO					
ITE M	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QTD	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	ATENDENTE 1º NÍVEL - mão de obra especializada em teleatendimento. Posto de 24 (vinte e quatro) horas ininterruptas, conforme condições, especificações e quantidades previstas no Termo de Referência, no Edital e demais instrumentos que expressamente se vinculem.	POSTO	132	R\$ XXXXX X	R\$ XXXXXX
2	ATENDENTE 1º NÍVEL - mão de obra especializada em teleatendimento. Posto em horário comercial, de 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min, ou 13h00min às 17h00min, conforme condições, especificações e quantidades previstas no Termo de Referência, no Edital e demais instrumentos que expressamente se vinculem.	POSTO	170	R\$ XXXXX X	R\$ XXXXXX
3	ATENDENTE 2º NÍVEL - mão de obra especializada em atendimento. Posto em horário comercial, de 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min, ou 13h00min às 17h00min, conforme condições, especificações e quantidades previstas no Termo de Referência, no Edital e demais instrumentos que expressamente se vinculem.	POSTO	160	R\$ XXXXX X	R\$ XXXXXX
4	SUPERVISOR - mão de obra especializada em gestão de atendimento ao cliente. Posto de 24 (vinte e quatro) horas ininterruptas, conforme condições, especificações e quantidades previstas no Termo de Referência, no Edital e demais instrumentos que expressamente se vinculem.	POSTO	17	R\$ XXXXX X	R\$ XXXXXX
5	SUPERVISOR - mão de obra especializada em gestão de atendimento ao cliente. Posto em horário comercial, de 08h00min às 12h00min e 14h00min às	POSTO	24	R\$ XXXXX X	R\$ XXXXXX

	18h00min, ou 13h00min às 17h00min, conforme condições, especificações e quantidades previstas no Termo de Referência, no Edital e demais instrumentos que expressamente se vinculem.				
6	COORDENADOR - mão de obra especializada em gestão de atendimento ao cliente de toda equipe. Posto em horário comercial, de 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min, ou 13h00min às 17h00min, conforme condições, especificações e quantidades previstas no Termo de Referência, no Edital e demais instrumentos que expressamente se vinculem.	POSTO	18	R\$ XXXXX X	R\$ XXXXXX
7	TERMINAL DE AUTOATENDIMENTO FIXO - sistema informatizado integrado ao sistema de atendimento, solução composta por software, Hardware, estrutura física e tecnológica, conforme condições, especificações e quantidades previstas no Termo de Referência, no Edital e demais instrumentos que expressamente se vinculem.	UNIDADE	170	R\$ XXXXX X	R\$ XXXXXX
8	TERMINAL DE AUTOATENDIMENTO SOB DEMANDA - sistema informatizado integrado ao sistema de atendimento, solução composta por software, Hardware, estrutura física e tecnológica, conforme condições, especificações e quantidades previstas no Termo de Referência, no Edital e demais instrumentos que expressamente se vinculem.	UNIDADE	50	R\$ XXXXX X	R\$ XXXXXX
9	SISTEMA DE ATENDIMENTO REMOTO - hardware e software que viabilize o atendimento remoto por vídeo chamada com solução completa integrado ao sistema de gestão de atendimento (CRM), conforme condições, especificações e quantidades previstas no Termo de Referência, no Edital e demais instrumentos que expressamente se vinculem.	UNIDADE	181	R\$ XXXXX X	R\$ XXXXXX
10	SISTEMA DE CRM – Customer Relationship Management - Licenças de uso de sistema de atendimento ao cliente (CRM) de call center pelo 1º e 2º nível de atendimento (somando atendentes e gestão), incluindo custos com equipe de	UNIDADE	525	R\$ XXXXX X	R\$ XXXXXX

	desenvolvimento e customização do sistema, conforme condições, especificações e quantidades previstas no Termo de Referência, no Edital e demais instrumentos que expressamente se vinculem.				
11	SISTEMA DE CHATBOT – Canal de atendimento Online por meio de Inteligência Artificial automatizada, disponível 24 horas todos os dias da semana com disponibilidade de 0 à 5.000 interações/mês, conforme condições, especificações e quantidades previstas no Termo de Referência, no Edital e demais instrumentos que expressamente se vinculem.	UNIDADE	17	R\$ XXXXX X	R\$ XXXXXX
12	SISTEMA DE CHATBOT – Canal de atendimento Online por meio de Inteligência Artificial automatizada, disponível 24 horas todos os dias da semana com disponibilidade de 5.001 à 10.000 interações/mês, conforme condições, especificações e quantidades previstas no Termo de Referência, no Edital e demais instrumentos que expressamente se vinculem.	UNIDADE	15	R\$ XXXXX X	R\$ XXXXXX
VALOR TOTAL MENSAL				R\$ XXXXXXXXXXXX)	
VALOR GLOBAL R\$ XXXXXXXXXXXXXXXX (XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX)					

6.3. No preço estão contidos todos os custos e despesas diretas e indiretas, tributos incidentes, encargos sociais, previdenciários, trabalhistas e comerciais, inclusive todos os insumos que o compõem, tais como as despesas como frete, embalagem, impostos, taxas, encargos trabalhistas, seguros, e quaisquer outros necessários ao fiel e integral cumprimento do objeto do Contrato e seus Anexos.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Todas as despesas decorrentes deste Contrato correrão na funcional programática, assim especificada:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Natureza: XXXXXXXXX

Fonte: XXXXXXXX

CLÁUSULA OITAVA – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

O presente Contrato terá seu prazo de vigência de **12 (doze) meses**, podendo ser prorrogado, conforme preceitua o art. 57, II, da Lei Federal nº 8.666/93, mediante formalização de Termo Aditivo.

CLÁUSULA NONA - DO PRAZO, DO LOCAL E DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

9.1. DO PRAZO

9.1.1. O prazo para início da prestação do serviço está estabelecido no Termo de Referência, Anexo I deste edital e será contado a partir da assinatura do contrato.

9.2. DO LOCAL

9.2.1. O local para prestação do serviços objeto deste instrumento contratual será no local indicado pelo Contratante.

9.3. DO DETALHAMENTOS DOS SERVIÇOS

9.3.1. A Contratada deverá operar a Central de Atendimento em todos os níveis de atendimento 24h por dia todos os dias da semana;

9.3.2. A Contratada deverá manter escala de plantão e revezamento de atendimento de 1º nível nos dias e horários em que seja dispensado por qualquer motivo o atendimento da equipe dimensionada completa;

9.3.3. A Contratada deverá comunicar mensalmente à Contratante o quadro que compõe o atendimento de 1º nível;

9.3.4. A Contratada deverá manter registro diário de ocorrências relevantes, incluindo incidentes que afetem o atendimento;

9.3.5. A Contratada deverá manter ativa a Unidade de Resposta Audível (URA) em todos os horários e dias sem exceção;

9.3.6. No caso de indisponibilidade do atendimento telefônico a CONTRATADA deverá manter o atendimento nos outros canais.

9.3.7. A CONTRATADA deverá prover o pessoal que irá compor à Central de Atendimento, sendo o primeiro nível formado pelos funcionários da CONTRATADA;

9.3.8. O serviço será prestado e direcionado ao segundo nível;

9.3.9. A Central de Atendimentos deverá executar o atendimento por profissional qualificado concentrando e delimitando escopo e esforços no relacionamento com as mulheres que buscarem pelo serviço, comprometida com a melhoria geral da prestação dos serviços e controle dos prazos de atendimento, sendo dividida da seguinte maneira:

NÍVEL 1 – ATENDIMENTO VIA DELEGACIA VIRTUAL – TRIAGEM
Atribuições:
1. Todas as perguntas e respostas devem passar pela elaboração de um layout que será homologado após aprovação da CONTRATANTE;
2. Atender por meio de perguntas pré elaboradas pelos profissionais da área da CONTRATANTE que irão direcionar a condução e registro do atendimento robotizado;
3. As perguntas pré elaboradas devem seguir com opções de respostas direcionando e conduzindo a vítima de maneira intuitiva para que a mesma não pule ou deixe em branco respostas necessárias para a finalização do registro;
4. Oferecer a opção de falar com o atendente humano em todas as etapas do atendimento robotizado;

5. Oferecer opção de anexo de vídeos e/ou imagens em perguntas que a CONTRATANTE;
6. Atribuições do atendente humano; - Oferecer suporte a vítima de violência doméstica no preenchimento das informações corretas na formalização da ocorrência por meio da Delegacia Virtual da Mulher. - Informações sobre as unidades de atendimento especializado da mulher, como horários de funcionamento, endereços, telefone e demais dúvidas relacionadas. - Prestar esclarecimento sobre noções básicas de Violência Doméstica e familiar contra a mulher.
7. Pré-agendamento: se nenhuma das opções de atendimento em 1º nível não forem suficientes para sanar as necessidades da vítima, o atendente coletará informações (pré-estabelecidas) para realizar o pré-agendamento em alguma das unidades de atendimento a mulher.
8. A plataforma contará com tutorial em formato de texto, vídeo e imagens orientando a vítima no preenchimento correto da sua ocorrência;
9. Todos os atendimentos, sejam eles em Chatbot ou pela opção de transbordo para o Atendimento Humano deverão ser direcionados e registrados no CRM (Customer Relationship Management) disponibilizado pela CONTRATADA afim de automatizar os dados, integrar as informações e possibilitar o acesso online de todos os registros à CONTRATANTE.

NÍVEL 1 – CALL CENTER – TRIAGEM

Atribuições:
1. Atender e registrar o contato da mulher que entrar em contato com a Delegacia Virtual da Mulher em primeira mão;
10. Atender por meio de scripts padronizados por técnicas de atendimento da CONTRATA com base em perguntas pré-elaboradas pelos profissionais da área da CONTRATANTE que irão direcionar de maneira técnica a condução e registro do atendimento, conduzindo de maneira humanizada o atendimento da vítima;
11. Atribuições do atendente de call center;
12. - Conduzir o atendimento com perguntas técnicas pré-elaboradas pela CONTRATANTE seguindo um script humanizado e de acolhimento;
13. - Oferecer suporte a vítima de violência doméstica com informações de seus direitos e a condução na formalização da ocorrência por meio da Delegacia Virtual da Mulher.
14. - Informações sobre as unidades de atendimento especializado da mulher, como horários de funcionamento, endereços, telefone e demais dúvidas relacionadas.

- | |
|---|
| 15. - Prestar esclarecimento sobre noções básicas de Violência Doméstica e familiar contra a mulher. |
| 16. Pré-agendamento: se nenhuma das opções de atendimento em 1º nível não forem suficientes para sanar as necessidades da vítima , o atendente coletará informações (pré-estabelecidas) para realizar o pré- agendamento em alguma das unidades de atendimento á mulher. |
| 17. Todos os atendimentos, sejam eles em Chatbot ou pela opção de transbordo para o Atendimento Humano deverão ser direcionados e registrados no CRM (Customer Relationship Management) disponibilizado pela CONTRATADA afim de automatizar os dados, integrar as informações e possibilitar o acesso online de todos os registros á CONTRATANTE. |

9.3.10. Será responsabilidade da CONTRATADA a operação completa do 1º nível, utilizando pessoal, equipamento, telefonia, software;

NÍVEL 2 – GRUPO DE SUPORTE TÉCNICO DA CONTRATADA PARA A DELEGACIA VIRTUAL DA MULHER
Atribuições:
1. Triar os atendimentos realizados pelo 1º nível e encaminhar para o 3º nível de atendimento composto por equipe policial.

9.3.11. É operado por técnicos da Contratada, porém integrado com o 1º nível por meio do sistema de atendimento. Será responsabilidade da CONTRATADA, neste processo, somente prover a tecnologia necessária de software CRM para a integração do 2º nível e 3º nível;

NÍVEL 3 – EQUIPE POLICIAL
Atribuições:
1. Realizar a avaliação e validação das informações coletadas e fazer o envio para a Justiça nos casos necessários.

9.3.12. Será operado por técnicos da CONTRATANTE, e não será responsabilidade da CONTRATADA, neste processo somente proverá a tecnologia necessária de software CRM para a integração de 2º nível e 3º nível;

9.3.13. Toda a estrutura de prestação de serviços da CONTRATANTE deverá ser integrada em todos os níveis pelo software de gestão de atendimento, compartilhando informações e base de conhecimentos;

9.3.14. Benefícios diretos e indiretos:

- Garantir à Secretaria de Segurança Pública do Estado do Pará, e sociedade em geral as facilidades técnicas e humanas de comunicação eficiente, com qualidade, rapidez, transparência e segurança;
- Prover agilidade e eficácia no atendimento assegurando a satisfação das vítimas que buscarem o atendimento;

- c) Garantir condições técnicas aos funcionários e unidades de atendimento da mulher para efetuarem as atividades de gerenciamento, acompanhamento e controle da prestação de serviços com eficiência e rapidez;
- d) Obter melhor alternativa de prestação do serviço de atendimento de 1º nível em termos de qualidade, custo, prazo e eficiência;
- e) Garantir segurança e auditoria na operação dos serviços de atendimento da Delegacia Virtual da Mulher.

9.3.15. Este projeto deverá ser executado em grupo único, ou seja, por um único prestador, objetivando a adequada integração completa e perfeita entre os componentes de hardware e software.

9.3.16. Aplicação da Lei Federal 13.460 de 26 de junho 2017 de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos.

CLAUSULA DÉCIMA - DOS NÍVEIS DE ATENDIMENTO

10.1. DO ATENDIMENTO DE 1º NÍVEL

10.1.1. A CONTRATADA deverá prover e operar a Central de Atendimento de 1º Nível, incluindo seleção e fornecimento de pessoal, treinamento básico, fornecimento de mobiliário, equipamentos, telefonia local, implantação e operação da central;

10.1.2. A prestação dos serviços de 1º nível se dará nas dependências da CONTRATADA na região metropolitana da cidade de Belém-PA em razão de que a CONTRATANTE se encontra sediada nesta cidade, e será necessário permitir a visita presencial periódica dos gestores e fiscais do contrato ao local de prestação do serviço para assegurar a qualidade do serviço e aferir o cumprimento dos demais requisitos deste Termo de Referência, e que essas visitas não poderão ocasionar custo adicional para a CONTRATANTE;

10.1.3. O atendimento de 1º nível deverá atender aos requisitos constantes no item 10.1.3 do Termo de Referência, Anexo I do Edital:

10.1.4. O nível de qualidade deverá considerar o prazo médio e máximo de início de atendimento, e seus resultados (concluídos satisfatoriamente, não concluídos, com reclamação, sem reclamação, pendentes, etc) em todos os canais de atendimento;

10.1.5. Considerar-se-á ligação perdida a chamada sem atendimento pelos atendentes de 1º nível após o período de mensagem da URA considerado inicialmente como de até 59 (cinquenta e nove) segundos;

10.1.6. O índice de tolerância total acumulado para ligações será de 9% (nove por cento) durante o período mensal, sob pena de multa por displicência;

10.1.7. O nível de qualidade deverá ser devidamente comprovado através de relatório emitido por ferramentas de gerenciamento de recursos de telefonia ou do sistema de gestão de atendimento e deverá ser encaminhado mensalmente junto com o Relatório de Execução do Contrato.

10.1.8. A CONTRATADA deverá selecionar, contratar e treinar pessoal necessário, atendendo os requisitos constantes no item 10.3 do Termo de Referência para as posições de atendimento dimensionadas de forma a garantir permanentemente o nível de serviço aqui estabelecido, assegurando pessoal disponível para suprir

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D55B44C4F8.115C53947D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

os intervalos de descanso, faltas, férias ou afastamento por problemas de saúde, de modo a atender sempre plenamente aos requisitos exigidos neste instrumento contratual.

10.2. DAS LICENÇAS DE SOFTWARE DE 2º E 3º NÍVEL

10.2.1. A CONTRATADA deverá prover sistema de gestão de atendimento (CRM) para o uso do 2º e 3º nível que permita a resolução dos chamados abertos no 1º nível;

10.2.2. Deverão estar disponíveis em regime de 24 (vinte e quatro) horas por 07 (sete) dias por semana;

10.2.3. As estações, mobiliário e aparelhos telefônicos, bem como a rede telefônica e de dados dos grupos de 2º e 3º nível serão de responsabilidade da CONTRATANTE;

10.2.4. A CONTRATADA deverá prover o encaminhamento das solicitações do 1º nível para os grupos de 2º nível de atendimento nos casos em que o assunto ou a situação requeira tratamento e resposta especializados especificados pela CONTRATANTE;

10.2.5. A solicitação deverá ser encaminhada aos grupos do 2º nível de atendimento de acordo com a natureza, especialidade técnica e finalidade do atendimento.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1. DA INFRAESTRUTURA E RECURSOS TECNOLÓGICOS

10.1.1. A disponibilização de Central de Atendimento ocorrerá nas dependências da contratada, obrigatoriamente na cidade de Belém-PA, com toda infraestrutura de móveis e todos os recursos de hardware, software, telefonia, link de comunicação de dados e mão de obra qualificada para o atendimento de 1º nível, de acordo com os demais requisitos deste Termo;

10.1.2. A Contratada deverá disponibilizar sistema de gestão de atendimento com tecnologia de ChatBot, inteligência artificial, audiovisual e atendimento telefônico sendo todos os canais integrados com o CRM (Customer Relationship Management), além de atendimento via aplicativo de mensagens instantâneas. Todos os sistemas disponibilizados pela Contratada deverão ser na versão web para facilitar a fiscalização dos serviços por parte da Contratante, além de possibilitarem integração com o sistema da Polícia Civil do Pará - PCPA;

10.1.3. O atendimento via aplicativo de mensagem instantânea deverá iniciar por agente virtual e ter a possibilidade em todos os menus de falar com o atendente humano;

10.1.4. A contratada deverá disponibilizar 100 (cem) licenças do software de CRM para uso no atendimento somando todos os níveis de atendimento, com perspectiva de expansão para 30 (trinta) licenças sem ônus para a Contratante;

10.1.5. Nos canais de atendimento via ChatBot e telefone, é obrigatório a realização de pesquisa de satisfação por meio eletrônico;

10.1.6. O sistema de gestão do atendimento deverá possuir uma ferramenta de administração e configuração que permita que os gestores se ajustem facilmente às regras de negócio, assim como o monitoramento dos

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D55844C4F8.115C53947D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

agentes, em tempo real. Este sistema deverá ser utilizado para administrar todos os tipos de mídias de comunicação suportadas pelo ambiente de atendimento. A aplicação para administração e supervisão deverá ser WEB, ou seja, utilizada através do browser;

10.1.7. Quando ocorrer indisponibilidade de energia elétrica, a empresa contratada deverá ter em sua estrutura um Grupo de Gerador, devidamente instalado e pronto para o fornecimento de energia de maneira imediata, a fim de dar continuidade ao serviço de atendimento a vítima;

10.1.8. Deverão ser providos pela Contratante o catálogo de serviços técnicos e cadastros, bem como as bases de conhecimentos, Procedimentos Operacionais Padrão (POP), scripts, roteiros, orientações e demais informações necessárias ao atendimento, sistemas internos e ferramentas de monitoramento que devam ser utilizadas no atendimento;

10.1.9. A Contratada deve possuir sistema e mecanismos de contingência para prevenção contra falhas da solução contratada em todo e qualquer elemento que esteja contido na solução de atendimento explicitada neste instrumento contratual e demais documentos que expressamente se vinculam;

10.1.10. A Contratada deverá disponibilizar terminais de autoatendimento e deverão ser distribuídos em pontos estratégicos definidos pela Contratante afim de facilitar o acesso da população aos serviços ofertados onde o atendimento deverá contemplar a mesma tecnologia com todas as funções de atendimento por meio de ChatBot e possibilidade de transbordo para atendimento humano caso a solicitante deseje ser direcionada;

10.1.11. A Contratada deverá prover todos os artefatos, equipamentos, sistemas e componentes necessários à prestação do serviço contratado;

10.1.12. A Contratada deverá proceder à revisão dos requisitos antes da implementação do contrato, e elaborar uma Proposta de Implementação a ser homologada pela Contratante;

10.1.13. Deverão ser providos pela Contratante o catálogo de serviços técnicos e cadastros, bem como as bases de conhecimentos, Procedimentos Operacionais Padrão (POP), scripts, roteiros, orientações e demais informações necessárias ao atendimento, sistemas internos e ferramentas de monitoramento que devam ser utilizadas no atendimento.

10.2. DA ESTRUTURA DE ATENDIMENTO REMOTO COM GRAVAÇÃO AUDIOVISUAL

10.2.1. O flagrante remoto deverá ser realizado nos municípios em que não tenha Delegacia Especializada no atendimento a mulheres vítimas de violência doméstica e familiar com funcionamento 24h. É de responsabilidade do Contratante o fornecimento da relação de delegacias em questão para Contratada, cuja implantação obedecerá a estrutura das Regiões Integradas de Segurança do Estado do Pará – RISP.

10.2.2. Visando garantir a operacionalização do atendimento, é de responsabilidade da Contratada fornecer e realizar as manutenções corretivas e preventivas dos hardwares e softwares, garantindo a continuidade das definições constantes no item 6.7, do Termo de Referência;

10.2.3. É de responsabilidade do Contratante disponibilizar a Internet para que o serviço seja operacionalizado em cada unidade de atendimento;

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D55B44C4F8.115C53947D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

10.2.4. Será fornecido um termo de compromisso e responsabilidade sobre os ativos da empresa Contratada que ficarão nas delegacias. Também é de responsabilidade do Contratante a guarda adequada dos equipamentos de hardware;

10.2.5. A Contratante será responsável pela realização do atendimento da vítima, bem como em escalar a autoridade policial para a respectiva atribuição;

10.2.6. A Contratada será responsável pelo suporte técnico em caso de paralisação dos seus sistemas;

10.2.7. O sistema deve disponibilizar todos os recursos necessários para a vítima receber atendimento com a autoridade policial por vídeo chamada, conforme disposto no item 6.12 do Termo de Referência;

10.2.8. O sistema remoto audiovisual deverá realizar a gravação na íntegra de todo o atendimento da vítima com a equipe policial. A Contratada deverá manter o armazenamento em nuvem das vídeos chamadas por no mínimo 1 (um) ano e disponibilizar ao Contratante no prazo máximo de 48h úteis quando solicitado;

10.2.9. O atendimento audiovisual terá duração em média de 1h40minutos e a média mensal de atendimentos é de 6.000 mil/mês;

10.2.10. O sistema utilizado para gravação do atendimento deverá ter a possibilidade de integração com os sistemas designados pelo Contratante, quando este solicitar, e esta em conformidade com os requisitos presentes no item 6.16, do Termo de Referência.

10.3. DA PLATAFORMA DE COMUNICAÇÃO

10.3.1. A Plataforma de comunicação deve possuir as características dispostas no item 7.1.1:

10.3.2. Este aplicativo deve disponibilizar em um conjunto terminal microcomputador e telefone analógico e facilidades existentes em um aparelho digital, conforme item 7.1.2 do Termo de Referência;

10.3.3. O sistema deve possuir aplicação para diagnóstico de falhas e alarmes;

10.3.4. O sistema deve possuir restrição de acesso as áreas de programação e configuração.

10.4. DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO

10.4.1. A Contratada deverá operar a recepção do serviço telefônico por meio de central de comunicação telefônica da própria Contratada. Os ramais do serviço serão disponibilizados e pagos pela Contratante;

10.4.2. O serviço telefônico deverá estar disponível e ativo ininterruptamente 24h por dia em todos os dias da semana com até 40 (quarenta) canais disponíveis de atendimento de modo a não negar serviço mesmo quando se acumular ligações no número disponibilizado pela contratante;

10.4.3. O atendimento telefônico será tridígito e fornecido por meio do Contratante.

10.5. DO SISTEMA DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA

10.5.1. O sistema de comunicação unificada deve prover interface para troca de mensagens de texto e voz entre usuários do sistema, dentro do ambiente interno, garantindo o sigilo das comunicações entre seus colaboradores, bem como, o armazenamento de todo o histórico de mensagens trocadas;

10.5.2. A licença do sistema de comunicações unificadas deve ser atribuída individualmente ao usuário que utilizará o recurso.

10.6. DO CONTACT CENTER

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D55B44C4F8.115C53947D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

10.6.1. A Plataforma de Comunicação Unificada deve ser disponibilizada pela Contratada com recursos para operação de Contact Center, composto por hardware e software, bem como licença de uso e garantir o plano funcionamento de toda operação da Central de Atendimento;

10.6.2. O sistema deve obrigatoriamente atender o que esta disposto no item 7.4.2, do Termo de Referência.

10.7. DA UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL (URA)

10.7.1. Todas as informações constantes no banco de dados da URA serão de propriedade da CONTRATANTE e não deverão ser acessados ou compartilhados por pessoas não autorizadas;

10.7.2. A estrutura de menu da URA deverá ser elaborada pela contratada, após a assinatura do contrato e validada por meio da contratante com pelo menos os requisitos constantes no item 7.5.2 do Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA GARANTIA, SUPORTE E MANUTENÇÃO DO SOFTWARE DE ATENDIMENTO

11.1. A CONTRATADA deverá garantir o perfeito funcionamento dos serviços, equipamentos, meios de comunicação e sistema de atendimento durante toda a vigência do contrato;

11.2. Deverá realizar as manutenções preventivas e corretivas necessárias ao bom desempenho dos equipamentos e sistema de atendimento, sem que estas interfiram no seu funcionamento ou no desempenho dos serviços, devendo ser comunicadas no mínimo com 48 (quarenta e oito) horas de antecedência, para abertura de janela de manutenção, em comum acordo com a CONTRATANTE;

11.3. Deverá prestar suporte operacional à CONTRATANTE sobre o uso do sistema de atendimento através de sua equipe técnica;

11.4. Deverá apresentar todos os procedimentos e informações necessárias ao acionamento do seu serviço de suporte e solução de problemas;

11.5. Quando ocorrerem situações de indisponibilidade nos meios de comunicação, sistemas e informações fornecidos pela CONTRATANTE tais como os troncos telefônico, sites da Internet, link de dados e rede de responsabilidade da contratante, deverão ser registrados no Registro Diário o motivo, data e hora da indisponibilidade, e encaminhados à Contratante juntamente com o Relatório Mensal de Atendimento.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA GARANTIA CONTRATUAL

12.1. Apresentar no prazo máximo de 10 (dez) dias, contado da data da assinatura do Contrato, uma garantia, a ser prestada em qualquer modalidade prevista pelo § 1º, art. 56 da Lei n.º 8.666/93, da ordem de 5% (cinco por cento) do valor do contrato, a ser restituída após sua execução satisfatória;

12.2. A garantia, qualquer que seja a modalidade apresentada pela Contratada, deverá contemplar a cobertura para os seguintes eventos:

12.2.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do CONTRATO;

12.2.2. Multas punitivas aplicadas pela fiscalização à CONTRATADA;

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D55844C4F8.115C53947D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

12.2.3. Prejuízos diretos causados à CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do CONTRATO.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

13.1. Para garantir o cumprimento do presente Contrato, a CONTRATANTE se obriga a:

13.1.1. Ministrar treinamento específico em sua própria sede para o pessoal contratado sobre o uso dos sistemas e aplicativos da própria CONTRATANTE que venham a ser utilizados pela CONTRATADA;

13.1.2. Ministrar treinamento sobre estrutura organizacional, técnicas, serviços, e processos de trabalho com periodicidade mínima de 03 (três) meses;

13.1.3. Disponibilizar os dados para descrição de serviços, cadastro de instituições e unidade e cadastro de usuários.

13.1.4. Contratar, disponibilizar e pagar pela linha telefônica fixa 197 a ser operada pela CONTRATADA, assim como o chip do celular para contatos de whatsapp;

13.1.5. Definir e acompanhar presencialmente a implantação e supervisão do serviço de atendimento durante a fase de implantação e periodicamente para garantir a qualidade e cumprimento dos requisitos do contrato;

13.1.6. Estabelecer as condições de segurança da informação da CONTRATANTE em uso pela CONTRATADA;

13.1.7. Disponibilizar as informações e esclarecimentos bem como as permissões e acessos pertinentes e necessários ao perfeito cumprimento dos serviços contratados;

13.1.8. Compartilhar painéis e informações de serviços com orientações para o atendimento de 1º nível;

13.1.9. A equipe gestora da CONTRATANTE deverá ser formada por gestores técnicos indicados pela CONTRATANTE;

13.1.10. Os fiscais da CONTRATANTE deverão efetuar visita presencial à central de atendimento com periodicidade máxima trimestral para medição da qualidade do serviço e aferição do cumprimento dos demais requisitos deste termo de referência;

13.1.11. Alocar pessoal técnico e de negócio na quantidade e disponibilidade necessária e suficiente para definir, aprovar e homologar os requisitos dos produtos, de modo a não prejudicar o andamento e o cronograma dos serviços;

13.1.13. Acompanhar, fiscalizar e avaliar a entrega do objeto deste contrato através de **servidor designado** pela SEGUP/PA como Representante da Administração, de acordo com a Lei nº 8.666/93 e posteriores alterações, que anotarás, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato;

13.1.2. Solicitar à Contratada e seus prepostos, tempestivamente, todas as providências necessárias ao bom andamento dos serviços;

13.1.4. Verificar a regularidade fiscal da CONTRATADA com emissão do SICAF, antes de cada pagamento;

13.1.5. Efetuar o pagamento da Nota Fiscal/Fatura(s) da contratada, após o recebimento em definitivo dos serviços;

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D55844C4F8.115C53947D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D28BA8C4407E

13.1.6. Rejeitar, no todo ou em parte, o serviço que esteja em desacordo com as especificações técnicas constantes neste instrumento, no Termo de Referência, no Edital e seus anexos, bem como na Proposta da Contratada;

13.1.7. Notificar a empresa, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constantes nos itens que compõem o objeto deste termo, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.

13.1.8. Notificar por escrito, a Contratada, da aplicação de eventuais penalidades, garantido o contraditório e a ampla defesa;

13.1.12. Todas as etapas e fases do projeto deverão ser acompanhados, inspecionados e homologados pela equipe gestora da CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

14.1. Para garantir o cumprimento do presente Contrato, a CONTRATADA se obriga a:

14.1.1. A CONTRATADA deverá executar os serviços de 1º nível do CALL CENTER dentro de suas próprias dependências obrigatoriamente na região metropolitana da cidade de Belém/PA;

14.1.2. A CONTRATADA deverá ter atestado de capacidade técnica para atendimento ao deficiente auditivo ou mudez, além de dispor de recursos e equipamentos específicos que garantam o atendimento preferencial, em caso de usuário com deficiência auditiva ou mudez;

14.1.3. A CONTRATADA deverá apresentar comprovação documental da localização declarada como local da "central de atendimento" na região metropolitana da cidade de Belém/PA a partir do início da entrada em operação do atendimento de 1º nível e sempre que seja requerido pela CONTRATANTE, a qual poderá exigir a qualquer tempo essa comprovação bem como efetuar visita e inspeção técnica a seu critério;

14.1.4. Cabe à CONTRATADA prover as estações de trabalho e ambiente de trabalho para sua própria equipe;

14.1.5. Cabe a CONTRATADA todas as despesas da prestação do serviço incluindo impostos, transporte, mão de obra, viagens, hospedagem, refeições, diárias, e demais encargos indispensáveis ao perfeito cumprimento das obrigações decorrentes deste contrato, incluindo a prestação dos serviços de repasse, garantia, suporte e operação assistida;

14.1.6. O planejamento e a execução dos serviços, deverá ser feito de comum acordo e com o acompanhamento dos técnicos da CONTRATANTE, respeitando as condições, prazos, interesses e agenda da CONTRATANTE;

14.1.7. A CONTRATADA deverá permitir a inspeção e fiscalização presencial por técnicos da equipe da CONTRATANTE em todas as etapas e artefatos do serviço contratado;

14.1.8. A CONTRATADA deverá atender critérios de sigilo e proteção aplicáveis aos dados, informações e regras de negócios envolvidos com os sistemas de informação e serviços prestados e será responsabilizada por qualquer mau uso ou quebra de sigilo em relação aos dados e informações disponibilizados pela

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D585B44C4F8.115C53947D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

contratante, conforme Termo de Confidencialidade a ser lavrado na assinatura do contrato, devendo esse compromisso se estender a todos os membros da equipe da CONTRATADA;

14.1.9. A CONTRATADA deverá assumir, total e exclusiva responsabilidade pelo integral atendimento de toda a legislação aplicável aos serviços de atendimento de que trata o presente instrumento, incluindo obrigações trabalhistas, sindicais e profissionais de seu pessoal;

14.1.10. A CONTRATADA deverá cumprir integralmente a Lei Geral de Processamento de Dados -LGPD (Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018);

14.1.11. A CONTRATADA deverá assumir inteira responsabilidade pelo pessoal alocado à execução do Contrato, respondendo por todos os encargos trabalhistas, sindicais, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato, incluindo os conselhos regionais pertinentes;

14.1.12. Deverá fornecer, juntamente com a fatura mensal, os comprovantes de quitação das obrigações trabalhistas, previdenciários, fiscais e profissionais pertinentes, incluindo o cumprimento das normas exigidas na Circular 004 de 12/06/2015 emanada pela Procuradoria Geral do Estado relativo à fiscalização de contratos de terceirização, consoante item 18.12 do Termo de Referência;

14.1.13. A CONTRATADA deverá levar imediatamente ao conhecimento da CONTRATANTE quaisquer fatos extraordinários ou anormais que ocorrerem em suas áreas de trabalho ou nos canais de atendimento, para adoção das medidas cabíveis.

14.1.14. Apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;

14.1.15. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

14.1.16. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à CONTRATANTE;

14.1.17. Comunicar ao fiscal do contrato, por escrito, eventual atraso ou paralisação dos serviços apresentando razões detalhadas justificadoras a serem apreciadas pela CONTRATANTE ou qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços;

14.1.18. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

14.1.19. Paralisar, por determinação da 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.

14.1.20. Atender as solicitações de substituir qualquer empregado cuja conduta seja considerada, pela CONTRATANTE, inconveniente para o desempenho das atividades;

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D55B44C4F8.115C539471D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

14.1.21. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

14.1.22. Cumprir os prazos estipulados neste Termo de Referência, caso haja necessidade de maior prazo, a CONTRATADA deverá formalizar imediata comunicação ao CONTRATANTE, justificando as causas e propondo novos prazos, os quais serão avaliados;

14.1.23. Informar a CONTRATANTE de qualquer alteração necessária à consolidação dos ajustes decorrentes do Contrato, tais como: mudança de endereço, telefone, dissolução da sociedade, falência e outros;

14.1.24. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;

14.1.25. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

13.2. DO GERENCIAMENTO DO PESSOA DE 1º NÍVEL

13.2.1. A CONTRATADA deverá selecionar, contratar e treinar pessoal necessário para as posições de atendimento dimensionadas de forma a garantir permanentemente o nível de serviço aqui estabelecido, assegurando pessoal disponível para suprir os intervalos de descanso, faltas, férias ou afastamento por problemas de saúde, de modo a atender sempre plenamente aos requisitos exigidos neste instrumento contratual, observando os critérios constantes no item 10.3 do Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

15.1. Nos termos do art. 67 Lei nº 8.666/1993, Decreto nº 870/2013 e a Instrução Normativa nº 02/2019 da AGE, a execução do Contrato será acompanhada e fiscalizada por servidores designados por portaria, a ser publicado posteriormente pela Contratante, no Diário Oficial do Estado (DOE), onde exercerá a fiscalização da execução do objeto contratual, de modo a assegurar o seu efetivo cumprimento;

15.2. Cabe ao fiscal/comissão de contrato receber e atestar o recebimento dos serviços, provisório e definitivo, de acordo com os prazos, horários e locais estabelecidos neste Contrato, nos termos do artigo 67 da Lei nº 8.666/93;

15.3. Cabe ao fiscal do Contrato ordenar a imediata retirada do local, bem como a substituição do empregado da Contratada que esteja sem uniforme ou crachá, que embarace ou dificulte a sua fiscalização ou cuja permanência nas instalações da Contratante julgue inconveniente;

15.4. As decisões ou providências que ultrapassarem a competência do fiscal dos serviços deverão ser solicitadas à Administração, em tempo Hábil, para a adoção das medidas convenientes e necessárias ao caso;

15.5. A ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização da Contratante, **não eximirá** a CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por quaisquer irregularidades e na sua ocorrência, não implica co-responsabilidade do Poder Público ou de seus agentes e prepostos;

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D55844C4F8.115C53947D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

15.6. A empresa contratada ficará sujeita a mais ampla e irrestrita fiscalização, obrigando-se a prestar todos os esclarecimentos por ventura requeridos pela Contratante, pelo representante designado para acompanhar a execução do Contrato;

15.7. Cabe aos fiscais/comissão fiscalizadora acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da contratada bem como aquelas previstas no instrumento convocatório a qual se vinculam expressamente;

15.8. O representante da Administração anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA MANUTENÇÃO DAS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO E QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

16.1. Obriga-se a CONTRATADA a manter, durante a vigência contratual, todas as condições demonstradas para habilitação na Licitação efetuada, de modo a garantir o cumprimento das obrigações assumidas, e, deverá atualizar os documentos cuja validade expire durante a vigência contratual, bem como garantir o cumprimento das obrigações assumidas;

16.2. A Secretaria de ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL - SEGUP deverá ser informada sempre que houver alteração do Contrato Social da Empresa, através do envio de cópia do contrato atualizado.

16.3. As empresas que declararem o enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos de Art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006 e 128/2008, atendendo às disposições constantes no Arts. 42 a 45 do mesmo diploma legal, ou sociedade cooperativa que se enquadre nas condições dispostas no art. 34 da Lei 11.488/2007, desde que não elencada no rol constante do Termo de Conciliação judicial celebrado entre o Ministério Público do Trabalho e a Advocacia-Geral da União em 05 de junho de 2003, deverão comprovar tal situação, apresentando seu Registro de Empresas Mercantis ou o Registro Civil de Pessoas Jurídicas devidamente atualizado.

CLÁUSULA DÉCIMA SETIMA – DO PAGAMENTO

17.1. Obriga-se a CONTRATADA a manter, durante a vigência contratual, todas as condições demonstradas para habilitação na Licitação efetuada, de modo a garantir o cumprimento das obrigações assumidas, e, deverá atualizar os documentos cuja validade expire durante a vigência contratual, bem como garantir o cumprimento das obrigações assumidas;

17.2. A Secretaria de ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL - SEGUP deverá ser informada sempre que houver alteração do Contrato Social da Empresa, através do envio de cópia do contrato atualizado.

17.3. As empresas que declararem o enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos de Art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006 e 128/2008, atendendo às disposições constantes no Arts.

111

42 a 45 do mesmo diploma legal, ou sociedade cooperativa que se enquadre nas condições dispostas no art. 34 da Lei 11.488/2007, desde que não elencada no rol constante do Termo de Conciliação judicial celebrado entre o Ministério Público do Trabalho e a Advocacia-Geral da União em 05 de junho de 2003, deverão comprovar tal situação, apresentando seu Registro de Empresas Mercantis ou o Registro Civil de Pessoas Jurídicas devidamente atualizado.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO PAGAMENTO

18.1. O pagamento será realizado no prazo máximo de até **30 (trinta) dias**, contados a partir do recebimento da Nota Fiscal ou Fatura, atestada pelo fiscal do Contrato;

18.1.1. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação das regularidades fiscais e trabalhistas, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993;

18.1.2. Constatando-se a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

18.2. O pagamento será creditado em favor da Contratante, mediante crédito, preferencialmente, em **conta corrente aberta no Banco do Estado do Pará S/A – BANPARÁ**, conforme determina o **Decreto Estadual nº 877, de 31 de março de 2008**.

18.3. Fica desde já reservada à CONTRATANTE o direito de suspender o pagamento, até a regularização da situação, se, no ato da entrega e/ou na aceitação do serviço forem identificadas imperfeições e/ou divergências em relação às especificações técnicas contidas no presente instrumento.

18.4. Todos os comprovantes fiscais das despesas devem ser emitidos em nome da SEGUP/PA, com número do Processo Eletrônico nº 2023/1347167- SEGUP/PA e Contrato nº XXX/2023 - SEGUP/PA, que serão atestados antes do respectivo pagamento, e declaração de conformidade dos serviços prestados e/ou bens adquiridos, data do atesto, identificação e assinatura do responsável, conforme previsto no Termo de referência.

18.5. Será procedida consulta "ON LINE" junto ao SICAF antes de cada pagamento a ser efetuado ao fornecedor, para verificação da situação do mesmo, relativamente às condições exigidas no empenho, cujos resultados serão impressos e juntados aos autos do processo próprio.

18.6. No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive na nota Fiscal/Fatura, serão devolvidos à CONTRATADA por correções necessárias, não respondendo a CONTRATANTE por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondente, quando este se der por culpa da CONTRATADA. Neste caso, o prazo de entrega começará a fluir a partir da data de apresentação da nota fiscal/Fatura corrigida.

18.7. No caso de eventual atraso de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha(m) concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que a taxa de atualização financeira devida pelo órgão

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D55844C4F8.115C53947D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

solicitante, entre a data acima referida e a correspondente ao efetivo adimplemento da parcela, será mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

Onde:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga; e

I = Índice de atualização financeira = 0,0001644, assim apurado:

$$I = \frac{(TX/100)}{365} \quad I = \frac{(6/100)}{365} \quad I = 0,0001644$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

18.8. Caso haja aplicação de multa, o valor será descontado de qualquer fatura ou crédito existente na Contratante, em favor do fornecedor. Caso o mesmo seja superior ao crédito eventualmente existente, a diferença será cobrada administrativamente ou judicialmente, se necessário.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DO REAJUSTE DOS PREÇOS

Não haverá reajustamento nos preços propostos, salvo, por razões supervenientes, se os prazos ultrapassarem o período de 12 (doze) meses, contados a partir da data da assinatura do presente instrumento contratual, e serão realizados pela variação do IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo do IBGE) ou outro índice oficial pertinente a natureza do objeto do contrato.

CLAUSULA VIGÉSIMA - DA REPACTUAÇÃO DE PREÇOS

20.1. Os preços contratados poderão ser repactuados, mediante negociação entre as partes, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, a contar da data do orçamento a que a proposta se referir;

20.2. O interregno mínimo de 12 (doze) meses para a primeira repactuação será contado a partir:

20.2.1. Da data limite para apresentação das propostas constante do instrumento convocatório, em relação aos custos com a execução do serviço decorrentes do mercado, tais como o custo dos materiais e equipamentos necessários à execução do serviço; ou

20.2.2. Da data do Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalente vigente à época da apresentação da proposta, quando a variação dos custos for decorrente da mão de obra e estiver vinculada às datas-bases destes instrumentos.

20.3. Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo à última repactuação.

20.4. As repactuações serão precedidas de solicitação formal da Contratada, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio da apresentação da Planilha de Custos e Formação de Preço e do novo Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho que fundamenta a repactuação, com a

comprovação de registro no Ministério do Trabalho e Emprego, entre outros, visando a análise e aprovação pela SEGUP/PA.

20.4.1. A Contratada poderá exercer seu direito à repactuação a partir da data da homologação do Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho que fixar o novo salário normativo da categoria profissional até a data de prorrogação contratual subsequente. Se não o fizer de forma tempestiva, e, por via de consequência, prorrogar o contrato sem pleitear a respectiva repactuação, ocorrerá a preclusão do seu direito de repactuar (Acórdão nº 1.828/2008-TCU/Plenário).

20.4.2. As repactuações a que a Contratada fizer jus e que não forem solicitadas durante a vigência do contrato serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do contrato.

20.5. É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho.

20.6. As repactuações de preços da variação de custos do mercado envolvendo insumos e materiais será feita uma vez por ano, contado da data limite para a apresentação da proposta, com base na variação do INPC/IBGE apurado no período.

20.6.1. As repactuações de insumos e materiais subsequentes à primeira somente serão deferidas depois de decorrido o período de 12 (doze) meses da última repactuação.

20.6.2. No caso de atraso ou não divulgação do índice citado no item 18.5, será aplicado a última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo, ficando a Contratada obrigada a apresentar a memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

20.6.3. Nas aferições finais, o índice utilizado para a repactuação de insumos e materiais será, obrigatoriamente, o definitivo.

20.6.4. Caso o índice estabelecido para a repactuação de insumos e materiais venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação em vigor.

20.6.5. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice para reajustamento do preço do valor remanescente de insumos e materiais através de termo aditivo.

20.7. A Contratante poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegado pela Contratada.

20.8. Em caso de ocorrência de deflação do índice ajustado ou qualquer outro evento que implique redução do valor contratual, a repactuação será provocada pela Contratante.

20.9. Não é admitida a inclusão, por ocasião da repactuação, de qualquer item de custo não previsto nos componentes apresentados originariamente, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D55844C4F8.115C539471D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

A **Contratada** fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem nos serviços até **25%** (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, conforme o § 1º do art. 65, da Lei nº 8.666/93, **após contratação**.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DA SUBCONTRATAÇÃO, FUSÃO, CISÃO OU INCORPORAÇÃO.

A Contratada **NÃO** poderá subcontratar, ceder ou transferir, total ou parte alguma deste Contrato.

PARÁGRAFO ÚNICO: É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

23.1. Pela inexecução total ou parcial das obrigações assumidas, garantida a prévia defesa, a Administração poderá aplicar à contratada as seguintes sanções:

a) Advertência;

b) Multa:

b.1) Multa moratória de até 0,3% (três décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 15 (quinze) dias;

b.2) Multa compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;

b.3) Em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida.

c) Suspensão Temporária do direito de licitar, contratar ou subcontratar com a Administração Pública, por prazo não superior a 02 (dois) anos, conforme dispõe o inciso III do art. 87 da Lei 8.666/93;

d) Declaração de inidoneidade para licitar, contratar ou subcontratar com a Administração Pública, conforme dispõe art. 87, IV da Lei nº 8666/93, garantido o direito prévio da citação e de ampla defesa, enquanto perdurar os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

23.2. Nos casos de paralisação dos serviços por mais de 48 (quarenta e oito) horas poderá implicar na rescisão contratual a critério da CONTRATANTE, exceto por situações imprevisíveis que extrapolem à autonomia da CONTRATADA, envolvendo caso fortuito ou força maior;

23.3. A partir de uma reclamação do cidadão/usuário acerca de mau atendimento pela CONTRATADA, comprovada através de reclamação por escrito, a CONTRATADA pagará à CONTRATANTE valor referente a 10 (dez) atendimentos efetuados. Entenda-se por mau atendimento:

a) Destrato da atendente ao cliente;

- b) Informação errada e/ou incompleta fornecida ao cliente; e
- c) Outros similares que caracterizarem desserviço à população.

23.4. No caso de reincidências sucessivas superiores há três meses, durante a vigência do contrato, o mesmo poderá ser rescindido sem indenização pela CONTRATANTE.

23.5. Por descumprimento das demais obrigações estabelecidas no contrato sujeitará a CONTRATADA à multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) por ocorrência de fato, sobre o valor total do contrato, a ser descontada na fatura seguinte;

23.6. As penalidades de advertência, ou de suspensão temporária de contratar ou licitar com a CONTRATANTE, podem ser aplicados juntamente com a de multa;

23.7. Não serão aplicadas multas decorrentes de casos fortuitos ou de força maior, devidamente comprovados;

23.8. Todos os descontos e multas repercutirão na fatura do mês subsequente as ocorrências e/ou fato gerador;

23.9. Quaisquer multas aplicadas deverão ser recolhidas junto ao órgão competente no prazo de até 05 (cinco) dias úteis contados de sua publicação no Diário Oficial do Estado, podendo, ainda, ser descontadas de qualquer fatura ou crédito existente, a critério da contratante;

23.10. Serão aplicadas as sanções dispostas nas Leis Federais nº 8.666/93 e 10.520/2002;

23.11. Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a empresa vencedora pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos devidos pela Administração ou, quando for o caso, cobrada judicialmente;

23.12. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF, em que o licitante deverá ser descredenciado por igual período, sem prejuízo das multas previstas no Edital e das demais cominações legais.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DA RESCISÃO E O RECONHECIMENTO DE DIREITOS DA ADMINISTRAÇÃO

24.1 A inexecução total ou parcial do Contrato ensejará sua rescisão, com as consequências contratuais, de acordo com o disposto no inciso **IX, do artigo 55 e artigos nº 77 a nº 80, da Lei n.º 8.666/93** e alterações posteriores:

24.2. A rescisão deste Contrato poderá ser:

24.2.1. Determinada por ato unilateral e por escrito da Administração, nos casos enumerados nos incisos I a XII, XVII e XVIII do artigo 78, da Lei n.º 8.666/93, notificando-se a contratada com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias;

24.2.2. Amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para a Administração desta Secretaria;

24.2.3. Judicial, nos termos da legislação.

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D5844C4F8.115C539471D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

24.3. Quando a rescisão ocorrer com base nos incisos XII a XVII do artigo 78, da Lei n.º 8.666/93, sem que haja culpa da CONTRATADA, será esta ressarcida dos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, tendo ainda direito a:

24.3.1. Pagamentos devidos pela execução do Contrato até a data da rescisão;

24.4. É permitido à Administração, no caso de concordata do contratado, manter o contrato, podendo assumir o controle de determinadas atividades de serviços essenciais.

24.5. A rescisão por descumprimento das cláusulas contratuais será precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente, bem como quando se tratar de retenção dos créditos decorrentes do contrato até o limite dos prejuízos causados à CONTRATANTE, esta poderá tomar para si de imediato o objeto do contrato, no estado e local em que se encontrar, por ato próprio da Administração, em conformidade com o art. 80 da Lei n.º 8.666/93.

24.6. A Contratada declara conhecer e aceitar as prerrogativas conferidas a Contratante pela Lei Federal n.º 8.666/93, nos casos de rescisão administrativa prevista no art.77, do mesmo dispositivo legal.

24.7. Os casos de rescisão serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa, nos termos do artigo 5º, inciso LV da Constituição Federal.

24.8. A CONTRATADA reconhece, desde já, os direitos da Administração nos casos de rescisão administrativa, prevista no Artigo 79 da Lei Federal n.º 8.666/93, com as alterações introduzidas pela Lei Federal n.º 8.883/94.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA – DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL À EXECUÇÃO DO CONTRATO E AOS CASOS OMISSOS

A execução do contrato, bem como os casos neles omissos, regular-se-ão pela Lei n.º 10.520, de 17 de julho de 2002, no Decreto n.º 3.555, de 08 de agosto de 2000 e na Lei 8.666, de 21 de junho de 1993, pelos preceitos de direito público, aplicando-lhes, supletivamente, OS PRINCÍPIOS DA TEORIA GERAL DOS CONTRATOS e as disposições de direito privado, na forma do artigo 54 da Lei n.º 8.666/93, combinado com o inciso XII do artigo 55, do mesmo diploma legal.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA – DO CASO FORTUITO E DA FORÇA MAIOR

26.1. As obrigações do presente Contrato suspender-se-ão sempre que ocorrerem circunstâncias alheias à vontade, controle e ação das partes, causadas por motivo de força maior ou caso fortuito, na forma do Código Civil, desde que sua ocorrência seja alegada e comprovada no prazo de 48 (quarenta e oito) horas.

Serão considerados casos fortuitos, ou de força maior, para efeito de rescisão contratual unilateral ou não aplicação de multas, os inadimplementos decorrentes das situações a seguir, quando vierem a afetar a realização da entrega do objeto do Acordo no local indicado:

a) greve geral;

b) interrupção dos meios normais de transportes que impeça a locomoção do pessoal;

- c) calamidade pública;
- d) acidentes, sem culpa da CONTRATADA, que impliquem em retardamento da execução da atividade;
- e) consequências, devidamente comprovadas, de condições meteorológicas excepcionalmente prejudiciais e não passíveis de previsão;
- f) eventuais atrasos decorrentes de dificuldades técnicas que venham a requerer a modificação do(s) Projeto(s) e Especificações, desde que autorizada pela CONTRATANTE;
- g) outros casos que se enquadrem no Parágrafo Único, do Art. 393, do Código Civil Brasileiro.

26.2. Qualquer dos motivos acima enumerados deverá ser devidamente justificado pela CONTRATADA perante a CONTRATANTE, por escrito.

26.3. Sempre que ocorrerem situações que impliquem em caso fortuito ou de força maior, o fato deverá ser comunicado à CONTRATANTE, até 24 horas após a ocorrência. Caso não seja cumprido este prazo, o início da ocorrência será considerado 24 horas antes da data de solicitação de enquadramento da ocorrência como caso fortuito ou de força maior.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SETIMA – DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

As partes se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018).

CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA - DA PUBLICAÇÃO

O presente Contrato será publicado sob forma de extrato no Diário Oficial do Estado do Pará, no prazo máximo de **10 (dez) dias** contados da data de sua assinatura, de conformidade com o que dispõe o Art. 28, § 5º da Constituição Estadual.

CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA – DO FORO

29.1. É competente o Foro da Justiça Estadual, Estado do Pará, com renúncia expressa de qualquer outro por mais privilegiado que seja para dirimir todas as questões relativas ou resultantes do presente Contrato;

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D55844C4F8.115C53947D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E

29.2. E por assim acordarem, as partes declaram aceitar todas as disposições estabelecidas neste Contrato que, lido e achado conforme, vai assinado em 02 (duas) vias, pelos representantes e testemunhas a seguir.

Belém/PA, XX de XXXXXX de XXXX

PAULO ROBERTO DOS SANTOS LIMA
SECRETÁRIO ADJUNTO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
CONTRATANTE

XXXXXXXX
NOME DA EMPRESA
CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

1. NOME: _____
CPF Nº _____

2. NOME: _____
CPF Nº _____

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: Paulo Roberto dos Santos Lima (Lei 11.419/2006)
EM 26/12/2023 11:41 (Hora Local) - Aut. Assinatura: 1A5727D58444C4F8.115C53947D6895E.49F8F2BBF6C54FD.3A52D2B8A8C4407E