ATA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº 001/2024
PREGÃO ELETRÔNICO SRP Nº 024/2023- SEGUP/PA.

A Secretaria de Estado de Segurança Pública e Defesa Social – SEGUP/PA, com sede na Avenida Almirante Barroso nº 735, Bairro São Braz, CEP 66.093-031 , 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 001/2024, publicada no DOE nº 35.734 de 06/03/2023, 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; Decreto Estadual nº 3.652/2024, 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.

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.**

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:

Governo do Estado do Pará
Secretaria de Estado de Segurança Pública e Defesa Social

T S J CONTACT CENTER LTDA, com sede no município de Belém/PA, situada na Trav. Ó de Almeida, 634, altos, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 07.567.687/0001-90, Fone: (91) 3217-7015/3366-8021, E-mail: thiago@tsjtmk.com, representada neste ato por Thiago Silva Bogea, brasileiro, casado, Administrador, Diretor, portador da Carteira de identidade nº 2708953 e CPF nº 591.256.242-53.

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	R$ 37.002,76	R$ 4.884.364,32
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$ 6.585,00	R$ 1.119.450,00
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$ 6.585,00	R$ 1.053.600,00
4	SUPERVISOR- mão de obra especializada em gestão de atendimento ao cliente. Posto de 24 (vinte e quatro) horas ininterruptas.	POSTO	17	R$ 47.340,76	R$ 804.792,92
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$ 8.746,19	R$ 209.908,56
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$ 13.242,42	R$ 238.363,56

7	TERMINAL DE AUTOATENDIMENTO FIXO - sistema informatizado integrado ao sistema de atendimento, solução composta por software, Hardware, estrutura física e tecnológica.	UNIDADE	170	R$ 13.500,00	R$ 2.295.000,00
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$ 13.500,00	R$ 675.000,00
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	R$ 2.000,00	R$ 362.000,00
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$ 80.000,00	R$ 1.360.000,00
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$ 85.000,00	R$ 1.275.000,00
VALOR TOTAL MENSAL - R$ 14.607.006,11 (Quatorze milhões, seiscentos e sete mil, seis reais e onze centavos).					
VALOR TOTAL ANUAL DOS SERVIÇOS (valor mensal do serviço x 12 meses): R$ 175.284.073,32 (Cento e setenta e cinco milhões, duzentos e oitenta e quatro mil, setenta e três reais e trinta e dois centavos)					

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.

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
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, obervado o limite previsto neste Edital.

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, §§ 4ºe 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 PAERTICIPANTE (CARONA)	LIMITE TOTAL DE ADESÕES (DOBRO)
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 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.

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.

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.

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, 05 de março de 2024.

PAULO ROBERTO DOS SANTOS LIMA
Secretário Adjunto de Gestão Administrativa
Secretaria de Estado de Segurança Pública e Defesa Social

T S J CONTACT CENTER LTDA:07567687000190

Digitally signed by T S J CONTACT CENTER LTDA:07567687000190
DN: C=BR, O=ICP-Brasil, S=PA, L=BELEM, OU=RFB e-CNPJ A1, OU=Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB, OU=00374235000143, OU=PRESENCIAL, OU=AC Instituto Fenacon RFB, CN=T S J CONTACT CENTER LTDA:07567687000190
Reason: I am the author of this document
Location: Belém
Foxit PDF Reader Version: 12.1.0

THIAGO SILVA BOGEA
Diretor
T S J CONTACT CENTER LTDA - CNPJ 07.567.687/0001-90

RESOLUÇÃO Nº 490/2024 - CONSUP.
UALAME FIALHO MACHADO, Secretário de Estado de Segurança Pública e Defesa Social - SEGUP, Presidente do CONSUP, no uso de suas atribuições legais, previstas pelo art. 5º, da Lei Estadual nº 6.257, de 17 de novembro de 1999, concomitantemente com o art. 17, do Estatuto do IESP, aprovado pela resolução nº 12/1999, do Conselho Estadual de Segurança Pública (CONSEP).
CONSIDERANDO a necessidade de adaptar o 3º Sargento PM as suas atribuições legais no seio da Corporação, dentre as quais, a de fiscal de frações elementares nas organizações policiais militares, comandantes de postos policiais destacados e de auxiliar no processo de formação de outros militares estaduais.
CONSIDERANDO o projeto pedagógico do Curso de Adaptação à Graduação de 3º Sargento PM - CGS PMPA 2024 - TURMA I, analisado pela Câmara de Ensino e Pesquisa do IESP, em sessão realizada no dia 20 fevereiro de 2024, deliberado e aprovado na 2ª Reunião Ordinária do egrégio Conselho Superior do IESP - CONSUP, ocorrida via remota no dia 28 de fevereiro de 2024,
RESOLVE:
Art. 1º Aprovar o projeto pedagógico do Curso de Adaptação à Graduação de 3º Sargento PM - CGS PMPA 2024 - TURMA I, com carga horária de 571 horas-aula, elaborado pelo Departamento-Geral de Educação e Cultura da PMPA, na modalidade presencial, no valor total de R$ 1.040.530,50 (um milhão, quarenta mil, quinhentos e trinta reais e cinquenta centavos), sob a supervisão pedagógica da Coordenadoria de Ensino Profissional do IESP.
Art. 2º A implementação e execução das atividades obedecerão aos procedimentos previstos no projeto pedagógico do curso.
Art. 3º Esta resolução entrará em vigor na data de sua publicação
Plenário do CONSUP, 28 fevereiro de 2024.
UALAME FIALHO MACHADO
Presidente do Conselho Superior do IESP
Secretário de Estado de Segurança Pública e Defesa Social - SEGUP
Protocolo: 1047802

RESOLUÇÃO Nº 488 /2024 - CONSUP.
UALAME FIALHO MACHADO, Secretário de Estado de Segurança Pública e Defesa Social - SEGUP, Presidente do CONSUP, no uso de suas atribuições legais, previstas pelo art. 5º, da Lei Estadual nº 6.257, de 17 de novembro de 1999, concomitantemente com o art. 17, do Estatuto do IESP, aprovado pela resolução nº 12/1999, do Conselho Estadual de Segurança Pública (CONSEP).
CONSIDERANDO a necessidade de qualificar policiais civis e outros agentes de segurança pública para atuarem como instrutores de armamento, munição e tiro de acordo com os preceitos de ética, direitos humanos, técnica e conhecimento nos cursos de formação inicial e continuada,
CONSIDERANDO o projeto pedagógico do III Curso de Formação de Instrutores de Armamento, Munição e Tiro da Polícia Civil do Estado do Pará, analisado pela Câmara de Ensino e Pesquisa do IESP, em sessão realizada no dia 15 de fevereiro de 2024, sendo deliberado e aprovado na 2ª Reunião Ordinária do egrégio Conselho Superior do IESP - CONSUP, ocorrida no dia 28 de fevereiro de 2024, via remota,
RESOLVE:
Art. 1º Aprovar o projeto pedagógico do III Curso de Formação de Instrutores de Armamento, Munição e Tiro da Polícia Civil do Estado do Pará, com carga horária de 100 horas-aula, elaborado pela Academia de Polícia Civil, na modalidade presencial, no valor total de R$ 32.232,00 (trinta e dois e dois mil, duzentos e trinta e dois reais), sob a supervisão pedagógica da Coordenadoria de Ensino Profissional do IESP.
Art. 2º A implementação e execução das atividades obedecerão aos procedimentos previstos no projeto pedagógico do curso.
Art. 3º Esta resolução entrará em vigor na data de sua publicação.
Plenário do CONSUP, 28 de fevereiro de 2024.
UALAME FIALHO MACHADO
Presidente do Conselho Superior do IESP
Secretário de Estado de Segurança Pública e Defesa Social - SEGUP
Protocolo: 1047786

RESOLUÇÃO Nº 487/2024 - CONSUP.
UALAME FIALHO MACHADO, Secretário de Estado de Segurança Pública e Defesa Social - SEGUP, Presidente do CONSUP, no uso de suas atribuições legais, previstas pelo art. 5º, da Lei Estadual nº 6.257, de 17 de novembro de 1999, concomitantemente com o art. 17, do Estatuto do IESP, aprovado pela resolução nº 12/1999, do Conselho Estadual de Segurança Pública (CONSEP).
Considerando a necessidade de adaptar o 3° Sargento BM para o desenvolvimento das atividades operacionais e administrativas inerentes a sua atribuição profissional da graduação, bem como melhorar o processo de integração com os demais órgãos de segurança pública, por meio do ensino pautado nas legislações que regem as atividades do CBMPA.
Considerando o projeto pedagógico do Curso de Adaptação à Graduação de 3º Sargento Bombeiro Militar - CGS BM 2024, elaborado pelo Centro de Formação, Apefeiçoamento e Especialização (CFAE), com anuência da Diretoria de Ensino e Instrução do CBMPA, e analisado pela Câmara de Ensino e Pesquisa do IESP, em sessão realizada no dia 15 de fevereiro de 2024, sendo deliberado e aprovado na 2ª Reunião Ordinária do egrégio Conselho Superior do IESP - CONSUP, ocorrida via remota no dia 28 de fevereiro de 2024,
RESOLVE:
Art. 1º Aprovar o projeto pedagógico do Curso de Adaptação à Graduação de 3º Sargento Bombeiro Militar - CGS BM 2024, com carga horária de 300 horas-aula, na modalidade presencial, no valor total de R$ 135.610,00 (cento e trinta e cinco mil, seisssentos e dez reais), sob a supervisão pedagógica da Coordenadoria de Ensino Profissional do IESP.
Art. 2º A implementação e execução das atividades obedecerão aos procedimentos previstos no projeto pedagógico do curso;
Art. 3º Esta resolução entrará em vigor na data de sua publicação.
Plenário do CONSUP, 28 de fevereiro de 2024.
UALAME FIALHO MACHADO
Presidente do Conselho Superior do IESP
Secretário de Estado de Segurança Pública e Defesa Social - SEGUP
Protocolo: 1047789

RESOLUÇÃO Nº 485/2024 - CONSUP.
UALAME FIALHO MACHADO, Secretário de Estado de Segurança Pública e Defesa Social - SEGUP, Presidente do CONSUP, no uso de suas atribuições legais, previstas pelo art. 5º, da Lei Estadual nº 6.257, de 17 de novembro de 1999, concomitantemente com o art. 17, do Estatuto do IESP, aprovado pela resolução nº 12/1999, do Conselho Estadual de Segurança Pública (CONSEP).
CONSIDERANDO a necessidade de promover a capacitação de Guardas Municipais dotando o aluno de conhecimentos, habilidades e atitudes que o capacite para o exercício da profissão de Guarda Municipal, em conformidade com a legislação pertinente, de forma a desenvolver adequadamente suas funções, dentro dos limites da Lei, da ética e do absoluto respeito aos direitos humanos;
CONSIDERANDO a apresentação do Projeto Pedagógico do Curso de Qualificação ao Porte de Arma de Fogo para a Guarda Municipal de Ananindeua-PA, homologado na Câmara de Ensino e Pesquisa do IESP, em sessão realizada no dia 26 de fevereiro de 2024, que foi apreciado e aprovado na 2ª Reunião Ordinária do egrégio Conselho Superior do IESP, via remota, no dia 28 de fevereiro de 2024,
RESOLVE:
Art. 1º Aprovar o Projeto Pedagógico do Curso de Qualificação ao Porte de Arma de Fogo da Guarda Municipal de Ananindeua-PA, com carga horária de 100 horas aula, na modalidade presencial, no valor total de R$ 169.948,30 (cento e sessenta e nove mil, novecentos e quarenta e oito reais e trinta centavos), mediante convênio com ente municipal.
Art. 2º A implementação e execução das atividades obedecerão aos procedimentos previstos no Projeto Pedagógico do Curso;
Art. 3º Esta resolução entrará em vigor na data de sua publicação.
Plenário do CONSUP, 28 de fevereiro de 2024
UALAME FIALHO MACHADO
Secretário de Estado de Segurança Pública e Defesa Social - SEGUP
Presidente do Conselho Superior do IESP
Protocolo: 1047808

RESOLUÇÃO Nº 489 /2024 - CONSUP.
UALAME FIALHO MACHADO, Secretário de Estado de Segurança Pública e Defesa Social - SEGUP, Presidente do CONSUP, no uso de suas atribuições legais, previstas pelo art. 5º, da Lei Estadual nº 6.257, de 17 de novembro de 1999, concomitantemente com o art. 17, do Estatuto do IESP, aprovado pela resolução nº 12/1999, do Conselho Estadual de Segurança Pública (CONSEP).
CONSIDERANDO a necessidade aperfeiçoar os conhecimentos profissionais comuns e específicos, preparando o policial militar para o desempenho de diversas funções de elevada técnica, conferindo ao graduado a possibilidade de atuar como auxiliar direto em atividades de grande relevância institucional.
CONSIDERANDO o projeto pedagógico do Curso de Aperfeiçoamento de Sargentos PM - CAS PM 2024 - TURMA I, analisado pela Câmara de Ensino e Pesquisa do IESP, em sessão realizada no dia 20 de fevereiro de 2024, deliberado e aprovado na 2ª Reunião Ordinária do egrégio Conselho Superior do IESP - CONSUP, ocorrida no dia 28 de fevereiro de 2024, via remota,
RESOLVE:
Art. 1º Aprovar o projeto pedagógico do Curso de Aperfeiçoamento de Sargentos PM - CAS PM 2024 - TURMA I, com carga horária de 436 horas-aula, elaborado pelo Departamento-Geral de Educação e Cultura da PMPA, na modalidade presencial, no valor total de R$ 192.013,08 (cento e noventa e dois mil, treze reais e oito centavos), sob a supervisão pedagógica da Coordenadoria de Ensino Profissional do IESP.
Art. 2º A implementação e execução das atividades obedecerão aos procedimentos previstos no projeto pedagógico do curso.
Art. 3º Esta resolução entrará em vigor na data de sua publicação.
Plenário do CONSUP, 28 de fevereiro de 2024.
UALAME FIALHO MACHADO
Presidente do Conselho Superior do IESP
Secretário de Estado de Segurança Pública e Defesa Social - SEGUP
Protocolo: 1047778

EXTRATO DE ATA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº 1/2024-SEGUP/PA
PREGÃO ELETRÔNICO SRP Nº 024/2023-SEGUP/PA
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 2023/1347167
ESPÉCIE: Ata de Registro de Preços nº 001/2024-SEGUP, firmada entre a SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL DO PARÁ, CNPJ nº 05.054.952/0001-01 e a empresa T S J CONTACT CENTER LTDA-CNPJ: 07.567.687/0001-90.
OBJETO: Registro de Preço para prestação de serviço 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.

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	R$ 37.002,76	R$ 4.884.364,32
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$ 6.585,00	R$ 1.119.450,00
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$ 6.585,00	R$ 1.053.600,00
4	SUPERVISOR- mão de obra especializada em gestão de atendimento ao cliente. Posto de 24 (vinte e quatro) horas ininterruptas.	POSTO	17	R$ 47.340,76	R$ 804.792,92
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$ 8.746,19	R$ 209.908,56
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$ 13.242,42	R$ 238.363,56
7	TERMINAL DE AUTOATENDIMENTO FIXO - sistema informatizado integrado ao sistema de atendimento, solução composta por software, Hardware, estrutura física e tecnológica.	UNIDADE	170	R$ 13.500,00	R$ 2.295.000,00
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$ 13.500,00	R$ 675.000,00
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	R$ 2.000,00	R$ 362.000,00
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 de 0 à 5.000 interações/mês	UNIDADE	17	R$ 80.000,00	R$ 1.360.000,00
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$ 85.000,00	R$ 1.275.000,00
VALOR TOTAL MENSAL - R$ 14.607.006,11					

Valor Global do Lote mensal: R$ 14.607.006,11 (Quatorze milhões seiscentos e sete mil seis reais e onze centavos).
VALOR TOTAL ANUAL DOS SERVIÇOS (valor mensal do serviço x 12 meses): R$ 175.284.073,32 (Cento e
setenta e cinco milhões, duzentos e oitenta e quatro mil, setenta e três reais e trinta e dois centavos)
FUNDAMENTAÇÃO LEGAL: Lei Federal nº 10.520/2002, Lei Estadual n° 6.474/2002, Decreto Federal nº 7.892/2013 , Decreto Estadual nº 991/2020 nº 3.652/2024 e demais legislações correlatas.
DATA DE ASSINATURA: 05/03/2024.
VIGÊNCIA: 05/03/2024 a 04/03/2025.
SIGNATÁRIOS: Pela SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL DO PARÁ, o Senhor PAULO ROBERTO DOS SANTOS LIMA, Secretário Adjunto de Gestão Administrativa; e pela Empresa T S J CONTACT CENTER LTDA, o Senhor THIAGO SILVA BOGEA, Sócio Administrador.
Protocolo: 1047890