

TERMO DE REFERÊNCIA

PAE nº 2026/2718869

O QUE SERÁ CONTRATADO?						
Serviços de atendimento multicanal aos usuários, com utilização de recursos de inteligência artificial, abrangendo atendimento por voz, canais digitais e demais meios de comunicação, com disponibilização de solução integrada composta por recursos humanos qualificados, infraestrutura tecnológica e recursos operacionais, para atender a Secretaria de Estado e Defesa Social.						
Lote*	Item	Descrição	Und	Qtd	Valor Unitário o Estimado**	Total**
1	1	Atendente de 1º Nível. 1º Turno	Colaborador	150	SIGILOS	SIGILOS
	2	Atendente de 1º Nível. 2º Turno	Colaborador	110	SIGILOS	SIGILOS
	3	Atendente de 1º Nível. 3º Turno	Colaborador	140	SIGILOS	SIGILOS
	4	Atendente de 1º Nível. 4º Turno	Colaborador	160	SIGILOS	SIGILOS
	5	Atendente de 2º Nível. 1º Turno	Colaborador	20	SIGILOS	SIGILOS
	6	Atendente de 2º Nível. 2º Turno	Colaborador	10	SIGILOS	SIGILOS
	7	Atendente de 2º Nível. 3º Turno	Colaborador	10	SIGILOS	SIGILOS
	8	Atendente de 2º Nível. 4º Turno	Colaborador	20	SIGILOS	SIGILOS
	9	Monitor de Qualidade e Conformidade. 1º Turno	Colaborador	05	SIGILOS	SIGILOS
	10	Monitor de Qualidade e Conformidade. 2º Turno	Colaborador	05	SIGILOS	SIGILOS
	11	Monitor de Qualidade e Conformidade. 3º Turno.	Colaborador	05	SIGILOS	SIGILOS
	12	Monitor de Qualidade e Conformidade. 4º Turno	Colaborador	05	SIGILOS	SIGILOS
	13	Supervisor. 1º Turno	Colaborador	06	SIGILOS	SIGILOS
	14	Supervisor. 2º Turno	Colaborador	05	SIGILOS	SIGILOS
	15	Supervisor. 3º Turno	Colaborador	05	SIGILOS	SIGILOS
	16	Supervisor. 4º Turno	Colaborador	06	SIGILOS	SIGILOS
	17	Coordenador – 1º Turno	Colaborador	04	SIGILOS	SIGILOS
	18	Coordenador – 2º Turno	Colaborador	03	SIGILOS	SIGILOS
	19	Gestor de Atendimento	Colaborador	01	SIGILOS	SIGILOS



20	Analista de Desenvolvimento e Customização	Colaborador	05	SIGILOSO	SIGILOSO
21	Solução de PABX IP (Voip) para operação de Call Center	UND	01	SIGILOSO	SIGILOSO
22	Terminal de Segurança Eletrônico Por Videochamada (Outdoor Vídeo Call Board - OVCB)	UND	40	SIGILOSO	SIGILOSO
23	Terminal de Autoatendimento	UND	50	SIGILOSO	SIGILOSO
24	Sistema de CRM (Customer Relationship Management)	UND	700	SIGILOSO	SIGILOSO
25	Plataforma Conversacional Digital Receptiva	UND	02	SIGILOSO	SIGILOSO
26	Plataforma Conversacional Digital Ativa	UND	02	SIGILOSO	SIGILOSO
27	Plataforma De Business Intelligence (BI)	UND	03	SIGILOSO	SIGILOSO
VALOR GLOBAL ESTIMADO					SIGILOSO

JUSTIFICATIVA DO AGRUPAMENTO EM LOTES

A contratação será realizada em lote único, em razão da interdependência técnica entre os serviços de fornecimento de infraestrutura tecnológica, licenciamento de sistemas (CRM, plataformas conversacionais, BI, totens, terminais OVCB) e a disponibilização de colaboradores especializados. O fracionamento do objeto inviabilizaria a plena integração da solução tecnológica com os recursos humanos, comprometendo a continuidade, segurança e eficiência operacional do Centro Integrado de Operações (CIOP).

DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO**QUAL O MOTIVO DA CONTRATAÇÃO?**

A contratação fundamenta-se na necessidade de modernização, ampliação e aprimoramento tecnológico dos serviços de atendimento aos usuários prestados pelo Centro Integrado de Operações - CIOP, Núcleos Integrados de Operações - NIOPs, Centrais de Atendimento e Despacho - CADs e Disque Denúncia (181). O elevado volume de chamadas (mais de 2,2 milhões em 2025), das quais cerca de 36% são não emergenciais, exige a implementação de mecanismos avançados de triagem automatizada, atendimento multicanal e recursos de Inteligência Artificial para otimizar os fluxos operacionais, racionalizar recursos públicos e assegurar a tempestividade e efetividade do serviço público essencial de segurança pública.

NATUREZA E GARANTIA DO SERVIÇO



NATUREZA	Serviço comum de natureza contínua, com dedicação de mão de obra exclusiva.
HAVERÁ GARANTIA DO SERVIÇO?	☒ Sim. A contratada deverá prestar garantia técnica e suporte operacional integral sobre os sistemas e equipamentos (terminais, OVCB, plataformas) durante toda a vigência contratual, com os tempos de resposta (SLA) ☐ Não.
CRITÉRIOS DE SELEÇÃO	
FORMA DE CONTRATAÇÃO	☒ Pregão eletrônico.
CRITÉRIO DE JULGAMENTO	☒ Menor preço. ☐ Maior desconto.
O ORÇAMENTO ESTIMADO É SIGILOSO?	☒ Justificativa: A medida encontra pleno amparo legal no art. 24 da Lei Federal nº 14.133/2021, que autoriza a restrição da publicidade do orçamento estimado desde que devidamente justificada. No âmbito da Administração Pública Estadual, a matéria é regulamentada pelo art. 7º do Decreto Estadual nº 2.734, de 7 de novembro de 2022, o qual estabelece que o orçamento estimado da contratação poderá ter caráter sigiloso, desde que a escolha seja justificada no processo. Ressalta-se que o sigilo incide apenas sobre os valores estimados, não havendo prejuízo à divulgação do detalhamento dos quantitativos e das demais informações essenciais para a elaboração das propostas pelos licitantes. A ocultação do valor estimado apresenta-se como a estratégia mais vantajosa para a Administração Pública nesta contratação pelos seguintes motivos técnicos e econômicos: a) A divulgação prévia do orçamento frequentemente atua como um "teto referencial" (ancoramento de preços), fazendo com que os licitantes apresentem propostas baseadas no limite da Administração, e não em suas reais capacidades de redução de custos. b) Ao manter o orçamento sigiloso, força-se o mercado a precificar o objeto com base em sua própria estrutura de



	custos e concorrência, o que historicamente resulta em lances iniciais mais agressivos e maiores percentuais de economia para o erário. c) O sigilo incide estritamente sobre o aspecto financeiro pré-estimado. Todas as especificações técnicas, os quantitativos demandados, os locais de entrega e as demais obrigações contratuais permanecem públicas e detalhadas no Termo de Referência, garantindo a formulação de propostas precisas e exequíveis. d) O caráter sigiloso do orçamento não prevalece para os órgãos de controle interno e externo, resguardando-se a total transparência e a lisura do processo licitatório.
CRITÉRIO PARA A PROPOSTA SER ACEITA	O critério de aceitabilidade do preço também será considerado “sigiloso” para todos os fins.
HÁ ITENS COM PREFERÊNCIA PARA MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE?	☐ Indicar os itens: <i>(Indicar os itens).</i> Sim. ☒ Não.
REQUISITOS DA CONTRATADA	
SERÁ EXIGIDA HABILITAÇÃO TÉCNICA?	Qual? Qualificação técnico-profissional ☒ Sim. A exigência de qualificação técnico-profissional justifica-se pela natureza técnica do objeto, que demanda conhecimento especializado e experiência prévia do corpo técnico responsável. Conforme o Art. 67, inciso I, da Lei 14.133/2021 Qualificação técnico-operacional A exigência de qualificação técnico-



	operacional visa assegurar que a empresa licitante possui estrutura organizacional e histórico de desempenho compatíveis com o objeto licitado. Amparada no Art. 67, inciso II, da Lei 14.133/2021, tal exigência busca atestar que a contratada já executou, de forma satisfatória, atividades pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos, demonstrando ter solidez operacional para suportar o encargo contratual sem interrupções. O atestado deve comprovar a prestação anterior de operação de centrais de atendimento emergencial, tais como segurança pública, saúde, defesa civil ou serviços equivalentes, pelo prazo mínimo de 2 anos ininterruptos, com comprovação de quantidade não inferior à 50% do objeto deste certame nos termos do Art. 67, inciso II, da Lei nº 14.133/2021. ☐ Não.
QUALIFICAÇÕES TÉCNICAS EXIGIDAS	Justificativa: <i>A exigência visa garantir que o licitante tomou pleno conhecimento das condições locais, riscos e especificidades do objeto, evitando futuras alegações de desconhecimento para justificar atrasos, pedidos de reequilíbrio econômico-financeiro indevidos ou má execução. Fundamenta-se no dever de diligência do contratado e no Art. 63, inciso III, da Lei nº 14.133/2021.</i> ☒ Declaração de ciência das informações necessárias para o cumprimento da futura obrigação contratual. Justificativa: <i>Necessária para assegurar que a empresa e seus responsáveis técnicos estão legalmente habilitados para o exercício da atividade objeto da licitação. Deverá apresentar o registro no CRA que garante a fiscalização pelo conselho de</i> ☒ Registro na entidade profissional competente.



	<i>classe, assegurando a observância de normas éticas e técnicas da profissão, conforme o Art. 67, inciso VI, da Lei nº 14.133/2021.</i> Justificativa: <i>Justifica-se pela necessidade de a Administração certificar-se de que a futura contratada dispõe de infraestrutura mínima e pessoal qualificado para iniciar a execução imediata do contrato. O objetivo é mitigar o risco de inadimplimento por falta de recursos materiais ou humanos, conforme facultado pelo Art. 67, inciso IV, da Lei nº 14.133/2021, limitando-se ao estritamente necessário para o cumprimento do objeto.</i> Justificativa: <i>Visa comprovar que o profissional que coordenará os trabalhos possui experiência em serviços de responsabilidade técnica pretérita em serviços de relativa complexidade similar. O atestado técnico-profissional com deve comprovar a execução de atividades compatíveis com o conselho profissional objeto, garantindo que o conhecimento intelectual necessário está presente na equipe, conforme o Art. 67, inciso I, da Lei nº 14.133/2021.</i> ☒ Indicação de pessoal técnico, instalações e aparelhamento para o cumprimento da futura obrigação contratual com a comprovação de qualificação técnica de cada membro da equipe técnica responsável pela execução dos trabalhos.
HÁ CRITÉRIO DE SUSTENTABILIDADE?	Especificar: Destinação ambientalmente adequada dos equipamentos e componentes eletrônicos (terminais, OVCB) ao final de sua vida útil, conforme PNRS (Lei nº 12.305/2010). ☒ Sim. ☐ Não.
HÁ RISCOS A SEREM ASSUMIDOS PELA CONTRATADA?	Especificar: Todos os riscos inerentes à operação, segurança da informação (LGPD), falhas de conectividade e manutenção de equipamentos, conforme ☒ Sim.



	Matriz de Riscos. ☐ Não.
HÁ PREVISÃO DE VISTORIA?	O licitante deverá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços (CIOp e Disque Denúncia), conforme regras e prazos do edital. ☒ Sim. Caso o licitante não tenha interesse na vistoria, deverá firmar declaração nesse sentido, concordando com as condições do local de trabalho, renunciando à possibilidade de alegar desconhecimento das instalações posteriormente. ☐ Não.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	
COMO O SERVIÇO SERÁ PRESTADO?	☒ O serviço será prestado conforme emissão de ordem de serviço. ☐ O serviço terá início imediato a partir da assinatura do contrato, contudo a prestação poderá estar sujeita à emissão de ordem de serviço pelo fiscal do contrato.
LOCAL E HORA DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Nas dependências do CIOp e Disque Denúncia, em Belém-Pa, e nos Núcleos Integrados de Operações - NIOPs e Centrais de Atendimento e Despacho - CADs, nos municípios de Castanhal, Abaetetuba, Soure, Capanema, Paragominas, Breves, Tucuruí, Marabá, Altamira, Santarém, Redenção, São Félix do Xingú, Itaituba, Parauapebas e Tailândia, operando em regime ininterrupto.
PRAZO, FORMA DE PAGAMENTO E GARANTIA DO CONTRATO	
PRAZO DO CONTRATO	24 meses.
HAVERÁ POSSIBILIDADE DE PRORROGAÇÃO?	☒ Sim, nas hipóteses do art. 107 da Lei Federal nº 14.133/21. ☐ Não.
FORMA DE PAGAMENTO	Meio Ordem bancária. Onde? Conta corrente da contratada preferencialmente no Banco do Estado do Pará.



	Qual o prazo? Até 30 dias corridos, a contar do recebimento da nota fiscal (ou fatura) com o comprovante de regularidade fiscal da contratada. Prova da regularidade fiscal A regularidade fiscal pode ser provada: 1. por consulta ao SICAF ou Cadastramento Unificado de Licitante; ou 2. pela apresentação dos documentos constantes no art. 68 da Lei Federal nº 14.133/21, quando não for possível consultar aos sistemas oficiais.
QUAL A GARANTIA DO CONTRATO?	☒ Sim. 5% do valor inicial do contrato. Justificativa: A garantia poderá ser prestada em qualquer uma das modalidades previstas no Art. 96, art.97 e art.98 da Lei Federal 14.133/2021, de acordo com a conveniência da CONTRATADA. ☐ Não há.
ATA DE REGISTRO DE PREÇOS	
VIGÊNCIA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS?	☒ Sim. A Ata de Registro de Preço será de 01 (um) ano, podendo ser prorrogada por igual período, assim como poderão ser renovados os quantitativos inicialmente registrados, conforme Art. 18 do Decreto Estadual nº 3.371/2023 e o Decreto Estadual nº 5.550/2026. Justificativa: Considerando a natureza contínua e estratégica dos serviços para as atividades de segurança pública, permanece a necessidade de manutenção da solução e de sua capacidade operacional durante eventual período adicional de vigência da Ata de Registro de Preços. A possibilidade de renovação dos quantitativos inicialmente registrados, por igual período, visando assegurar a continuidade do atendimento das demandas da Administração, especialmente quanto à manutenção e à ampliação da cobertura dos serviços.

Belém (PA), 08 de outubro de 2026.

Danielle de Souza Mattar-DPC
Coordenadora de Call Center CIOP
MF 5826012

Marcus Sérgio Nunes Queiroz -CELQOCBM
Diretor do Núcleo de Telemática
MF 57197268



ANEXO I - MEMORIAL TÉCNICO

I - DO OBJETO

Seleção de proposta para eventual contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de atendimento multicanal aos usuários, mediante o **Sistema de Registro de Preços**, com utilização de recursos de inteligência artificial, abrangendo atendimento por voz, canais digitais e demais meios de comunicação, com disponibilização de solução integrada composta por recursos humanos qualificados, infraestrutura tecnológica e recursos operacionais necessários à execução dos serviços, conforme especificações e quantitativos estabelecidos neste Termo de Referência.

1.1 - Classificação do Objeto:

1.1.1. O objeto desta licitação classifica-se como **serviço comum de engenharia ou serviço comum**, de natureza **contínua**, conforme definido no Art. 6º, incisos XIII e XV, da Lei nº 14.133/2021.

1.1.2. Caracteriza-se como serviço **estratégico e essencial** para a segurança pública, demandando o fornecimento de solução tecnológica integrada.

1.1.3. A execução exige a **dedicação exclusiva de recursos tecnológicos e o emprego de mão de obra especializada** em regime de dedicação exclusiva de mão de obra nos moldes do Art. 6º, inciso XVI, salvo se houver postos fixos previstos em edital.

II - DA VISITA TÉCNICA

2.1. Com o objetivo de permitir o pleno conhecimento das condições locais e das peculiaridades do objeto, as licitantes poderão realizar vistoria técnica nas dependências do **Centro Integrado de Operações (CIOp)** e do **Disque Denúncia (181)**, bem como nos **Núcleos Integrados de Operações - NIOPs** e **Centrais de Atendimento e Despacho - CADs**.

2.2. A vistoria terá caráter **facultativo** e deverá ser agendada previamente junto à Coordenação de Atendimento do Centro, com antecedência mínima de 5 dias úteis antes da data da sessão pública, mediante agendamento ao e-mail segup.cpl@gmail.com

2.2.1. A visita será acompanhada por servidor(a) designado(a) pela Administração, limitando-se à observação das condições operacionais e infraestrutura, sem prejuízo do dever da licitante de formular questionamentos formais pelos canais de esclarecimento do edital.

2.3. Na hipótese de a licitante optar por não realizar a vistoria, deverá apresentar **declaração formal** atestando que possui pleno conhecimento das condições e do local de execução, assumindo total responsabilidade pela elaboração de sua proposta.

2.4. A omissão da licitante em realizar a vistoria técnica não poderá ser utilizada como justificativa para futuros pleitos de reequilíbrio econômico-financeiro, aditivos contratuais ou alegação de insuficiência de dados, sendo de sua inteira responsabilidade o ônus decorrente de eventuais erros na dimensão dos serviços.

III - DA JUSTIFICATIVA



3.1. Da natureza e essencialidade do serviço: A presente contratação fundamenta-se na imperatividade de modernizar e ampliar a capacidade operacional do Centro Integrado de Operações - CIOp, do Disque Denúncia (181), Núcleos Integrados de Operações - NIOPs e Centrais de Atendimento e Despacho - CADs. O objeto constitui instrumento essencial de Segurança Pública, nos termos do Art. 144 da Constituição Federal, sendo indispensável à preservação da ordem pública e à incolumidade das pessoas e do patrimônio. Dada a sua criticidade, o serviço exige níveis rigorosos de eficiência, tempestividade e rastreabilidade.

3.2. Do diagnóstico do modelo atual e demanda operacional :No exercício de 2025, o Estado do Pará registrou 2.270.969 ligações ao serviço 190, das quais 1.004.799 concentraram-se na Região Metropolitana de Belém e 1.266.170 em dez municípios do interior. Este volume expressivo de chamadas evidencia a natureza crítica e contínua da atividade. Contudo, o modelo vigente apresenta limitações estruturais que restringem a plena eficiência administrativa, eis que as análises técnicas revelam que aproximadamente 36% das chamadas tratam de demandas que não exigem intervenção policial imediata. A ausência de uma triagem automatizada sobrecarrega os operadores humanos com tarefas de baixa complexidade, prejudicando o tempo de resposta em ocorrências de alto risco. Adicionalmente, o sistema predominantemente baseado em voz ignora os padrões contemporâneos de comunicação (aplicativos de mensagens, geolocalização e envio de mídia), reduzindo a capacidade de coleta de evidências em tempo real e a precisão da análise situacional.

3.3. A implementação de uma solução integrada de atendimento multicanal (Omnichannel), assistida por Inteligência Artificial, visa automatizar o atendimento de demandas informativas e de baixa complexidade, liberando a força de trabalho especializada para o atendimento de emergências reais; expandir o acesso da população por meio de canais digitais e ferramentas multimídia (fotos, vídeos e dados estruturados), promovendo maior inclusão e precisão técnica e garantir uma infraestrutura escalável que suporte o aumento progressivo da demanda e minimize riscos de falhas sistêmicas ou indisponibilidade do serviço público.

3.4. Por fim, a modernização proposta converge com os princípios da Eficiência e Continuidade do Serviço Público, além de observar as diretrizes de Transformação Digital da Administração Pública. A medida assegura que o investimento estatal resulte em uma atuação mais célere, eficaz e aderente às melhores práticas globais de segurança pública e atendimento ao cidadão.

IV - DOS OBJETIVOS DA CONTRATAÇÃO

A presente contratação visa atender às necessidades estratégicas da **CONTRATANTE** na gestão de serviços públicos essenciais e de natureza crítica. O objetivo central é a transição para um modelo de atendimento inteligente, assegurando a modernização tecnológica, a eficiência operacional e a continuidade do serviço público, em estrita observância ao **Art. 11 da Lei nº 14.133/2021**.

4.1. Objetivos estratégicos

a) **Modernização e Inovação:** Implementar uma solução escalável e aderente aos padrões globais de centrais de emergência, alinhada às diretrizes de transformação digital.



- b) **Universalidade e Acesso:** Diversificar os canais de entrada (Omnichannel), promovendo maior inclusão e acessibilidade na comunicação entre o cidadão e o Estado.
- c) **Eficiência Administrativa:** Otimizar o gasto público e a utilização de recursos humanos por meio da automação de processos de baixa complexidade.
- d) **Governança de Dados:** Fortalecer a rastreabilidade, a confiabilidade e a integração das informações estratégicas de segurança pública.

4.2. Objetivos Operacionais

- a) Elevar o nível de serviço das ligações emergenciais e reduzir o **Tempo Médio de Atendimento (TMA)**, garantindo respostas céleres a ocorrências críticas.
- b) Utilizar Inteligência Artificial para a classificação e priorização de demandas, mitigando o impacto de chamadas não emergenciais sobre a força de trabalho humana.
- c) Assegurar a continuidade e a estabilidade do atendimento mesmo em períodos de pico de demanda ou situações de crise.
- d) Permitir que o efetivo policial foque em atividades de análise crítica e tomada de decisão, delegando a triagem básica à automação tecnológica.

4.3. Objetivos tecnológicos

- a) Garantir integração nativa e plena com os sistemas legados da **SEGUP**, com o **SINESP-CAD** (versão atualizada) e com a tecnologia **AML (Advanced Mobile Location)** para localização precisa.
- b) Operar em conformidade técnica e jurídica com a **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018)**.
- c) Viabilizar a integração dos programas **Pró-Mulher** e **SOS Mulher**, incluindo a operação de Postos Eletrônicos de Segurança com videochamada para atendimento imediato a mulheres em situação de risco.
- d) Prover infraestrutura de alta performance com suporte técnico especializado e evolução contínua, reduzindo a dependência tecnológica da área fim da SEGUP.

V - DA COMPOSIÇÃO DO OBJETO

O objeto da contratação compreende o fornecimento integrado de solução tecnológica e a prestação de serviços especializados, contemplando recursos humanos, sistemas, plataformas, equipamentos e infraestrutura tecnológica, estruturados em atendentes e unidades de solução, destinados à operação do Centro Integrado de Operações - CIOp, Disque Denúncia do Estado do Pará-181, Núcleos Integrados de Operações - NIOPs e Centrais de Atendimento e Despacho - CADs, incluindo integração com os sistemas legados da Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social do Pará - SEGUP, com o SINESP-CAD e outros que venham a ser indicados pelo CONTRATANTE. A composição do objeto está organizada nos seguintes componentes:



ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
1	ATENDENTE DE 1º NÍVEL – Mão de obra especializada em serviços de teleatendimento. Responsável pelo atendimento inicial das solicitações de atendimento. 1º Turno - Atendente de 00h00 às 06h00.	COLABORADOR	150
2	ATENDENTE DE 1º NÍVEL – Mão de obra especializada em serviços de teleatendimento. Responsável pelo atendimento inicial das solicitações de atendimento. 2º Turno - Atendente de 06h00 às 12h00.	COLABORADOR	110
3	ATENDENTE DE 1º NÍVEL – Mão de obra especializada em serviços de teleatendimento. Responsável pelo atendimento inicial das solicitações de atendimento. 3º Turno - Atendente de 12h00 às 18h00.	COLABORADOR	140
4	ATENDENTE DE 1º NÍVEL – Mão de obra especializada em serviços de teleatendimento. Responsável pelo atendimento inicial das solicitações de atendimento. 4º Turno - Atendente de 18h00 às 00h00.	COLABORADOR	160
5	ATENDENTE DE 2º NÍVEL – Mão de obra especializada em serviços de teleatendimento. Atua como instância de apoio ao primeiro nível, realizando validações, complementações de informações, tratativas especializadas e encaminhamentos estratégicos, assegurando precisão, agilidade e conformidade com os protocolos operacionais estabelecidos. 1º Turno - Atendente de 00h00 às 06h00.	COLABORADOR	20
6	ATENDENTE DE 2º NÍVEL – Mão de obra especializada em serviços de teleatendimento. Atua como instância de apoio ao primeiro nível, realizando validações, complementações de informações, tratativas especializadas e encaminhamentos estratégicos, assegurando qualidade, agilidade e conformidade com os protocolos operacionais estabelecidos. 2º Turno - Atendente de 06h00 às 12h00.	COLABORADOR	10
7	ATENDENTE DE 2º NÍVEL – Mão de obra especializada em serviços de teleatendimento. Atua como instância de apoio ao primeiro nível, realizando validações, complementações de informações, tratativas especializadas e encaminhamentos estratégicos, assegurando precisão, agilidade e conformidade com os protocolos operacionais estabelecidos. 3º Turno - Atendente de 12h00 às 18h00.	COLABORADOR	10
8	ATENDENTE DE 2º NÍVEL – Mão de obra especializada em serviços de teleatendimento. Atua como instância de apoio ao primeiro nível, realizando validações, complementações de informações, tratativas especializadas e encaminhamentos estratégicos, assegurando qualidade, agilidade e conformidade com os protocolos operacionais estabelecidos. 4º Turno - Atendente de 18h00 às 00h00.	COLABORADOR	20
9	MONITOR DE QUALIDADE E CONFORMIDADE – Mão de obra especializada em serviços de teleatendimento, com foco em auditoria das interações (voz e digital), avaliando o cumprimento dos protocolos operacionais estabelecidos pela SEGUP/CIOp. 1º Turno - Monitor de 00h00 às 06h00.	COLABORADOR	05



10	MONITOR DE QUALIDADE E CONFORMIDADE – Mão de obra especializada em serviços de teleatendimento, com foco em auditoria das interações (voz e digital), avaliando o cumprimento dos protocolos operacionais estabelecidos pela SEGUP/CIOp. 2º Turno - Monitor de 06h00 às 12h00.	COLABORADOR	05
11	MONITOR DE QUALIDADE E CONFORMIDADE – Mão de obra especializada em serviços de teleatendimento, com foco em auditoria das interações (voz e digital), avaliando o cumprimento dos protocolos operacionais estabelecidos pela SEGUP/CIOp. 3º Turno - Monitor de 12h00 às 18h00.	COLABORADOR	05
12	MONITOR DE QUALIDADE E CONFORMIDADE – Mão de obra especializada em serviços de teleatendimento, com foco em auditoria das interações (voz e digital), avaliando o cumprimento dos protocolos operacionais estabelecidos pela SEGUP/CIOp. 4º Turno - Monitor de 18h00 às 00h00.	COLABORADOR	05
13	SUPERVISOR – Mão de obra especializada em gestão de atendimento ao cliente. 1º Turno - Supervisor de 00h00 às 06h00.	COLABORADOR	06
14	SUPERVISOR – Mão de obra especializada em gestão de atendimento ao cliente. 2º Turno - Supervisor de 06h00 às 12h00.	COLABORADOR	05
15	SUPERVISOR – Mão de obra especializada em gestão de atendimento ao cliente. 3º Turno - Supervisor de 12h00 às 18h00.	COLABORADOR	05
16	SUPERVISOR – Mão de obra especializada em gestão de atendimento ao cliente. 4º Turno - Supervisor de 18h00 às 00h00.	COLABORADOR	06
17	COORDENADOR – Mão de obra especializada em gestão de atendimento ao cliente de toda equipe. Coordenador em horário comercial de 08h00 às 12h00 e 14h00 às 18h00.	COLABORADOR	04
18	COORDENADOR – Mão de obra especializada em gestão de atendimento ao cliente de toda equipe. Coordenador em horário noturno de 22h00 às 05h00.	COLABORADOR	03
19	GESTOR DE ATENDIMENTO – Mão de obra especializada em gestão de atendimento ao cliente, responsável pela coordenação e supervisão de toda a equipe operacional. Atua como ponto focal de interlocução entre a contratada e a contratante, assegurando o alinhamento dos processos, o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos e a qualidade do atendimento prestado. Gestor em horário comercial. (De 08h00 às 12h00 e 14h00 às 18h00).	COLABORADOR	01
20	ANALISTA DE DESENVOLVIMENTO E CUSTOMIZAÇÃO DE CRM, PLATAFORMA CONVERSACIONAL DIGITAL E PLATAFORMA DE	COLABORADOR	05



	BUSINESS INTELLIGENCE (BI) – Mão de obra especializada em desenvolvimento, integração, parametrização e customização de sistemas, responsável pela realização de manutenções corretivas, bem como pela implementação de novas funcionalidades, melhorias evolutivas e adequações tecnológicas, garantindo a estabilidade, a performance e a aderência das soluções às necessidades da contratante. Analista em horário comercial. (de 08h00 às 12h00 e 14h00 às 18h00).		
21	SOLUÇÃO DE PABX IP (VOIP) PARA OPERAÇÃO DE CALL CENTER - Contemplando gerenciamento de chamadas, distribuição automática de chamadas (DAC/ACD), gravação, monitoramento, relatórios gerenciais, integração com sistemas e suporte à operação de atendimento.	UNIDADE	01
22	TERMINAL DE SEGURANÇA ELETRÔNICO POR VIDEOCHAMADA (OUTDOOR VÍDEO CALL BOARD - OVCB) – Solução tecnológica composta por dispositivo fixo de comunicação emergencial, equipado com recursos de voz e vídeo, incluindo terminal com tela LCD para interação audiovisual, plenamente integrado à plataforma operacional do Centro Integrado de Operações (CIOp), permitindo o acionamento direto da Central, com transmissão em tempo real das informações e registro da ocorrência nos sistemas oficiais.	UNIDADE	40
23	TERMINAL DE AUTOATENDIMENTO – Sistema informatizado integrado à plataforma oficial de atendimento, destinado ao acionamento, registro de ocorrências, encaminhamento e tratamento de demandas.	UNIDADE	50
24	SISTEMA DE CRM (Customer Relationship Management) – Licenças de uso de sistema de atendimento ao usuário (CRM) de call center pelo 1º e 2º nível de atendimento (somando atendentes e gestão), incluindo acesso de pessoas indicadas pelo contratante.	UNIDADE	700
25	PLATAFORMA CONVERSACIONAL DIGITAL RECEPTIVA – Solução tecnológica destinada ao gerenciamento, recepção, automação e orquestração de atendimentos digitais iniciados pelo usuário, permitindo a interação por meio de chatbot com Inteligência Artificial e possibilidade de transferência para atendimento humano, de forma integrada, contínua e rastreável. A solução contempla o limite mensal de até 100.000 (cem mil) mensagens receptivas, exclusivamente originadas por iniciativa do usuário, não sendo permitido o acúmulo, compensação ou transferência de saldo não utilizado entre períodos mensais.	UNIDADE	02
26	PLATAFORMA CONVERSACIONAL DIGITAL ATIVA – Solução tecnológica destinada ao gerenciamento, automação e orquestração de atendimentos digitais iniciados pela CONTRATANTE, possibilitando o envio proativo de mensagens aos usuários por meio de chatbot com Inteligência Artificial e interação com atendimento humano, de forma	UNIDADE	02



	integrada, contínua e rastreável. A solução contempla o limite mensal de até 100.000 (cem mil) mensagens ativas, originadas por iniciativa da CONTRATANTE e enviadas por meio da WhatsApp Business API, não sendo permitido o acúmulo, compensação ou transferência de saldo não utilizado entre períodos mensais.		
27	PLATAFORMA DE BUSINESS INTELLIGENCE (BI) – Plataforma de Business Intelligence (BI) para análise, consolidação e visualização de dados, com geração de painéis interativos e relatórios gerenciais.	UNIDADE	03

5.1. Do detalhamento dos componentes

A execução do objeto dar-se-á por meio de uma **Solução Integrada**, estruturada em um modelo híbrido que combina Recursos Humanos e Unidades de Solução (Tecnologia e Infraestrutura).

5.1.1. Atendimento operacional

- Atendentes de 1º Nível, responsáveis pelo atendimento inicial, triagem, registro e encaminhamento das demandas recebidas por voz e canais digitais, constantes nos itens 1; 2; 3 e 4 da tabela do objeto.
- Atendentes de 2º Nível, responsáveis pelo tratamento especializado de ocorrências e denúncias, suporte avançado, validação de informações e interação com os sistemas operacionais, constantes nos itens 5; 6; 7 e 8 da tabela do objeto.
- Monitor de Qualidade e Conformidade: Profissional responsável pela escuta e auditoria das interações (voz e digital), avaliando o cumprimento dos protocolos operacionais estabelecidos pela SEGUP/CIOP. Sua atuação visa identificar falhas de triagem, garantir a fidedignidade dos registros e propor melhorias no treinamento das equipes, assegurando que o padrão de atendimento emergencial seja mantido, constantes nos itens 9; 10; 11 e 12 da tabela do objeto.

5.1.1.1. Gestão Operacional

- Supervisores de Atendimento, responsáveis pela supervisão direta das equipes de atendimento, monitoramento de indicadores e garantia da qualidade dos serviços; constantes nos itens 13; 14; 15 e 16 da tabela do objeto.
- Coordenadores de Atendimento, responsáveis pela coordenação estratégica das operações, gestão de desempenho e articulação com a CONTRATANTE; constantes nos itens 17 e 18 da tabela do objeto.
- Gestor de Atendimento, responsável pela gestão global da solução, interlocução institucional e garantia do cumprimento contratual, constante no item 19 da tabela do objeto.

5.1.3. Equipe de tecnologia

Compreende colaboradores técnicos especializados destinados à:

- Sustentação da plataforma tecnológica a ser contratada;



- b) Desenvolvimento, customização e evolução dos sistemas contratados;
- c) Integração com sistemas legados do cliente e sistemas nacionais;
- d) Suporte técnico e operação assistida;
- e) Manutenção corretiva, preventiva e evolutiva da solução.

5.1.4. Soluções tecnológicas e sistemas

Inclui o fornecimento, licenciamento, implantação, operação e suporte das seguintes plataformas tecnológicas:

- a) Solução de PABX IP (VoIP) para operação de Call Center; constante no item 21 da tabela do objeto;
- b) Sistema de interação audiovisual; constante no item 22 da tabela do objeto;
- c) Sistemas de atendimento multicanal com suporte a voz e meios digitais; constante no item 23 da tabela do objeto;
- d) Sistema de CRM (Customer Relationship Management), destinado ao registro, gestão e tratamento das interações; constante no item 24 da tabela do objeto;
- e) Plataforma conversacional digital receptiva, com soluções com recursos de Inteligência Artificial para triagem, classificação e automação do atendimento, constante no item 25 da tabela do objeto;
- f) Plataforma conversacional digital ativa, , com soluções com recursos de Inteligência Artificial para tria-gem, classificação e automação do atendimento; constante no item 26 da tabela do objeto;
- g) Painel de inteligência e visualização de dados (Business Intelligence); constante no item 27 da tabela do objeto;

5.1.5. Equipamentos e terminais de autoatendimento

Compreende o fornecimento, implantação, integração e suporte de:

- a) Monitores LCD e acessórios necessários para operacionalização do Ponto de Segurança Eletrônico por Videochamada
- b) Terminais de autoatendimento;
- c) Equipamentos necessários à operação das soluções;
- d) Infraestrutura associada ao funcionamento dos dispositivos.

5.1.6. Infraestrutura tecnológica e integração

Compreende:

- a) Implantação, configuração e sustentação da infraestrutura tecnológica;

- b) Integração com sistemas existentes e futuros da CONTRATANTE;
- c) Integração com sistemas nacionais e estaduais;
- d) Serviços de segurança da informação e proteção de dados;
- e) Serviços de hospedagem, armazenamento, processamento e backup;
- f) Garantia de disponibilidade, escalabilidade e continuidade do serviço.

5.2. Estrutura de contratação

Os serviços serão contratados mediante composição híbrida, estruturada por:

- a) **Colaboradores (Contínuos):** Remuneração baseada na disponibilidade efetiva dos profissionais e cumprimento da jornada de trabalho.
- b) **Unidades de Solução (Tecnologia):** Remuneração pelo licenciamento, uso e suporte das plataformas tecnológicas e equipamentos.
- c) **Serviços de Implantação e Evolução:** Remuneração por marcos de entrega ou serviços técnicos sob demanda de atualização da solução.

5.3. Dos custos de mão de obra

5.3.1. Para fins de elaboração do orçamento estimado da contratação e verificação da exequibilidade das propostas, a Administração adotará os valores componentes da remuneração constantes na CCT 2025/2026 nº PA000133/2025 (SEAC X SINELPA) ou instrumento que a substitua, seguindo os valores salariais de referência para os profissionais alocados na execução dos serviços:

Colaboradores	Salário de referência
Atendente de 1º nível	R\$ 2.118,02
Atendente de 2º nível	R\$ 2.118,02
Monitor de qualidade e conformidade	R\$ 2.118,02
Supervisor	R\$ 2.880,35
Coordenador	R\$ 4.407,15
Gestor de atendimento	R\$ 6.816,45
Analista de desenvolvimento	R\$ 9.820,20



5.3.2. Os valores de referência indicados no subitem anterior foram obtidos por meio de pesquisa de mercado e refletem a realidade salarial da região para as atividades correlatas, servindo estritamente como parâmetro de aceitabilidade das propostas.

5.3.3. É vedada a imposição ou indicação compulsória de Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) ou Acordo Coletivo de Trabalho (ACT) específico no âmbito deste certame, cabendo exclusivamente à licitante a responsabilidade pelo seu correto enquadramento sindical, em estrita observância à sua atividade preponderante.

5.3.4. A licitante poderá cotar valores salariais inferiores aos pisos de referência estabelecidos pela Administração desde que comprove, de forma inequívoca na fase de aceitabilidade da proposta, possuir instrumento coletivo próprio, devidamente homologado no Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), que autorize legalmente a referida remuneração para a categoria.

5.3.5. Erros ou equívocos no enquadramento sindical por parte da licitante não gerarão direito a pleitos futuros de reequilíbrio econômico-financeiro ou repactuação perante a Administração Pública, correndo eventuais passivos trabalhistas ou diferenças salariais sob o ônus exclusivo da contratada.

5.3.6. Para a função de monitor de qualidade, em razão das atribuições, deverá ser considerada uma gratificação pelo exercício da função no montante de 15% sobre o salário base, nos termos do art. 457 da CLT.

VI - DOS REQUISITOS DOS SISTEMAS E SERVIÇO

6.1. A solução a ser contratada deverá atender aos requisitos mínimos de desempenho, segurança, interoperabilidade, rastreabilidade e disponibilidade necessários à plena execução dos serviços do Centro Integrado de Operações - CIOp, do Disque Denúncia - 181, Núcleos Integrados de Operações - NIOPs e Centrais de Atendimento e Despacho - CADs.

6.2. A execução dos serviços ocorrerá nas dependências da CONTRATANTE, utilizando sua infraestrutura física, mobiliário, estações de trabalho, energia elétrica, rede lógica e internet cabendo à CONTRATADA o fornecimento das plataformas tecnológicas, sistemas, licenças, integrações, suporte técnico e sustentação das soluções a serem contratadas.

6.3. A solução deverá ser plenamente compatível com a infraestrutura tecnológica e física da CONTRATANTE, devendo a CONTRATADA garantir sua integração, interoperabilidade, funcionamento contínuo e suporte técnico especializado.

6.4. Ambiente operacional

Os serviços serão executados nas dependências da CONTRATANTE, que disponibilizará:

- a) Espaço físico adequado para operação dos serviços;
- b) Estações de trabalho completas, incluindo computadores, monitores, teclados e mouses;
- c) Mobiliário operacional, em conformidade com a NR-17;
- d) Infraestrutura elétrica e lógica;



- e) Rede interna e acesso à internet institucional;
- f) Tridígito e número de canais de voz adequados para o serviço de urgência e emergência;
- g) Ambiente climatizado e seguro.

6.4.1. Caberá a CONTRATADA disponibilizar os Headsets para operacionalização dos atendimentos por voz. Deverá, ainda, assegurar que suas soluções sejam plenamente compatíveis com o ambiente tecnológico disponibilizado pela CONTRATANTE.

6.5. Responsabilidades da contratada quanto à infraestrutura tecnológica

Compete à CONTRATADA fornecer:

- a) Licenciamento das plataformas tecnológicas contratadas;
- b) Sistemas em ambiente web ou nuvem;
- c) Serviços de implantação;
- d) Serviços de integração com sistemas existentes;
- e) Serviços de configuração;
- f) Serviços de parametrização;
- g) Serviços de sustentação;
- h) Serviços de suporte técnico;
- i) Atualizações tecnológicas;
- j) Correções evolutivas e corretivas;
- k) Garantia de funcionamento da solução.

6.5.1. A contratada deverá assegurar compatibilidade com:

- a) Navegadores atualizados;
- b) Ambiente de rede da CONTRATANTE;
- c) Sistemas legados;
- d) Sistemas institucionais existentes.

6.6. Continuidade operacional da solução

A CONTRATADA deverá garantir:

- a) Disponibilidade mínima de 99,5% mensal das plataformas sob sua responsabilidade;
- b) Arquitetura escalável;
- c) Mecanismos de redundância lógica;
- d) Monitoramento contínuo;
- e) Plano de Continuidade de Serviços;
- f) Plano de Recuperação de Desastres (DRP);



g) Procedimentos de contingência sistêmica.

6.7. Armazenamento e segurança da informação

6.7.1. Os sistemas fornecidos pela CONTRATADA deverão operar em ambiente seguro, podendo ser em nuvem, desde que atendam aos seguintes requisitos:

- a) Conformidade integral com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
- b) Garantia de:
 - b.1) Confidencialidade;
 - b.2) Integridade;
 - b.3) Disponibilidade;
 - b.4) Rastreabilidade dos dados.
- c) Registro de logs auditáveis;
- d) Controle de acesso por perfil;
- e) Autenticação segura, preferencialmente com múltiplos fatores.

6.7.2. A CONTRATADA deverá, ainda, comprovar a designação formal de Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO), nos termos do art. 41 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), responsável pela interlocução com a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e com a CONTRATANTE, bem como pela orientação quanto às boas práticas e governança em privacidade e proteção de dados.

6.8. SOLUÇÃO DE PABX IP (VOIP) PARA CALL CENTER

6.8.1. A Solução de Telefonia IP, deverá ser completa, com estrutura de comunicação unificada e central telefônica virtual, baseada em protocolo SIP (Session Initiation Protocol) e tecnologia de voz sobre IP (VoIP), incluindo fornecimento de servidor físico dedicado local, equipamentos, materiais, softwares, licenças, sistemas web, integração com plataforma de Call Center, integração com o Sistema Nacional de Informações de Segurança Pública – SINESP CAD, bem como demais integrações necessárias ao pleno funcionamento da solução.

6.8.2. Todos os materiais fornecidos pela CONTRATADA deverão ser novos, sem uso anterior, e os serviços executados deverão estar em conformidade com as normas técnicas e regulamentações aplicáveis dos órgãos competentes e agentes reguladores, incluindo, mas não se limitando, à ABNT, ANATEL e demais legislações pertinentes. Compete à CONTRATANTE disponibilizar a infraestrutura necessária para operacionalização da solução, incluindo espaço físico adequado para instalação dos equipamentos da CONTRATADA, alimentação elétrica compatível, rede lógica, tubulações internas, conectividade e link de voz necessários ao pleno funcionamento dos serviços.

6.8.3. Compete à CONTRATANTE a responsabilidade pela titularidade, gestão e manutenção do tridígito utilizado na operação. Caberá ainda à CONTRATANTE definir, contratar e manter, junto à operadora, o quantitativo adequado de canais de voz necessários ao pleno funcionamento da Central Telefônica operada pela CONTRATADA, observando a demanda operacional, o volume estimado de chamadas e a criticidade dos serviços prestados, especialmente em operações de urgência e emergência, de modo a garantir a continuidade, estabilidade e qualidade do atendimento.



Compete também à CONTRATANTE disponibilizar redundância de link de internet, com o objetivo de garantir a continuidade e disponibilidade dos serviços.

6.8.4. A Solução de Telefonia IP, deverá considerar o fornecimento emuladores para ramal atendente baseado em software (mesa de telefonista), como parte integrante do PABX, com todas as funcionalidades pertinentes, tais como, sinalização das chamadas recebidas, chamadas em espera, transferência de chamadas, troncos ocupados, identificação dos agentes de atendimento, etc.

6.8.5. A Solução de Telefonia IP deverá permitir chamadas telefônicas através dos aparelhos IP, bem como softphones e celulares/smartphones, sendo de responsabilidade da CONTRATADA, o fornecimento de software, aplicativos e licenças, que garantam o pleno funcionamento.

6.8.6. Os softphones para dispositivos móveis, tais como tablets, celulares/smartphones, com sistemas operacionais iOS ou Android, deverão garantir o completamento das chamadas recebidas, com sinalização de toque sonoro e/ou vibração, mesmo que o aplicativo correspondente, esteja na condição de segundo plano (background).

6.8.7. O serviço da Solução de Telefonia IP, poderá ser utilizado pela CONTRATANTE a partir de telefones IP de mesa ou aplicativo softphone de ramal virtual para PC's e smartphones, ou browser web, de qualquer sistema operacional, tais como Windows, Mac, Android e iOS.

6.8.8. A CONTRATADA deverá fornecer todos os itens, serviços, equipamentos, softwares, licenças e mão de obra necessários para implantação e funcionamento integral da solução.

6.8.9. O ESCOPO MÍNIMO DA CONTRATAÇÃO DEVERÁ CONTEMPLAR:

- a) Fornecedor de servidor físico dedicado para instalação do PABX IP;
- b) Instalação física e lógica da solução;
- c) Implantação do sistema de PABX IP;
- d) Integração com sistema de Call Center;
- e) Integração com o SINESP CAD;
- f) Integração com demais sistemas necessários ao funcionamento operacional;
- g) Configuração de URA inteligente;
- h) Configuração de filas de atendimento;
- i) Gravação de chamadas;
- j) Pannel web administrativo;
- k) Relatórios gerenciais e operacionais;
- l) Treinamento operacional e técnico;
- m) Suporte técnico especializado;
- n) Manutenção preventiva e corretiva;
- o) Atualizações de software e firmware;
- p) Backup e recuperação de desastres;
- q) Monitoramento e garantia de disponibilidade.

6.8.10. DETALHAMENTO TÉCNICO DA SOLUÇÃO

- a) A solução deverá ser composta por plataforma completa de comunicação IP corporativa voltada para ambiente de missão crítica e operação de Call Center.



- b) Toda a solução deverá ser entregue plenamente funcional, incluindo hardware, software, licenciamento, configuração, integração, ativação, testes, treinamento e suporte.
- c) Não será aceita solução exclusivamente em nuvem, virtualizada em infraestrutura compartilhada ou hospedada externamente.
- d) O PABX IP deverá operar obrigatoriamente em servidor físico dedicado local instalado nas dependências da CONTRATANTE.
- e) A solução deverá possuir arquitetura escalável, permitindo expansão futura de ramais, troncos SIP, posições de atendimento e módulos sem substituição integral da plataforma.
- f) Todos os softwares, licenças e módulos necessários ao pleno funcionamento da solução deverão ser fornecidos em caráter definitivo ou durante toda a vigência contratual.
- g) A solução deverá operar 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, em ambiente de alta disponibilidade.
- h) A CONTRATADA deverá garantir compatibilidade integral entre todos os equipamentos, softwares e sistemas fornecidos.
- i) A solução deverá suportar operação simultânea de atendimento ativo, receptivo e administrativo.
- j) Todos os custos referentes a instalação, configuração, ativação, integração, deslocamento, treinamento, manutenção e suporte deverão estar inclusos na proposta comercial.

6.8.11. ESPECIFICAÇÕES DO SISTEMA DE CALL CENTER

A solução de Call Center deverá possuir, no mínimo:

- a) Atendimento ativo e receptivo;
- b) Filas inteligentes de atendimento;
- c) Sistema de Distribuição Automática de Chamadas (ACD – Automatic Call Distribution);
- d) Monitoramento em tempo real;
- e) Painel supervisor;
- f) Dashboard operacional web;
- g) Relatórios estatísticos;
- h) Controle de login/logout de agentes;
- i) Controle de pausas;
- j) Monitoria de chamadas;
- k) Escuta, cochicho e intervenção;
- l) Histórico operacional;
- m) Gravação integral das chamadas;
- n) Exportação de relatórios em PDF e XLS;
- o) Indicadores de desempenho;
- p) Relatórios em tempo real;
- q) Relatórios históricos.

6.8.12. GRAVAÇÃO



- a) Deverá permitir gravação de chamadas de usuários de aparelhos de mesa e softphone definidas pela CONTRATANTE;
- b) Deverá permitir que o usuário opte por manter o armazenamento da gravação sob demanda;
- c) Deverá permitir acesso exclusivo às gravações de usuários específicos;
- d) Reprodução via interface web;
- e) Deverá permitir acesso exclusivo aos logs de usuários específicos;
- f) Deverá permitir pesquisa de gravações;
- g) Deverá possuir filtro por data, horário, telefone, nome do atendente e fila de atendimento;
- h) Deverá tocar, ou baixar a gravação como arquivo .WAV;
- i) Deverá possuir proteção contra exclusão de gravações;
- j) Deverá permitir que o administrador tenha acesso completo as gravações;
- k) Deverá permitir que o administrador configure o tempo de retenção das gravações e determinar a exclusão automática;
- l) Deverá permitir gravação de todas as chamadas atendidas entrantes nas filas.

6.8.13. GRAVAÇÃO DE VOZ

- a) Buscar chamadas por ramal;
- b) Buscar chamadas por agente;
- c) Buscar chamada por data e horário;
- d) Buscar chamada por número de telefone;
- e) As gravações de todas as chamadas atendidas entrantes nas filas deverão ser armazenadas por período mínimo de 180 dias.

6.8.14. SOFTPHONE

- a) Deve ser compatível com Google Chrome, Firefox, Safari e MS Edge;
- b) O Softphone deve ser disponibilizado através de aplicativo e/ou via browser (WEBRTC);
- c) Possuir publicação nas lojas de aplicativos da Apple (App Store) e Android (Google Play);
- d) Deve suportar transferência de chamadas;
- e) Deve suportar retenção de chamada;
- f) Deve suportar codecs de áudio G.711, G.729 e G.722 e OPUS;
- g) Deve suportar codecs de vídeo H.264 com resoluções QCIF, CIF, VGA e HD;
- h) Suporte SIP/TLS com algoritmo de criptografia AES-128/256.

6.8.15. ESPECIFICAÇÕES DOS RELATÓRIOS

A solução deverá fornecer:

- a) Totais - por período, filas e atendente;
- b) Chamadas atendidas e não atendidas por filas - período e hora;
- c) Chamadas atendidas e não atendidas por agentes - período e hora;
- d) Chamadas inválidas por período e hora;
- e) Total de chamadas atendidas e não atendidas – período e hora;
- f) Total de chamadas inválidas por período e hora;
- g) Relatórios em tempo real;
- h) Relatórios de produtividade;
- i) Deverá permitir exportar em PDF e XLS;
- j) Dashboards gerenciais;



- k) Indicadores operacionais;
- l) Estatísticas de atendimento.

6.8.16. PROTOCOLOS DE SEGURANÇA DA SOLUÇÃO DE TELEFONIA IP

- a) Criptografia SIP/TLS;
- b) Criptografia SRTP;
- c) Controle de acesso por perfil;
- d) Logs de auditoria;
- e) Controle de autenticação;
- f) Deverá suportar as seguintes versões TLS 1.0, TLS 1.1, TLS 1.2, TLS 1.3, DTLS 1.0 e DTLS 1.2;
- g) Proteção contra fraudes;
- h) Restrição de acesso administrativo;
- i) Backup automático;
- j) Política de recuperação de desastres;
- k) Registro de eventos operacionais.

6.8.17. ENTRONCAMENTOS (INTERFACES) DA SOLUÇÃO DE TELEFONIA IP

6.8.17.1. A solução de Telefonia IP deverá suportar entroncamentos SIP e PJSIP Trunk, permitindo integração com operadoras VOIP, interoperabilidade entre sistemas, alta disponibilidade e escalabilidade do ambiente de comunicação.

6.8.17.2. A solução deverá possuir, no mínimo, as seguintes características:

- a) Suporte aos protocolos SIP e PJSIP;
- b) Compatibilidade com SIP Trunk padrão RFC 3261;
- c) Compatibilidade com operadoras VOIP nacionais e internacionais;
- d) Registro e autenticação de troncos por IP, usuário e senha;
- e) Suporte a múltiplos troncos SIP e PJSIP simultâneos;
- f) Configuração independente de troncos SIP e PJSIP;
- g) Compatibilidade com codecs G.711 A-law, G.711 U-law, G.729 e OPUS;
- h) Compatibilidade com NAT, RTP e SRTP;
- i) Criptografia SIP TLS e mídia SRTP, quando aplicável;
- j) Controle de rotas de entrada e saída;
- k) Roteamento por prefixo, fila, grupo ou ramal;
- l) Suporte a DID/DDI;
- m) Envio e recebimento de Caller ID;
- n) Monitoramento em tempo real dos troncos;
- o) Compatibilidade com ambientes de Call Center;
- p) Compatibilidade com integração entre matriz e filiais;
- q) Operação contínua em regime 24x7;
- r) Possibilidade de expansão futura sem substituição da solução;
- s) Integração total com a solução de PABX IP da CONTRATANTE.

6.8.18. A SOLUÇÃO DE TELEFONIA IP DEVE SUPORTAR

- a) Ramais IP proprietário;
- b) Ramais IP SIP;
- c) Ramais Softphone para PC, IOS e Android;



- d) Ramais WEBRTC;
- e) Software para Atendente;
- f) Interface da Solução (disponível em 24x7)
- g) Ramais DDR.

6.8.19. INTERFACE EM TEMPO REAL

6.8.19.1. A Solução de Telefonia IP deverá fornecer/disponibilizar interface, disponível, em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana) e atender minimamente aos seguintes requisitos:

- a) Possuir interface Web;
- b) Suportar conexão segura baseada nos protocolos HTTPS, SSL/TLS;
- c) Disponibilizar de forma online as informações e registros relativos aos serviços fornecidos;
- d) Permitir o acesso somente com a apresentação de credenciais (usuário/senha);
- e) A CONTRATADA deverá fornecer uma credencial de acesso administrativo exclusiva.
- f) Permitir a administração dos serviços, possuindo, no mínimo, os seguintes perfis de acesso:
- g) Nível administrador da empresa;
- h) Nível usuário de ramal.

6.8.19.2. Possuir painel de controle, que apresentará de forma resumida informações de uso, tais como:

- a) Quantidade de ramais;
- b) Quantidade de filas e ramais nas filas;
- c) Quantidade de chamadas atendidas e não atendidas;
- d) Quantidade de chamadas atendidas e não atendidas por filas;
- e) Status do ramal se está em atendimento, chamando, aguardando chamada ou em pause;
- f) Contadores totais de entradas de atendimento TMA (Tempo médio de Atendimento), TME (Tempo Médio em Espera);
- g) Chamadas ativas;
- h) Apresentar relatórios gerenciais dos serviços fornecidos, incluindo:
- i) Relatório básico de chamadas;
- j) Licenças de usuários (agentes e supervisores) do Call Center.

6.8.19.3. A Plataforma deverá disponibilizar também licenças de usuários (agentes e supervisores) para uso pelo Call Center da CONTRATADA, com as seguintes características:

- a) Mensagem de boas vindas;
- b) Mensagem de espera em fila;
- c) Dashboard;
- d) Login através do status de presença;
- e) Mostrar todos os agentes logados e seus status na posição de atendimento (online, off-line, pausa e etc);
- f) Status de atendimento;
- g) Mostrar fila de estacionamento de chamadas;
- h) Mostrar chamadas perdidas;



- i) Mostrar relatório de chamadas individual (do usuário logado), com filtro de data, horário, número de telefone;
- j) Mostrar relatório individual com filtro de data, horário, tempo total de atendimento, parciais de pausas (início e fim – horário e tempo total de cada uma);
- k) Mostrar tempo logado atual (total e no status);
- l) Login com senha;
- m) Função deslogar (total ou quaisquer das diversas mídias);
- n) Permitir fila de espera para atendimento fora de um grupo de ramais.
- o) Após a busca do ramal livre no grupo, pode buscar ramal de outro grupo;
- p) Permitir transbordo total de ligações de um grupo para outro grupo de atendimento.

6.8.20. REQUISITOS DE DISPONIBILIDADE

- a) A solução deverá possuir disponibilidade mínima de 99,5%.
- b) O ambiente deverá possuir redundância lógica e operacional.
- c) O sistema deverá permitir recuperação rápida em caso de falha.
- d) A CONTRATADA deverá monitorar continuamente os serviços.
- e) A solução deverá possuir mecanismos de contingência operacional.

6.8.21. COMPATIBILIDADE

- a) Operadoras SIP;
- b) Telefones IP;
- c) Softphones;
- d) Gateways SIP;
- e) Sistemas web;
- f) Ambientes Linux e Windows;
- g) Banco de dados compatível com ambiente corporativo;
- h) Navegadores modernos.

6.8.22. INTEGRAÇÃO COM O SINESP CAD

- a) A integração com o SINESP CAD deverá permitir interoperabilidade operacional entre os sistemas de comunicação e despacho operacional.
- b) A CONTRATADA será responsável por toda configuração, parametrização e adequação técnica necessária à integração.
- c) A integração deverá observar requisitos técnicos, operacionais e de segurança definidos pela CONTRATANTE e pelos órgãos responsáveis.
- d) Todas as integrações deverão operar sem impacto negativo na disponibilidade dos serviços.

6.8.23. REQUISITOS DE SUPORTE

- a) O suporte técnico deverá operar em regime 24x7.
- b) A CONTRATADA deverá disponibilizar atendimento remoto e presencial.
- c) A CONTRATADA deverá possuir equipe técnica especializada.
- d) A CONTRATADA deverá disponibilizar canais formais de abertura de chamados.
- e) O suporte deverá contemplar hardware, software, licenças e integrações.

Parágrafo único. Fica estabelecido que, diante da ocorrência de incidentes, indisponibilidades, degradação do serviço ou falhas operacionais, deverá ser realizada análise técnica para identificação e comprovação da origem da ocorrência, visando a correta atribuição das



responsabilidades entre as partes. Nos casos em que os incidentes estiverem associados à operadora telefônica, à quantidade insuficiente de canais de voz, ao fornecimento do tridígito, a conexão com a internet ou a quaisquer serviços de telecomunicações vinculados à titularidade da CONTRATANTE, não cabe a responsabilização a contratada. Nessas hipóteses, a CONTRATADA deverá atuar em conjunto com a CONTRATANTE, prestando o suporte técnico necessário e colaborando nas tratativas para restabelecimento e continuidade dos serviços.

6.9. Terminal de segurança eletrônico por videochamada (OUTDOOR VÍDEO CALL BOARD - OVCB)

6.9.1. Conceito da solução

O equipamento consiste em um dispositivo eletroeletrônico destinado à instalação em vias públicas ou em ambientes externos, projetado para possibilitar a realização de comunicação por videochamada entre o cidadão presente no terminal e a central de atendimento remota.

Os dispositivos poderão ser instalados, conforme planejamento da CONTRATANTE, em:

- I. Paradas de transporte coletivo;
- II. Terminais rodoviários;
- III. Terminais hidroviários;
- IV. Estações de integração de transporte;
- V. Praças públicas;
- VI. Áreas turísticas;
- VII. Áreas comerciais de grande circulação;
- VIII. Espaços urbanos com maior incidência de vulnerabilidade social ou criminal;
- IX. Outros locais estratégicos definidos pela CONTRATANTE.

6.9.1.1. A solução deverá possuir cobertura operacional no período das 20h00 às 06h00, em todos os dias da semana, contemplando os horários estatisticamente associados a maior vulnerabilidade urbana e maior demanda por atendimento emergencial.

6.9.2. Descrição da solução

6.9.2.1. O Ponto de Segurança Eletrônico por Videochamada consiste em solução tecnológica composta por conjunto integrado de hardware, software embarcado (firmware) e infraestrutura de comunicação de dados, destinada a possibilitar a comunicação audiovisual entre o cidadão e a central de atendimento do Centro Integrado de Operações (CIOp).

A solução deverá permitir, no mínimo:

- I – Captura de vídeo e áudio do usuário;
- II – Transmissão de áudio e vídeo em tempo real para a central de atendimento;
- III – Recepção de áudio e vídeo provenientes da central de atendimento;

IV – Comunicação bidirecional que permita interação direta entre o cidadão e o operador da central;

V – Acionamento simplificado por meio de interface acessível ao usuário.

6.9.2.2. O equipamento deverá possuir capacidade de operação autônoma, permanecendo disponível para utilização contínua em ambientes externos, observando requisitos de confiabilidade operacional, disponibilidade do serviço e adequação às condições ambientais do local de instalação, conforme as especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência.

6.9.2.3. Forma de acionamento e funcionamento operacional

Os Pontos de Segurança Eletrônicos por Videochamada deverão possuir mecanismo de acionamento simplificado por meio de botão de emergência, acessível ao cidadão no próprio equipamento.

Ao acionar o botão de emergência, o dispositivo deverá:

I – estabelecer automaticamente comunicação audiovisual em tempo real com operador do Centro Integrado de Operações – CIOp;

II – permitir interação direta entre o cidadão e o atendente, com transmissão de áudio e vídeo bidirecional;

III – possibilitar que o operador visualize o cidadão e o ambiente ao redor do equipamento, permitindo melhor avaliação da situação relatada;

IV – permitir que o operador realize orientação imediata ao cidadão, inclusive mantendo comunicação ativa enquanto a situação estiver em acompanhamento;

V – possibilitar, quando necessário, o registro da ocorrência e o acionamento das forças de segurança competentes, conforme os protocolos operacionais do atendimento emergencial.

6.9.2.3.1. O mecanismo permitirá que o cidadão utilize o dispositivo tanto em situações de emergência, como em situações em que se encontre em condição de insegurança ou vulnerabilidade, possibilitando o acompanhamento remoto pelo operador do CIOp até a normalização da situação ou chegada do apoio necessário.

6.9.3. Objetivo da solução

6.9.3.1.1. A solução tem como objetivo ampliar a segurança da população em espaços públicos, permitindo ao cidadão acesso rápido ao atendimento emergencial por meio de comunicação audiovisual direta com operadores do CIOp. O sistema possibilitará atendimento imediato em situações de risco, emergência ou necessidade de orientação, contribuindo para:

I. Prevenção de ocorrências;

II. Redução da vulnerabilidade em áreas públicas;

III. Inibição de práticas criminosas;

IV. Apoio à população em situações de risco;

V. Fortalecimento da capacidade de resposta das forças de segurança.

6.9.4. Benefícios operacionais

A implantação de dispositivos de comunicação por videochamada integrados ao CIOp permitirá:

- a) Ampliação da cobertura de atendimento emergencial da central de operações;
- b) Redução da vulnerabilidade em locais públicos estratégicos;
- c) Comunicação direta entre o cidadão e os operadores do CIOp;
- d) Maior agilidade no acionamento das forças de segurança;
- e) Efeito preventivo e dissuasório em relação à prática de crimes;
- f) Suporte imediato a cidadãos em situação de risco ou necessidade de orientação;
- g) Integração de espaços urbanos ao ecossistema tecnológico de segurança pública do Estado.

6.9.5. Alinhamento com políticas públicas

A implantação dos Pontos de Segurança Eletrônicos por Videochamada está alinhada às diretrizes de modernização da gestão pública e às políticas de utilização de tecnologia aplicada à segurança pública, contribuindo para o fortalecimento das ações de prevenção à violência e ampliação da capacidade de resposta do Estado.

A iniciativa promove o uso de soluções tecnológicas inteligentes e integradas, permitindo ampliar os canais de acesso da população aos serviços de segurança pública, especialmente em áreas urbanas de maior circulação de pessoas ou com maior incidência de ocorrências.

6.9.6. Características técnicas

A solução deverá ser composta, no mínimo, pelos seguintes subsistemas:

6.9.6.1. Terminal de segurança eletrônico por videochamada

Cada ponto, deverá ser equipado com terminal de comunicação audiovisual outdoor, contendo os seguintes componentes:

6.9.6.1.1. Monitor profissional outdoor

O terminal deverá possuir monitor profissional com características mínimas:

ITEM	PARÂMETRO	ESPECIFICAÇÃO	RELEVÂNCIA
I	Tamanho da tela	43" Polegadas	Área adequada para comunicação visual em ambiente urbano.
II	Resolução nativa	1920 × 1080 (Full HD)	Qualidade suficiente para videoconferência.
III	Brilho típico	3.500 cd/m ² (até 4.000 cd/m ² pico)	Legibilidade sob luz solar direta.
IV	Contraste	~6000:1	Boa distinção de imagem e texto.
V	Ângulo de visão	178° horizontal / 178° vertical	Visualização ampla em ambientes públicos.

VI	Cores	16,7 milhões (8-bit)	Reprodução de cores adequada para vídeo.
VII	Vidro frontal	Vidro temperado IK10	Resistência a vandalismo.
VIII	Proteção ambiental	IP56	Proteção contra poeira e chuva.
IX	Sensor de luminosidade	Integrado	Ajuste automático de brilho.
X	Sensor térmico	Integrado	Proteção contra sobreaquecimento.
XII	Operação contínua	24/7	Adequado para terminais urbanos.
XII	Conexões de vídeo	2× HDMI	Interface direta com a CPU.
XIII	Interfaces adicionais	USB, RJ45, RS232	Controle e gerenciamento remoto.
XIV	Alimentação	100–240 VAC	Integração direta à rede elétrica.

6.9.6.1.2. ÁUDIO

O terminal deverá possuir sistema de reprodução sonora destinado à comunicação com o usuário, composto por amplificação de áudio e dispositivos de emissão sonora adequados para operação em ambientes externos.

6.9.6.1.2.1. ÁUDIO DE SAÍDA

A solução deverá contemplar amplificador de potência com capacidade mínima de 15 W, conectado a 2 alto-falantes de 3 polegadas, responsáveis pela reprodução da comunicação proveniente da central de atendimento durante a realização da videochamada.

Os alto-falantes deverão ser instalados no interior do gabinete, com abertura acústica direcionada para a região frontal do terminal, permitindo adequada projeção do som ao usuário. A abertura deverá possuir proteção mecânica por grade metálica ou chapa perfurada, garantindo proteção contra danos, vandalismo e entrada de detritos, sem comprometer a propagação do áudio.

6.9.6.1.2.2. ÁUDIO DE ENTRADA

A captação de áudio do terminal deverá ser realizada por meio de um microfone com pré-amplificador de microfone de alto desempenho com Controle Automático de Ganho (AGC) integrado, projetado para manter nível de saída de áudio estável mesmo diante de variações significativas na intensidade sonora da fonte captada, reduzindo distorções e saturações em níveis elevados de áudio. O microfone deverá ser instalado na região frontal do terminal, protegido por abertura acústica com grade ou chapa perfurada, garantindo captação adequada da voz e proteção contra poeira, água e danos mecânicos.

6.9.6.1.3. SISTEMA DE VÍDEO-CÂMERA

O terminal deverá possuir câmera de vídeo do tipo IP, adequada para instalação em ambientes externos, destinada à captura de imagem do usuário durante a realização de videochamadas com a central de atendimento. A câmera deverá estar acoplada nativamente ao equipamento.

A câmera deverá possuir, no mínimo, as seguintes características técnicas:

- I. Resolução mínima Full HD (1920 x 1080 pixels);
- II. Sensor de imagem com resolução mínima de 2 megapixels, com tecnologia adequada para captura de imagens em ambientes externos;
- III. Lente fixa com distância focal aproximada de 2,8 mm ou equivalente, com ângulo de visão horizontal mínimo de 95°, permitindo enquadramento adequado do usuário posicionado em frente ao terminal;
- IV. Grau de proteção mínimo IP67, garantindo resistência a poeira, chuva e demais intempéries típicas de ambientes externos;
- V. Sistema de iluminação infravermelha ou tecnologia equivalente para operação em baixa luminosidade, com alcance mínimo de 30 metros;
- VI. Suporte a compressão de vídeo nos padrões H.264, H.265 ou superior, garantindo eficiência na transmissão de imagens;
- VII. Interface de comunicação Ethernet, permitindo integração com a infraestrutura de rede do terminal e transmissão de vídeo para a central de atendimento.
- VIII. A câmera deverá ser compatível com a arquitetura tecnológica da solução, permitindo integração plena com o sistema de videochamada e com os demais componentes do terminal.

6.9.6.1.4. BOTÃO DE ACIONAMENTO

- a) O terminal deverá possuir dispositivo de acionamento manual destinado à inicialização da comunicação por videochamada com a central de atendimento, instalado em posição frontal e de fácil acesso ao usuário.
- b) O acionamento deverá ser realizado por meio de botão do tipo antivandalismo ou solução equivalente, projetado para uso em ambientes públicos e sujeito a utilização contínua.
- c) O dispositivo deverá apresentar, no mínimo, as seguintes características:
 - I. Estrutura metálica ou material de elevada resistência mecânica, adequada para equipamentos instalados em vias públicas ou ambientes externos;
 - II. Resistência a impactos, tentativas de vandalismo e condições adversas de uso;
 - III. Instalação em posição visível e acessível ao usuário;
 - IV. Fixação segura ao gabinete por meio de sistema de montagem apropriado;
 - V. Integração com a unidade de processamento do equipamento, permitindo o acionamento da videochamada por meio de interface elétrica ou digital compatível com o sistema de controle do terminal.

O acionamento do dispositivo deverá iniciar automaticamente o processo de comunicação com a central de atendimento, conforme os protocolos operacionais definidos para a solução.

6.9.6.1.5. GABINETE MECÂNICO

I. O terminal deverá possuir um gabinete mecânico desenvolvido especificamente para instalação e operação em ambientes externos, garantindo resistência às intempéries típicas do clima Paraense, incluindo exposição prolongada a radiação solar, chuva, poeira e variações térmicas;

II. O projeto mecânico deverá prever condições de operação com temperatura interna de até 50 °C, sem prejuízo ao funcionamento dos componentes eletrônicos instalados no interior do equipamento;

III. O gabinete deverá apresentar design moderno, visual adequado ao ambiente urbano e elevado padrão de acabamento, compatível com equipamentos de uso público instalados em vias ou mobiliário urbano;

IV. O gabinete deverá possuir sistema de fechamento que restrinja o acesso interno apenas a pessoal autorizado. Para isso, deverão ser utilizados parafusos de segurança antivandalismo, com geometrias específicas que dificultem sua remoção com ferramentas convencionais. Esses parafusos deverão ser aplicados em todos os pontos de acesso ao interior do equipamento, incluindo:

- a) Tampas de manutenção;
- b) Painéis de acesso;
- c) Compartimentos eletrônicos.

O objetivo é evitar aberturas não autorizadas, reduzir o risco de vandalismo e garantir a integridade dos componentes internos do terminal. O projeto mecânico também deverá prever que operações de manutenção possam ser realizadas apenas com ferramentas apropriadas e por equipe técnica autorizada.

6.9.6.1.5.1. SISTEMA DE VENTILAÇÃO E DISSIPACÃO TÉRMICA

O terminal deverá possuir um sistema de ventilação e dissipação térmica projetado para garantir a operação adequada dos componentes eletrônicos instalados no interior do gabinete, mesmo quando exposto a condições ambientais severas típicas de instalações externas. Considerando a exposição direta à radiação solar e as temperaturas elevadas que podem ocorrer em ambientes urbanos, o projeto térmico deverá assegurar que a temperatura interna do equipamento permaneça dentro da faixa de operação dos componentes eletrônicos, mesmo quando a temperatura interna atingir valores de até 50°C.

6.9.6.1.5.2. CPU

A CPU deverá ser do tipo industrial e contemplando, no mínimo, as seguintes especificações:

I – processador compatível com aplicações de captura, codificação, transmissão e recepção de áudio e vídeo em tempo real;

II – memória RAM mínima de 8 GB do tipo DDR4 ou tecnologia equivalente;



- III – armazenamento interno mínimo de 256 GB em unidade de estado sólido (SSD) ou tecnologia equivalente;
- IV – arquitetura de processamento x86 de 64 bits ou equivalente, compatível com aplicações de comunicação multimídia;
- V – unidade de processamento gráfico (GPU) integrada ou equivalente, compatível com aplicações de processamento de vídeo;
- VI – sistema operacional seguro, estável e dedicado à operação da solução, configurado para operação contínua e proteção contra acessos não autorizados;
- VII – interfaces de conexão para vídeo e periféricos, contemplando saídas de vídeo e portas USB ou equivalentes, compatíveis com os dispositivos do terminal;
- VIII – interfaces de comunicação de rede que permitam conectividade cabeada por Ethernet, podendo adicionalmente suportar tecnologias sem fio como Wi-Fi e Bluetooth, quando aplicável à solução;
- IX – dimensões físicas compatíveis com a instalação no interior do gabinete do terminal, observadas as condições de integração com os demais componentes da solução.

6.9.6.1.6. OUTRAS EXIGÊNCIAS

6.9.6.1.6.1. IDENTIFICAÇÃO VISUAL DOS EQUIPAMENTOS

- I. Os equipamentos instalados no âmbito da solução deverão possuir identificação visual padronizada, a ser aplicada pela CONTRATADA por meio de plotagem, adesivação ou tecnologia equivalente, adequada para uso em ambientes externos.
- II. A arte gráfica, identidade visual, layout e demais elementos de comunicação institucional serão fornecidos e aprovados pela CONTRATANTE, devendo a CONTRATADA realizar a aplicação nos equipamentos conforme as especificações fornecidas.
- III. A identificação visual deverá utilizar materiais resistentes às condições climáticas e ao desgaste natural decorrente da exposição em ambientes externos, garantindo durabilidade, legibilidade e adequada apresentação visual dos equipamentos ao longo do período de execução contratual.

6.9.7. DA PLATAFORMA DE ATENDIMENTO INTEGRADA AO CIOp

A solução deverá incluir plataforma tecnológica centralizada, integrada ao Centro Integrado de Operações, contendo:

6.9.7.1. PLATAFORMA DE VIDEOATENDIMENTO

A plataforma deverá permitir:

- a) Recebimento de chamadas originadas dos terminais;
- b) Atendimento imediato por operadores;
- c) Comunicação bidirecional por vídeo e áudio;
- d) Visualização em tempo real;



- e) Identificação automática do terminal acionado;
- f) Registro automático de todas as ocorrências;
- g) Registro de data, hora e localização do acionamento;
- h) Interface intuitiva para operadores;
- i) Atendimento simultâneo de múltiplos terminais;
- j) Fila inteligente de atendimento.

6.9.7.2. SISTEMA DE MONITORAMENTO E SUPERVISÃO

A solução deverá possuir sistema de monitoramento contendo:

- a) Painel de controle em tempo real;
- b) Visualização do status de cada terminal;
- c) Alertas automáticos de falha;
- d) Monitoramento de conectividade;
- e) Monitoramento de disponibilidade;
- f) Registro de eventos;
- g) Relatórios gerenciais e operacionais.

6.9.8. SISTEMA DE GRAVAÇÃO E ARMAZENAMENTO

Deverá permitir:

- a) Gravação integral das videochamadas;
- b) Armazenamento mínimo de 30 (trinta) dias;
- c) Exportação de gravações;
- d) Controle de acesso seguro;
- e) Criptografia dos dados armazenados.

6.9.9. DOS REQUISITOS

6.9.9.1. REQUISITOS DE DISPONIBILIDADE E DESEMPENHO

A solução deverá garantir:

- a) Disponibilidade mínima de 99,5%;
- b) Operação contínua 24x7;
- c) Alta confiabilidade operacional.

6.9.9.2. REQUISITOS DE SEGURANÇA

A solução deverá possuir:

- a) Criptografia de dados;



- b) Comunicação segura;
- c) Controle de acesso por perfil;
- d) Proteção contra acesso não autorizado;
- e) Proteção contra ataques cibernéticos;
- f) Conformidade com a LGPD.

6.9.9.3. REQUISITOS DE INSTALAÇÃO

A contratada deverá ser responsável por:

- a) Fornecimento de todos os equipamentos;
- b) Instalação física;
- c) Configuração;
- d) Integração com o CIOp.

6.9.9.4. REQUISITOS DE MANUTENÇÃO E SUPORTE

A contratada deverá garantir:

- a) Suporte técnico especializado;
- b) Monitoramento remoto;
- c) Manutenção preventiva;
- d) Manutenção corretiva;
- e) Substituição de equipamentos defeituosos;
- f) Atualizações de software.

6.9.9.5. REQUISITOS DE INTEGRAÇÃO

A solução deverá ser plenamente integrada com:

- a) Plataforma de atendimento do CIOp;
- b) Plataforma de inteligência e análise;
- c) Outros sistemas legados definidos pelo contratante.

6.9.10. MODALIDADE DE CONTRATAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO DOS BENS

- a) O modelo de contratação dos serviços e equipamentos será na modalidade de locação, por se mostrar tecnicamente e economicamente mais vantajoso, uma vez que demanda menor investimento inicial e proporciona maior previsibilidade financeira ao longo da vigência contratual.
- b) Essa modalidade também assegura a garantia de pleno funcionamento contínuo da solução, em regime ininterrupto, contemplando a responsabilidade da contratada pela atualização tecnológica permanente de hardware e software, substituição de equipamentos danificados em decorrência de intempéries, acidentes, desgaste natural ou fim da vida útil dos componentes, bem como pela



execução de manutenções preventivas e corretivas necessárias à continuidade, confiabilidade e eficiência operacional do sistema.

6.9.11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- a) A CONTRATANTE deverá devolver os equipamentos ao final do contrato de locação no mesmo estado em que os recebeu, salvo as deteriorações naturais ao uso regular;
- b) A CONTRATANTE se responsabilizará por danos causados aos equipamentos em decorrência do mau uso;
- c) A CONTRATANTE permitirá que a empresa CONTRATADA tenha acesso presencial e remoto aos equipamentos com a finalidade de supervisionar o status e sua funcionalidade, para prover atualizações e upgrades dos softwares, e ainda, para operacionalizar manutenções.
- d) Compete à CONTRATANTE disponibilizar e indicar local adequado para instalação, operação e funcionamento dos equipamentos, observando obrigatoriamente as condições mínimas de infraestrutura técnica necessárias.
- e) É vedado à CONTRATANTE ceder, sublocar, transferir, emprestar, comercializar, remover do local originalmente instalado ou permitir a utilização dos equipamentos por terceiros não autorizados, sem prévia e expressa autorização formal da CONTRATADA, sob pena de responsabilização pelos danos decorrentes e aplicação das medidas contratuais cabíveis.
- f) A CONTRATANTE reconhece que os equipamentos locados permanecem, em qualquer hipótese, de propriedade exclusiva da CONTRATADA, não adquirindo sobre eles qualquer direito de propriedade, retenção ou posse definitiva.

6.9.12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- a) A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento, instalação, ativação, configuração e manutenção da infraestrutura necessária ao pleno funcionamento dos equipamentos, incluindo a conectividade de dados e a alimentação elétrica dos terminais.
- b) Para fins de conectividade, a CONTRATADA deverá disponibilizar toda a infraestrutura necessária à transmissão de dados, incluindo links de acesso à internet, equipamentos de comunicação, serviços de conectividade e demais recursos técnicos indispensáveis à comunicação entre os terminais e a central de atendimento do Centro Integrado de Operações – CIOp.
- c) Quando aplicável, deverão ser previstos mecanismos de redundância de conectividade, com o objetivo de reduzir riscos de indisponibilidade e assegurar a continuidade da comunicação dos equipamentos.
- d) No que se refere à alimentação elétrica, caberá igualmente à CONTRATADA providenciar a infraestrutura necessária para energização dos equipamentos, incluindo instalação elétrica, dispositivos de proteção, cabeamento, fontes de alimentação e demais componentes necessários ao funcionamento seguro e contínuo da solução, observadas as normas técnicas e regulamentações aplicáveis.



Parágrafo único: A instalação dos equipamentos ficará condicionada à existência de viabilidade técnica, no local indicado pela CONTRATANTE, para disponibilização de acesso à internet e fornecimento de energia elétrica.

6.10. TERMINAIS DE AUTOATENDIMENTO

6.10.1. CONCEITO E OBJETIVO DA SOLUÇÃO

- a) A solução consiste na disponibilização de terminais de autoatendimento multifuncionais destinados ao acesso da população aos serviços de emergência e segurança pública vinculados ao Centro Integrado de Operações – CIOp, especialmente aos serviços 190 e Disque Denúncia 181.
- b) Os terminais deverão possibilitar ao cidadão a realização de chamadas telefônicas, registro de ocorrências, denúncias, solicitações de apoio operacional e demais interações previstas pela CONTRATANTE, por meio de interface informatizada integrada aos sistemas oficiais de atendimento.
- c) A solução tem por objetivo ampliar os canais de acesso da população aos serviços públicos de segurança, proporcionando maior capilaridade operacional, acessibilidade, agilidade no atendimento e fortalecimento das ações de prevenção, resposta emergencial e recebimento de denúncias.
- d) A solução deverá operar de forma contínua, segura e integrada à infraestrutura tecnológica da CONTRATANTE, permitindo rastreabilidade das interações, geração de protocolos, auditoria das informações e gerenciamento centralizado dos atendimentos realizados.

6.10.2. CARACTERÍSTICAS CONSTRUTIVAS

- a) Equipamento do tipo terminal vertical monobloco, destinado à instalação em ambientes internos protegidos de intempéries;
- b) Estrutura resistente e adequada para uso contínuo em ambiente institucional;
- c) Dimensões aproximadas:
 - I. Altura: cerca de 1.500 mm;
 - II. Largura: cerca de 700 mm;
 - III. Profundidade: entre 490 mm e 530 mm.

6.10.2.1. MONITOR E INTERFACE TOUCHSCREEN

Monitor com as seguintes especificações mínimas:

- a) Tamanho mínimo: 18,5 polegadas;
- b) Tecnologia LED;
- c) Formato widescreen;
- d) Resolução mínima: 1366 x 768;
- e) Brilho mínimo: 250 cd/m²;
- f) Contraste mínimo: 2000:1;



- g) Tempo de resposta máximo: 5 ms;
- h) Tela sensível ao toque (touchscreen) com:
 - I. Tecnologia por ondas acústicas de superfície (SAW) ou tecnologia equivalente de alta precisão;
 - II. Superfície em vidro resistente a riscos;
 - III. Alta transparência e qualidade de imagem;
 - IV. Reconhecimento por toque de dedo ou objeto apropriado;
 - V. Resposta rápida e sensível ao toque.

6.10.2.2. PROCESSAMENTO E ARMAZENAMENTO

- a) Processador mínimo Quad-Core com frequência mínima de 2.0 GHz ou desempenho equivalente;
- b) Memória RAM mínima de 4 GB;
- c) Unidade de armazenamento interno com capacidade mínima de 500 GB (HD) ou solução equivalente de desempenho igual ou superior;
- d) Placa gráfica integrada compatível com reprodução de vídeos e interface gráfica do sistema;
- e) Interface de rede: 01 porta Ethernet RJ-45 10/100/1000 Mbps.
- f) Possibilidade de expansão por MiniPCI-E ou tecnologia equivalente (para Wi-Fi, 3G/4G ou SSD mSATA).

6.10.2.3. TELEFONE INTEGRADO

- a) O terminal deverá possuir telefone acoplado estruturalmente ao equipamento, integrado de fábrica ao gabinete, não sendo admitidos dispositivos externos adaptados ou acoplados posteriormente.
- b) O telefone deverá permitir:
 - I. Comunicação por tecnologia compatível com a plataforma oficial (VoIP/SIP ou tecnologia equivalente);
 - II. Monofone físico com cabo reforçado;
 - III. Teclado numérico físico;
 - IV. Controle de volume;
 - V. Qualidade de áudio compatível com ambiente institucional.

6.10.2.4. PERIFÉRICOS INTEGRADOS

Teclado físico padrão ABNT-2, preferencialmente em inox ou material antivandalismo, com:

- I. Mínimo de 63 teclas;
- II. Legendas em baixo relevo;
- III. Dispositivo apontador integrado do tipo trackball, com Botões direito e esquerdo integrados.



6.10.2.5. ALIMENTAÇÃO ELÉTRICA

- a) Fonte automática bivolt (93 a 130 VAC / 200 a 245 VAC);
- b) Frequência: 60 Hz;
- c) Operação em temperatura entre +5°C e +40°C;
- d) Umidade relativa de operação entre 10% e 85% sem condensação.

6.10.2.5. SISTEMA INFORMATIZADO

O terminal deverá operar sistema informatizado integrado a central telefônica e demais sistemas indicados pelo CONTRATANTE.

O sistema deverá permitir:

- a) Realizar ligações telefônicas;
- b) Registro completo das demandas;
- c) Classificação e tipificação das ocorrências;
- d) Encaminhamento automático;
- e) Geração de protocolo;
- f) Emissão de relatórios e registros auditáveis.

6.10.3. MODALIDADE DOS BENS

- a) O modelo de contratação dos serviços e equipamentos será na modalidade de locação, por se mostrar tecnicamente e economicamente mais vantajoso, uma vez que demanda menor investimento inicial e proporciona maior previsibilidade financeira ao longo da vigência contratual.
- b) Essa modalidade também assegura a garantia de pleno funcionamento contínuo da solução, em regime ininterrupto, contemplando a responsabilidade da contratada pela atualização tecnológica permanente de hardware e software, substituição de equipamentos danificados em decorrência de intempéries, acidentes, desgaste natural ou fim da vida útil dos componentes, bem como pela execução de manutenções preventivas e corretivas necessárias à continuidade, confiabilidade e eficiência operacional do sistema.

6.10.4. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- a) A CONTRATANTE deverá devolver os equipamentos ao término do contrato de locação nas mesmas condições em que foram recebidos, ressalvadas as deteriorações decorrentes do uso normal e regular.
- b) A CONTRATANTE será responsável por eventuais danos causados aos equipamentos em decorrência de uso inadequado, negligência ou utilização em desacordo com as orientações técnicas fornecidas pela CONTRATADA.
- c) A CONTRATANTE deverá permitir à CONTRATADA acesso aos equipamentos, de forma presencial e remota, sempre que necessário, com a finalidade de acompanhar o status de

funcionamento, realizar monitoramento, efetuar atualizações e melhorias de software, bem como executar procedimentos de manutenção preventiva ou corretiva.

d) A CONTRATANTE será responsável pelo fornecimento e custeio da energia elétrica necessária ao funcionamento dos equipamentos, bem como pela disponibilização da conectividade de internet adequada para sua operação.

e) Caberá à CONTRATANTE indicar previamente à CONTRATADA o local de instalação do totem, garantindo a disponibilização de espaço adequado, seguro e com infraestrutura mínima necessária, incluindo fornecimento de energia elétrica e acesso à internet cabeada ou por rede Wi-Fi para a plena operacionalização do equipamento.

6.11. CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT)

6.11.1. CARACTERÍSTICAS GERAIS DA PLATAFORMA

- a) Ser disponibilizada em ambiente 100% web;
- b) Operar em protocolo seguro HTTPS com certificado digital válido;
- c) Permitir acesso simultâneo de múltiplos usuários;
- d) Permitir controle de acesso por perfil;
- e) Gerar número de protocolo único por atendimento;
- f) Manter histórico completo e auditável das ocorrências;
- g) Possuir arquitetura multicanal (omnichannel), permitindo a integração e o gerenciamento de atendimentos provenientes de diferentes canais de comunicação, tais como voz, mensagens, videochamadas ou outros meios digitais compatíveis com a solução.

6.11.2. SEGURANÇA E AUTENTICAÇÃO

O sistema deverá possuir:

- a) A autenticação ao CRM deverá ocorrer, no mínimo, em duas etapas (Two-Factor Authentication – 2FA);
- b) Controle de perfis e permissões;
- c) Registro de logs auditáveis;
- d) Controle de rastreabilidade das ações;
- e) Conformidade integral com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

6.11.3. INTEGRAÇÕES

6.11.3.1. O sistema de CRM deverá possuir capacidade de interoperabilidade, permitindo a integração técnica via API (Application Programming Interface) e/ou Web Services com os seguintes ativos e plataformas:

- a) Terminais de Autoatendimento (Totems): para interação direta com o usuário final;



- b) Sistemas Legados: softwares e bases de dados preexistentes de propriedade ou uso da Contratante;
- c) Plataformas de Terceiros: sistemas externos indicados pela Contratante conforme a necessidade do negócio;
- d) Canais de Comunicação: sistemas de telefonia e canais digitais de atendimento, observada a compatibilidade técnica.

6.11.3.2. As integrações referidas deverão viabilizar, de forma automática e em tempo real, as seguintes funcionalidades mínimas:

- a) Abertura de protocolos (Tickets);
- b) Gestão de Status: atualização concomitante de estados e fluxos de atendimento;
- c) Sincronização de Bases: garantia de integridade e paridade de dados entre as plataformas;
- d) Tráfego de Dados Estruturados: fluxo bidirecional (envio e recebimento) de informações em formatos compatíveis.

6.11.4. Gestão das Ocorrências:

O sistema deverá permitir:

- a) Registro completo das demandas;
- b) Classificação e tipificação;
- c) Encaminhamento entre níveis de atendimento;
- d) Registro de histórico cronológico completo;
- e) Anexação de arquivos multimídia;
- f) Emissão de relatórios sintéticos e analíticos.

6.11.5. Anexo de Múltiplas Mídias

a) O sistema deverá permitir o anexo de múltiplas mídias em uma mesma ocorrência, sem limitação a apenas um arquivo por registro. Deverá aceitar, no mínimo, os seguintes formatos:

I. PDF;

II. DOC/DOCX (Word);

III. XLS/XLSX (Excel);

IV. JPEG;

V. PNG;

VI. MP3;

VII. MP4;

VIII. WAV.

b) Os anexos deverão permanecer vinculados ao histórico da ocorrência, com registro de data, hora e usuário responsável pela atualização do status da ocorrência.

6.11.6. Histórico e Rastreabilidade

a) Cada ticket deverá possuir histórico completo da ocorrência, incluindo:

- I. Interações realizadas;
- II. Transferências entre níveis;
- III. Alterações de status;
- IV. Anexos inseridos;
- V. Comunicações registradas no sistema.

6.11.7. Painéis e Métricas de Atendimento

a) O sistema deverá disponibilizar painéis interativos (dashboards) com métricas operacionais em tempo real ou com atualização periódica configurável. Os painéis deverão apresentar, no mínimo:

- I. Volume de tickets registrados;
- II. Tickets por Status;
- III. Atendimento por operador;
- IV. Tipificação dos atendimentos.

b) O histórico não poderá ser excluído por usuários comuns, garantindo integridade e auditabilidade.

6.11.8. Relatórios

a) O sistema deverá permitir a geração de relatórios detalhados e sintéticos, com filtros configuráveis pelo próprio usuário autorizado. Os relatórios deverão permitir personalização por:

- I. Data;
- II. Canal de Atendimento;
- III. Período;
- IV. Unidade;
- V. Nível de atendimento;
- VI. Tipo de ocorrência;
- VII. Produtividade do atendente;
- VIII. Status.

b) A exportação deverá ocorrer, no mínimo, nos seguintes formatos:

- I. PDF
- II. EXCEL.

6.12. PLATAFORMA CONVERSACIONAL DIGITAL RECEPTIVA

6.12.1. A CONTRATADA deverá fornecer, implantar, configurar, integrar e manter plataforma conversacional digital destinada exclusivamente ao atendimento receptivo automatizado e humano, integrada aos sistemas da CONTRATANTE, assegurando rastreabilidade, segurança, disponibilidade e integridade das informações.

6.12.2. A solução deverá possuir arquitetura escalável, garantindo desempenho adequado e capacidade de processamento compatível com o volume operacional da CONTRATANTE, devendo suportar, no mínimo, o processamento mensal de 100.000 (cem mil) mensagens receptivas, originadas exclusivamente por iniciativa do usuário, sem limitação quanto ao número de sessões simultâneas, desde que observada a capacidade mínima contratada.

6.12.3. CARACTERÍSTICAS GERAIS DA PLATAFORMA

A plataforma conversacional digital receptiva deverá contemplar, no mínimo:

I – Atendimento receptivo automatizado, por meio de assistente virtual com utilização de inteligência artificial ou tecnologia equivalente;

II – Atendimento receptivo humano, com possibilidade de transbordo a partir do atendimento automatizado;

III – Registro integral e auditável das interações realizadas;

IV – Geração de protocolo único de atendimento;

V – Integração com demais sistemas indicados pela CONTRATANTE, por meio de API, Web Services ou tecnologia equivalente;

VI – Disponibilização de painéis operacionais e gerenciais;

VII – Operação em ambiente seguro, com controle de acesso e rastreabilidade.

6.12.4. REQUISITOS DO ATENDIMENTO RECEPTIVO AUTOMATIZADO

A solução deverá:

I – Operar em regime contínuo, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana;

II – Permitir o recebimento e processamento de mensagens oriundas dos canais digitais integrados;

III – Utilizar tecnologia de Processamento de Linguagem Natural (NLP) ou equivalente;

IV – Identificar intenções e classificar automaticamente as demandas recebidas;

V – Realizar triagem automatizada das solicitações;

VI – Gerar número de protocolo único;

VII – Permitir encaminhamento para atendimento humano, quando necessário;

VIII – Preservar integralmente o histórico e o contexto da interação durante o transbordo;

IX – Registrar integralmente as interações realizadas.

6.12.5. REQUISITOS DO ATENDIMENTO RECEPTIVO HUMANO

A solução deverá permitir:

- I – Recebimento de atendimentos encaminhados pelo assistente virtual ou iniciados diretamente pelo usuário;
- II – Visualização integral do histórico da interação;
- III – Continuidade do atendimento sem perda de contexto;
- IV – Transferência entre operadores ou níveis de atendimento, quando aplicável;
- V – Registro integral e auditável das interações;
- VI – Monitoramento operacional por supervisores autorizados.

6.12.6. CANAIS DIGITAIS RECEPTIVOS SUPORTADOS

A solução deverá suportar, no mínimo, os seguintes canais receptivos:

- I – WhatsApp, por meio da API oficial WhatsApp Business;
- II – Webchat institucional;
- III – Outros canais digitais que venham a ser definidos pela CONTRATANTE, desde que tecnicamente compatíveis.

6.12.7. REQUISITOS DE INTEGRAÇÃO COM WHATSAPP BUSINESS API

Quando utilizado o canal WhatsApp, a solução deverá:

- I – Operar exclusivamente por meio da API oficial do WhatsApp Business;
- II – Permitir recebimento de mensagens enviadas pelos usuários;
- III – Permitir resposta automatizada e/ou humana;
- IV – Garantir rastreabilidade integral das interações;
- V – Registrar logs completos das interações;
- VI – Permitir integração com o sistema da CONTRATANTE.

Parágrafo único. A CONTRATADA deverá emendar todos os esforços técnicos e operacionais necessários para obtenção e manutenção da autenticidade da conta empresarial, inclusive selo de verificação institucional, quando tecnicamente elegível e permitido pelas políticas da plataforma Meta, não podendo, contudo, ser responsabilizada por negativa, suspensão, limitação ou revogação decorrente de critérios exclusivos da plataforma proprietária.

6.12.8. INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E AUTOMAÇÃO

A solução deverá possuir recursos que permitam:

- I – Reconhecimento de intenções;
- II – Classificação automatizada de demandas;
- III – Sugestão de respostas automatizadas;

IV – Parametrização e treinamento supervisionado;

V – Evolução contínua da base de conhecimento.

6.12.9. REGISTRO, AUDITORIA E RASTREABILIDADE

A solução deverá garantir:

I – Registro integral das interações;

II – Identificação do usuário, quando aplicável;

III – Identificação do atendente responsável;

IV – Registro de data e hora das interações;

V – Registro de transferências realizadas;

VI – Registro de encerramento do atendimento;

VII – Impossibilidade de exclusão de registros por usuários comuns;

VIII – Disponibilidade das informações para auditoria.

6.12.10. PAINÉIS GERENCIAIS E RELATÓRIOS

A solução deverá disponibilizar, no mínimo:

I – Painéis de acompanhamento operacional em tempo real e de períodos anteriores;

II – Quantidade de atendimentos recebidos;

III – Quantidade de atendimentos automatizados e humanos;

IV – Atendimentos em andamento;

V – Atendimentos concluídos;

VI – Indicadores por período;

VII – Indicadores por canal;

VIII – Exportação de relatórios em formato PDF e Excel ou equivalente.

6.12.11. SUPORTE A CONTEÚDOS MULTIMÍDIA

A solução deverá permitir envio e recebimento de conteúdos multimídia, incluindo, no mínimo:

I – Documentos;

II – Imagens;

III – Arquivos de áudio;

IV – Outros formatos compatíveis com os canais utilizados.

Parágrafo único. Os arquivos deverão permanecer vinculados ao histórico do atendimento.

6.12.12. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS

A solução deverá:

- I – Operar em ambiente seguro, com criptografia de dados;
- II – Possuir controle de acesso baseado em perfil;
- III – Registrar logs auditáveis;
- IV – Garantir confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações;
- V – Estar integralmente em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

6.12.13. DISPONIBILIDADE E CONTINUIDADE

A solução deverá garantir:

- I – Disponibilidade mínima mensal de 99,5%;
- II – Capacidade de suportar variações no volume de atendimentos receptivos;
- III – Monitoramento contínuo;
- IV – Existência de mecanismos de contingência e continuidade do serviço.

6.12.14. INTEGRAÇÃO COM SISTEMAS DA CONTRATANTE

A solução deverá permitir integração com:

- I – Sistemas legados;
- II – Sistemas de atendimento;
- III – Plataformas de Business Intelligence;
- IV – Outros sistemas indicados pela CONTRATANTE
- V – As integrações deverão ocorrer por meio de APIs, Web Services ou tecnologia equivalente.

6.13. PLATAFORMA CONVERSACIONAL DIGITAL ATIVA

6.13.1. A CONTRATADA deverá fornecer, implantar, configurar, integrar, disponibilizar e manter solução tecnológica destinada ao gerenciamento, automação e orquestração de atendimentos digitais iniciados por iniciativa exclusiva da CONTRATANTE, possibilitando o envio proativo de mensagens aos usuários por meio de assistente virtual com utilização de Inteligência Artificial, com possibilidade de interação complementar por atendimento humano, de forma integrada, contínua, segura, auditável e rastreável.

6.13.2. A solução deverá operar de forma plenamente compatível com a API oficial do WhatsApp Business, garantindo interoperabilidade, confiabilidade e integridade das comunicações realizadas.

6.13.3. A solução deverá possuir arquitetura escalável, garantindo capacidade de processamento compatível com a demanda operacional da CONTRATANTE, devendo suportar no mínimo, o processamento mensal de 100.000 (cem mil) mensagens ativas, originadas exclusivamente por iniciativa da CONTRATANTE.

6.13.4. CARACTERÍSTICAS GERAIS DA PLATAFORMA

A solução deverá contemplar, no mínimo:

- I – Envio proativo de mensagens digitais por iniciativa da CONTRATANTE;
- II – Automação de comunicações por meio de assistente virtual com Inteligência Artificial ou tecnologia equivalente;
- III – Possibilidade de interação complementar por operadores humanos, quando necessário;
- IV – Gerenciamento centralizado das comunicações ativas;
- V – Registro integral e auditável de todas as mensagens enviadas e recebidas;
- VI – Geração de protocolo único para cada interação iniciada;
- VII – Integração com sistemas corporativos e legados da CONTRATANTE;
- VIII – Disponibilização de interface administrativa segura;
- IX – Disponibilização de painéis operacionais e gerenciais;
- XI – Operação em ambiente seguro, com controle de acesso e rastreabilidade.

6.13.5. LIMITE MENSAL DE MENSAGENS ATIVAS

A solução deverá garantir capacidade de envio de até 100.000 (cem mil) mensagens ativas mensais, observando obrigatoriamente as seguintes condições:

- I – As mensagens deverão ser originadas exclusivamente por iniciativa da CONTRATANTE;
- II – Não será permitido o acúmulo de mensagens não utilizadas para períodos subsequentes;
- III – O controle do consumo deverá ser disponibilizado à CONTRATANTE em tempo real ou por meio de relatórios atualizados com frequência mínima a cada 03 (três) dias úteis.

6.13.6. REQUISITOS DO ENVIO DE MENSAGENS ATIVAS

A solução deverá permitir:

- I – Envio de mensagens individuais ou em lote;
- II – Envio automatizado baseado em eventos, integrações ou comandos da CONTRATANTE;
- III – Utilização de assistente virtual com Inteligência Artificial;
- IV – Personalização de mensagens com dados variáveis;
- V – Encaminhamento para atendimento humano quando necessário;
- VI – Registro integral das mensagens enviadas;
- VII – Registro do status de entrega;
- VIII – Registro de leitura, quando disponível;
- IX – Registro das respostas recebidas;
- X – Registro completo do histórico da interação.

6.13.7. REQUISITOS DE INTEGRAÇÃO COM WHATSAPP BUSINESS API

A solução deverá operar exclusivamente por meio da API oficial do WhatsApp Business, devendo:



- I – Permitir envio proativo de mensagens autorizadas pela CONTRATANTE;
 - II – Permitir envio automatizado e manual;
 - III – Permitir utilização de modelos de mensagens (templates);
 - IV – Garantir rastreabilidade integral das mensagens;
 - V – Registrar logs completos e auditáveis;
 - VI – Garantir conformidade com os requisitos técnicos da plataforma WhatsApp Business.
- Não será exigida vinculação a fornecedor específico, sendo admitida qualquer solução compatível com a API oficial.

6.13.8. INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E AUTOMAÇÃO

A solução deverá possuir recursos que permitam:

- I – Automação do envio de mensagens;
- II – Interação automatizada com usuários;
- III – Reconhecimento de intenções;
- IV – Classificação automatizada de respostas;
- V – Encaminhamento automatizado para atendimento humano;
- VI – Parametrização e treinamento supervisionado;
- VII – Evolução contínua da base de conhecimento.

6.13.9. ATENDIMENTO HUMANO COMPLEMENTAR

A solução deverá permitir:

- I – Recebimento das respostas decorrentes das mensagens ativas enviadas;
- II – Atendimento humano complementar;
- III – Continuidade do atendimento sem perda de contexto;
- IV – Visualização integral do histórico da interação;
- V – Transferência entre operadores, quando aplicável;
- VI – Registro integral e auditável das interações;
- VII – Encerramento formal e registrado do atendimento.

6.13.10. REGISTRO, AUDITORIA E RASTREABILIDADE

A solução deverá garantir:

- I – Registro integral das mensagens enviadas;
- II – Registro das respostas recebidas;
- III – Identificação do usuário destinatário;

- IV – Identificação do operador responsável, quando aplicável;
- V – Registro de data e hora de envio;
- VI – Registro de status de entrega;
- VII – Registro de leitura, quando disponível;
- VIII – Registro do encerramento da interação;
- IX – Disponibilidade das informações para auditoria;
- X – Impossibilidade de exclusão de registros por usuários não autorizados.

6.13.11. PAINÉIS GERENCIAIS E RELATÓRIOS

A solução deverá disponibilizar, no mínimo:

- I – Painel de controle de mensagens enviadas;
- II – Quantidade de mensagens enviadas por período;
- III – Quantidade de mensagens entregues;
- IV – Quantidade de respostas recebidas;
- V – Taxas de interação;
- VI – Controle do consumo mensal do limite contratado;
- VII – Indicadores operacionais;
- VIII – Exportação de relatórios em formato PDF, Excel ou equivalente.

6.13.12. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS

A solução deverá:

- I – Operar em ambiente seguro, com criptografia de dados;
- II – Possuir controle de acesso baseado em perfis;
- III – Garantir rastreabilidade das ações realizadas;
- IV – Garantir confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações;
- V – Estar integralmente em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

6.13.13. DISPONIBILIDADE E CONTINUIDADE

A solução deverá garantir:

- I – Disponibilidade mínima mensal de 99,5%;
- II – Capacidade de envio compatível com o limite contratado;
- III – Monitoramento contínuo;
- IV – Mecanismos de contingência e continuidade;



V – Recuperação em caso de falhas.

6.13.14. INTEGRAÇÃO COM SISTEMAS DA CONTRATANTE

A solução deverá permitir integração com:

I – Sistema de CRM da CONTRATANTE;

II – Sistemas corporativos e legados;

III – Plataformas de atendimento;

IV – Sistemas de Business Intelligence;

V – Outros sistemas indicados pela CONTRATANTE.

VI – As integrações deverão ocorrer por meio de APIs, Web Services ou tecnologia equivalente.

6.14. PLATAFORMA DE BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

6.14.1. A solução deverá permitir:

I. Integração automatizada por meio de APIs ou conectores de dados;

II. Centralização de dados oriundos de múltiplos sistemas e bases de informação;

III. Consolidação, tratamento e modelagem automatizada das informações;

IV. Geração de dashboards interativos e relatórios analíticos;

V. Monitoramento de indicadores operacionais e estratégicos;

VI. Apoio à tomada de decisão baseada em dados.

6.14.2. Arquitetura da Solução

a) A solução deverá contemplar ambiente de desenvolvimento, publicação e visualização de painéis e relatórios analíticos, permitindo:

I. Modelagem e transformação de dados;

II. Publicação de relatórios e dashboards em ambiente centralizado de acesso;

III. Compartilhamento de painéis entre usuários autorizados;

IV. Controle de acesso por perfil de usuário, garantindo segurança das informações.

b) A arquitetura deverá permitir:

I. Atualização automática de dados, com frequência mínima de atualização a cada 120 (cento e vinte) minutos;

II. Atualização incremental dos dados, quando aplicável;

III. Armazenamento seguro das informações, com mecanismos de proteção e integridade dos dados.

6.14.3. Integrações Obrigatórias

A solução deverá permitir integração automatizada com, no mínimo, os seguintes sistemas:

6.14.3.1. Sistema de Telefonia

I. Extração de dados de chamadas recebidas;

II. Volume de ligações atendidas e abandonadas;

III. Tempo Médio de Atendimento (TMA);



IV. Tempo Médio de Espera (TME);

V. Nível de Serviço (SLA).

6.14.3.2. Sistema de CRM

I. Tipificação de demandas;

II. Ranking por Cidade.

6.14.3.3. Sistema de Autoatendimento

I. Volume de acessos;

III. Índice de acessos por menu;

IV. Índice de acessos por totem.

6.14.4. Modelagem e tratamento dos dados

a) A solução deverá permitir:

I. Criação de modelo de dados relacional;

II. Padronização de nomenclaturas;

III. Criação de métricas e KPIs personalizados;

IV. Consolidação de bases distintas em painel unificado.

6.14.5. Dashboards e Visualizações

a) Os painéis deverão ser interativos e permitir:

I. Filtros dinâmicos por período;

II. Drill-down (detalhamento progressivo);

III. Segmentações e comparativos históricos.

b) Os dashboards deverão contemplar, no mínimo:

I. Indicadores operacionais;

II. Indicadores gerenciais;

III. Indicadores estratégicos;

IV. Deverá possibilitar atualização automática com periodicidade configurável, mínimo a cada 120 (cento e vinte) minutos.

6.14.5. Relatórios e Exportação

a) A solução deverá permitir, no mínimo:

I. Exportação de dados em Excel;

II. Compartilhamento controlado por perfil de acesso.

6.14.6. Segurança da Informação

a) A solução deverá possuir:



- I. Controle de acesso por perfil (Row-Level Security, quando aplicável);
- II. Autenticação via conta corporativa;
- III. Logs de acesso;
- IV. Conformidade com a LGPD (Lei nº 13.709/2018).

6.14.7. Performance e Disponibilidade

a) A solução deverá:

- I. Permitir acesso simultâneo por múltiplos usuários;
- II. Manter desempenho adequado mesmo com grandes volumes de dados;
- III. Disponibilidade mínima de 99,5% mensal (quando hospedado em nuvem).

6.14.8. Licenças de uso da CONTRATANTE

A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE até 10 (dez) licenças de uso da plataforma de Business Intelligence (BI), destinadas aos usuários responsáveis pela criação, gestão, visualização e compartilhamento de dashboards, relatórios e indicadores gerenciais, conforme as necessidades operacionais da CONTRATANTE.

VII -DA ACESSIBILIDADE

7.1. A CONTRATADA deverá assegurar que, no mínimo, um dos canais de atendimento e interfaces tecnológicas disponibilizados neste instrumento, possua recursos de acessibilidade destinados ao atendimento de pessoas com deficiência, em conformidade com a Lei nº 13.146/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência).

7.2. A solução deverá contemplar, em pelo menos um dos canais de atendimento disponibilizados, recursos que permitam o acesso adequado por pessoas com deficiência auditiva e/ou de fala, podendo incluir:

- I – Atendimento por vídeo com suporte à tradução em LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais), mediante intérprete remoto ou integração com plataformas de tradução assistida;
- II – Interfaces adaptadas nos terminais de autoatendimento ou plataformas digitais, contendo recursos visuais intuitivos e mecanismos que facilitem a utilização por pessoas com deficiência auditiva ou de fala.

Parágrafo único. Os recursos de acessibilidade previstos neste item deverão estar plenamente funcionais e integrados à solução disponibilizada pela CONTRATADA, garantindo condições mínimas de utilização dos serviços por pessoas com deficiência.

VIII - MODELO DE EXECUÇÃO

8.1. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

A Central de Atendimento do Centro Integrado de Operações - CIOp, do Disque Denúncia (181), Núcleos Integrados de Operações - NIOP e Centrais de Atendimento e Despacho - CADs, deverá



operar em regime ininterrupto, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, incluindo finais de semana e feriados, garantindo a continuidade plena da prestação dos serviços.

8.2. MODELO DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

O objeto será mensurado e remunerado com base na disponibilização de colaboradores com dedicação exclusiva. Este modelo assegura a dedicação exclusiva de mão de obra para as atividades de atendimento e gestão da central, permitindo um controle mais eficaz da qualidade e da dedicação do serviço.

8.3. DIRETRIZES OPERACIONAIS DO MODELO DE POSTOS

- a) Garantia de que o posto de atendimento estará ocupado durante todo o período da escala programada, sem interrupção do serviço público;
- b) É de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA a previsão, provisionamento e custos de uma reserva técnica (banco de contingente) apta a suprir imediatamente faltas, atrasos, licenças médicas, férias ou afastamentos legais, sem gerar custos adicionais para a Administração;
- c) Incumbe à CONTRATADA a substituição de profissionais ausentes ou que não atendam ao perfil exigido no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, assegurando que o posto não permaneça descoberto;
- d) Compete à CONTRATADA a manutenção de programa de treinamento para o contingente titular e reserva, garantindo que qualquer substituto possua o mesmo nível de qualificação técnica exigido;
- e) O presente serviço é de dedicação exclusiva, com vedação total do uso da mão de obra alocada para outras atividades da CONTRATADA alheias ao escopo deste Termo de Referência;
- f) É responsabilidade integral da CONTRATADA o custeio dos encargos sociais, trabalhistas e previdenciários, bem como pela organização de escalas que respeitem as normas vigentes.

8.4. AS CATEGORIAS DE POSTOS DE TRABALHO INCLUEM, MAS NÃO SE LIMITAM A:

8.4.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais para atendimento humano multicanal (voz e digital), competindo-lhes:

8.4.1.1. Atendente Nível 1

- a) Realizar atendimento receptivo e ativo;
- b) Registrar, classificar e encaminhar solicitações;
- c) Atualizar registros no CRM;
- d) Cumprir scripts e protocolos estabelecidos;
- e) Garantir registro integral das interações;
- f) Orientar o solicitante quando necessário, mantendo a calma e prestando apoio até a chegada da

equipe.

8.4.1.1.1. Requisitos Mínimos

- a) Ensino médio completo;
- b) Conhecimentos básicos em informática, incluindo utilização de sistemas informatizados e ferramentas de atendimento;
- c) Experiência prévia em atendimento ao público, preferencialmente em centrais de atendimento ou atividades correlatas;
- d) Desejável conhecimento geográfico e familiaridade com endereços, bairros, vias e principais pontos de referência da Região Metropolitana de Belém, visando maior agilidade e precisão no registro e encaminhamento das ocorrências.

8.4.1.2. Atendente Nível 2 (Especializado)

A CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais para tratamento de demandas de maior complexidade, competindo-lhes:

- a) Realizar atendimentos receptivos e ativos de maior complexidade, incluindo situações críticas e de emergência, conforme protocolos operacionais estabelecidos, quando necessário;
- b) Analisar, qualificar, priorizar e registrar ocorrências, assegurando a correta classificação e encaminhamento às autoridades ou equipes competentes;
- c) Atualizar e complementar registros nos sistemas operacionais, garantindo a integridade, precisão e rastreabilidade das informações;
- d) Cumprir integralmente os scripts, fluxos, procedimentos e protocolos definidos pela CONTRATANTE;
- e) Prestar orientações ao solicitante com segurança, clareza e objetividade, mantendo postura calma e assertiva, especialmente em situações de risco;
- f) Apoiar o Atendente Nível 1 na resolução de atendimentos de maior complexidade, quando necessário;
- h) Contribuir para a qualidade do atendimento, observando padrões operacionais, tempo de resposta e efetividade das tratativas.

8.4.1.2.1. Requisitos Mínimos

- a) Ensino médio completo;
- b) Conhecimentos intermediários em informática, incluindo utilização de sistemas informatizados, ferramentas de atendimento e registro de ocorrências;
- c) Experiência prévia em centrais de atendimento ou atividades correlatas;
- d) Capacidade de análise, tomada de decisão e atuação sob cenário desafiador;



e) Desejável conhecimento geográfico e familiaridade com endereços, bairros, vias e principais pontos de referência da Região Metropolitana de Belém, visando maior agilidade e precisão no registro e encaminhamento das ocorrências.

8.4.1.3. Monitor de Qualidade e Atendimento

- a) Realizar a monitoria e auditoria das interações (voz e digital) realizadas pelos atendentes, avaliando o cumprimento dos scripts e protocolos operacionais estabelecidos pela SEGUP/CIOp;
- b) Avaliar a qualidade, clareza, assertividade e postura dos atendentes durante os atendimentos, preenchendo planilhas ou sistemas de avaliação de desempenho;
- c) Verificar a conformidade, integridade e exatidão dos registros e classificações de ocorrências inseridos nos sistemas operacionais e CRM;
- d) Identificar falhas operacionais, desvios de conduta ou de procedimento e oportunidades de melhoria no atendimento;
- e) Elaborar relatórios periódicos de qualidade, apontando os principais indicadores de conformidade e erros críticos observados;
- f) Prestar feedback construtivo e orientações técnicas aos atendentes de Nível 1 e Nível 2, visando a correção de desvios e o alinhamento aos padrões exigidos;
- g) Subsidiar a supervisão e a gestão do contrato com subsídios e dados para a formulação de planos de reciclagem, treinamento e melhoria contínua da operação.

8.4.1.3.1. Requisitos Mínimos

- a) Ensino médio completo;
- b) Conhecimentos em informática, incluindo utilização de sistemas informatizados, ferramentas de atendimento e registro de ocorrências;
- c) Experiência prévia em centrais de atendimento ou atividades correlatas com no mínimo 3 anos;
- d) Capacidade de análise, tomada de decisão e atuação sob cenário desafiador;
- e) Desejável conhecimento geográfico e familiaridade com endereços, bairros, vias e principais pontos de referência da Região Metropolitana de Belém, visando maior agilidade e precisão no registro e encaminhamento das ocorrências.

8.4.1.4. Supervisor de Atendimento

A CONTRATADA deverá disponibilizar profissional responsável pela supervisão operacional, competindo-lhe:

- a) Acompanhar indicadores da operação;
- b) Realizar reuniões, treinamentos, monitoria e feedback;
- c) Acompanhar a performance dos atendentes;
- d) Gerenciar escalas e redimensionamento de equipe;
- e) Atuar em situações críticas;



- f) Garantir cumprimento de SLA;
- g) Implementar melhorias operacionais.

8.4.1.4.1. Requisitos Mínimos

- a) Ensino superior completo ou em andamento;
- b) Experiência mínima de 01 (um) ano com atendimento ao público, preferencialmente em centrais de atendimento ou atividades correlatas;
- c) Conhecimentos intermediários ou avançados em informática, incluindo utilização de sistemas de atendimento, registro de ocorrências, CRM, pacote Office ou ferramentas equivalentes;
- d) Capacidade de liderança, gestão de equipes, tomada de decisão, resolução de conflitos e atuação sob cenários desafiadores, especialmente em situações críticas;
- e) Conhecimento de rotinas operacionais de centrais de atendimento emergencial, incluindo classificação, priorização e encaminhamento de ocorrências;
- f) Conhecimento geográfico e familiaridade com endereços, bairros, vias e pontos de referência da Região Metropolitana de Belém, visando maior eficiência na supervisão.

8.4.1.5. Coordenador de Atendimento

A CONTRATADA deverá disponibilizar profissional responsável pela coordenação tática da operação, competindo-lhe:

- a) Planejar e supervisionar a execução dos serviços;
- b) Acompanhar metas e indicadores contratuais;
- c) Apoiar a gestão estratégica;
- d) Consolidar relatórios gerenciais;
- e) Garantir alinhamento entre operação e diretrizes da CONTRATANTE.

8.4.1.5.1. Requisitos Mínimos

- a) Ensino superior completo;
- b) Experiência mínima de 02 (dois) anos em gestão de operações de centrais de atendimento;
- c) Conhecimentos avançados em informática, incluindo utilização de sistemas de atendimento, plataformas de gestão operacional, ferramentas de monitoramento e pacote Office ou equivalente;
- d) Capacidade de planejamento operacional, gestão de indicadores de desempenho (KPIs), análise crítica de dados e implementação de ações corretivas e de melhoria contínua;
- e) Capacidade de liderança estratégica, tomada de decisão, gestão de crises e atuação sob pressão em ambientes de alta criticidade;
- f) Conhecimento de rotinas operacionais de centrais de atendimento emergencial;



g) Conhecimento geográfico e familiaridade com endereços, bairros, vias e principais pontos de referência da Região Metropolitana de Belém, visando maior eficiência na coordenação das operações;

h) Capacidade de comunicação institucional, elaboração de relatórios gerenciais e interface com gestores, autoridades e representantes da CONTRATANTE.

8.4.1.6. Gestor de Atendimento

A CONTRATADA deverá designar profissional responsável pela gestão integral do contrato, competindo-lhe:

- a) Responder pela execução contratual;
- b) Atuar como interlocutor institucional;
- c) Garantir cumprimento dos SLA e indicadores;
- d) Deliberar sobre dimensionamento de recursos;
- e) Gerir riscos operacionais;
- f) Implementar governança e melhoria contínua.

8.4.1.6.1. Requisitos Mínimos

- a) Ensino superior completo
- b) Experiência mínima de 03 (três) anos em gestão de operações de centrais de atendimento;
- c) Conhecimentos avançados em gestão de indicadores de desempenho (KPIs), gestão de SLA, análise de dados operacionais e implementação de planos de melhoria contínua;
- d) Conhecimento em gestão de contratos, acompanhamento de metas contratuais, indicadores de desempenho e conformidade com requisitos técnicos e operacionais;
- e) Conhecimentos avançados em informática, incluindo plataformas de atendimento, sistemas de gestão operacional e pacote Office ou ferramentas equivalentes;
- f) Capacidade de liderança estratégica, gestão de crises, tomada de decisão em ambientes críticos e alta demanda operacional;
- g) Conhecimento de rotinas operacionais de centrais de atendimento emergencial, incluindo protocolos de atendimento, despacho e monitoramento de ocorrências;
- h) Conhecimento geográfico e familiaridade com endereços, bairros, vias e principais pontos de referência da Região Metropolitana de Belém, visando assegurar maior eficiência na gestão operacional;
- i) Capacidade de interlocução institucional com representantes da CONTRATANTE, órgãos de segurança pública e demais partes envolvidas;
- j) Capacidade de elaboração e apresentação de relatórios gerenciais, análises estratégicas e planos de ação.

8.4.1.7. Analista de Desenvolvimento



A CONTRATADA deverá disponibilizar profissional técnico responsável pelo desenvolvimento e sustentação tecnológica da solução, competindo-lhe:

- a) Desenvolver, integrar e customizar as soluções que constam nos itens do edital;
- b) Implantar fluxos, automações e integrações com sistemas externos;
- c) Realizar manutenções corretivas, preventivas e evolutivas;
- d) Monitorar disponibilidade e desempenho das plataformas;
- e) Garantir adequação às normas de segurança da informação;
- f) Documentar tecnicamente todas as implementações.

8.4.1.7.1. Requisitos Mínimos

- a) Ensino superior completo na área de Tecnologia da Informação (Ciência da Computação, Engenharia de Software, Sistemas de Informação ou áreas afins);
- b) Experiência mínima de 03 (três) anos em desenvolvimento, integração e sustentação de sistemas e plataformas de software;
- c) Conhecimentos avançados em linguagens de programação, arquitetura de sistemas, desenvolvimento de APIs (REST/SOAP) e implementação de fluxos de automação e integração com sistemas externos;
- d) Conhecimento em metodologias de desenvolvimento de software (ágeis e/ou tradicionais), versionamento de código (como Git) e gestão do ciclo de vida de aplicações;
- e) Conhecimentos avançados em modelagem e manipulação de bancos de dados (relacionais e não-relacionais) e ferramentas de monitoramento de disponibilidade e desempenho de plataformas;
- f) Capacidade de resolução de problemas complexos, diagnóstico de falhas em ambientes críticos (troubleshooting) e atuação sob alta demanda operacional;
- g) Conhecimento em protocolos de segurança da informação, criptografia, LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) e boas práticas de desenvolvimento seguro;
- h) Familiaridade com a infraestrutura tecnológica, regras de negócio e especificidades de integração voltadas a sistemas de atendimento e despacho (ou sistemas correlatos ao escopo do contrato), visando assegurar maior eficiência na sustentação da solução;
- i) Capacidade de interlocução técnica com representantes da CONTRATANTE, equipes de infraestrutura, suporte e demais partes envolvidas no ecossistema tecnológico;
- j) Capacidade de elaboração de documentação técnica (diagramas de arquitetura, manuais, dicionários de dados) e relatórios de desempenho ou incidentes da plataforma.

8.4.2. A CONTRATADA deverá assegurar:

- a) SLA para correção de incidentes críticos;
- b) Atualizações tecnológicas periódicas;
- c) Continuidade e estabilidade das soluções;

d) Governança técnica e rastreabilidade de versões.

IX - DA GARANTIA DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO E DO MONITORAMENTO DAS INTERAÇÕES

9.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar, implantar, configurar, integrar, manter e operar solução tecnológica especializada destinada à garantia da qualidade do atendimento, por meio do monitoramento, análise, auditoria e geração de inteligência operacional sobre as interações realizadas nos canais de atendimento contemplados no escopo da contratação, incluindo, obrigatoriamente, o canal de voz telefônico e os canais digitais, quando aplicáveis.

9.2. A solução deverá possuir plena capacidade de integração com o sistema de gravação existente, por meio de APIs, conectores, serviços de interoperabilidade ou outros mecanismos técnicos compatíveis, de forma a viabilizar o acesso controlado às gravações e aos respectivos metadados, exclusivamente para fins de análise, monitoramento, auditoria e geração de indicadores.

9.3. A solução da CONTRATADA não deverá interferir na infraestrutura de telefonia nem substituir o sistema de gravação existente, devendo atuar de forma complementar, garantindo a interoperabilidade, integridade e segurança das informações.

9.4. A solução deverá permitir o monitoramento contínuo, automatizado e auditável de 100% (cem por cento) das interações, com utilização de recursos de inteligência artificial, análise automatizada de voz e texto e ferramentas de inteligência operacional, com o objetivo de assegurar a conformidade dos atendimentos com os padrões estabelecidos, a rastreabilidade das interações, o controle de qualidade e a geração de inteligência gerencial.

9.5. Considerando tratar-se do canal de maior predominância operacional, a solução deverá garantir mecanismos plenamente funcionais para análise dos atendimentos realizados por meio do canal de voz telefônico, contemplando, no mínimo:

a) Realização de transcrição automática das interações de voz, com vinculação inequívoca aos respectivos registros de atendimento;

b) Execução de análise automatizada das interações de voz e texto, com capacidade de:

I. Identificar e categorizar automaticamente os motivos de contato;

II. Identificar padrões operacionais e comportamentais;

III. Realizar análise de sentimento das interações;

IV. Identificar não conformidades, falhas operacionais e oportunidades de melhoria;

V. Mensurar o tempo de fala do atendente e do usuário;

VI. Identificar palavras-chave, termos relevantes e padrões de recorrência;

VII. Gerar indicadores operacionais, gerenciais e de qualidade de forma automatizada.

c) Disponibilizar painéis gerenciais (dashboards) e relatórios analíticos contendo, no mínimo:

I. Nuvem de palavras (word cloud);

II. Categorização e recorrência de temas;

III. Classificação dos atendimentos por canal, motivo e tipo;



- IV. Indicadores de qualidade e desempenho;
- V. Análise consolidada de sentimento;
- VI. Indicadores operacionais e gerenciais customizáveis.

d) Permitir a auditoria completa dos atendimentos, por meio de recursos de busca, filtragem e recuperação das interações e respectivas análises, com base em critérios como data, canal, identificador do atendimento, atendente, palavras-chave e demais metadados disponíveis;

e) Garantir que a análise automatizada contemple 100% (cem por cento) dos atendimentos disponibilizados pelo sistema de gravação da CONTRATANTE, assegurando cobertura integral e contínua, independentemente de amostragem manual;

f) Garantir a integridade, confidencialidade, rastreabilidade e segurança das informações acessadas e processadas, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e demais normas aplicáveis;

g) Permitir o acesso da CONTRATANTE aos dados, relatórios, análises e indicadores gerados pela solução, para fins de fiscalização contratual, auditoria, controle de qualidade e gestão operacional.

9.6. Justificativa

a) A solicitação justifica-se em razão do elevado volume de atendimentos realizados diariamente pelo Centro Integrado de Operações (CIOP), Núcleos Integrados de Operações - NIOPs e Centrais de Atendimento e Despacho - CADs. O alto número de ligações atendidas torna materialmente inviável que o monitoramento da qualidade dos atendimentos seja realizado exclusivamente por meios humanos, uma vez que a monitoria manual, por sua natureza, é limitada à análise por amostragem, não sendo capaz de assegurar cobertura integral das interações realizadas.

b) Considerando a natureza crítica dos serviços prestados, que exigem elevado grau de confiabilidade, precisão das informações, conformidade com protocolos operacionais e adequada condução dos atendimentos, torna-se imprescindível a adoção de solução tecnológica especializada que possibilite o monitoramento contínuo, automatizado e abrangente das interações.

X - DAS OBRIGAÇÕES

10.1. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

São obrigações da Contratada, sem prejuízo de outras previstas em contrato:

- a) Arcar integralmente com todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, securitários e comerciais decorrentes da execução do contrato, não gerando qualquer vínculo empregatício entre os profissionais da CONTRATADA e o CONTRATANTE;
- b) Garantir o estrito cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), assegurando o sigilo, a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade das informações acessadas, processadas ou armazenadas em decorrência da execução contratual, responsabilizando-se civil e administrativamente por eventuais incidentes de segurança;



- c) Cumprir integralmente os Acordos de Nível de Serviço (SLA) estabelecidos neste Termo de Referência, adotando todas as medidas necessárias para assegurar a qualidade, tempestividade, continuidade e eficiência dos serviços;
- d) Disponibilizar relatórios gerenciais e operacionais contendo, no mínimo, indicadores de desempenho, volumetria, níveis de serviço, ocorrências operacionais, indisponibilidades e demais informações relevantes, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente, ou em prazo inferior quando solicitado pelo CONTRATANTE, desde que respeitado o prazo mínimo de 24 (vinte e quatro) horas úteis;
- e) Substituir, no prazo estabelecido pelo CONTRATANTE, qualquer profissional cuja atuação seja considerada insatisfatória, inadequada, em desacordo com os requisitos contratuais ou mediante solicitação formal e fundamentada, sem ônus adicional;
- f) Executar os serviços em conformidade com as especificações técnicas, operacionais e funcionais previstas neste Termo de Referência, observando as normas legais, regulamentares e boas práticas aplicáveis;
- g) Disponibilizar e manter, durante toda a vigência contratual, quantitativo suficiente de profissionais devidamente qualificados, capacitados e treinados, de modo a assegurar a continuidade, qualidade e eficiência dos serviços;
- h) Garantir que todos os profissionais estejam devidamente treinados, capacitados e atualizados quanto aos procedimentos operacionais, protocolos de atendimento, uso dos sistemas e diretrizes estabelecidas pelo CONTRATANTE;
- i) Responsabilizar-se pela gestão, supervisão técnica e administrativa de seus profissionais, assegurando o cumprimento das obrigações contratuais e dos padrões de qualidade exigidos;
- j) Comunicar formalmente ao CONTRATANTE quaisquer situações que possam impactar a execução dos serviços, incluindo falhas, indisponibilidades, riscos operacionais ou eventos relevantes, adotando as medidas corretivas cabíveis;
- k) Manter, durante toda a vigência do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo licitatório.

10.2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Compete à CONTRATANTE:

- a) Disponibilizar à CONTRATADA, de forma tempestiva e segura, acesso aos sistemas institucionais, plataformas operacionais, bases de dados e demais recursos tecnológicos necessários à plena execução do objeto contratual, observadas as diretrizes de segurança da informação;
- b) Fornecer e manter atualizadas todas as diretrizes técnicas, normativas, operacionais e procedimentais, incluindo fluxos operacionais, protocolos de atendimento, regras de negócio, critérios de classificação e priorização de ocorrências, bem como demais orientações necessárias à adequada execução dos serviços;



- c) Designar formalmente o Gestor e o Fiscal do Contrato, nos termos da legislação vigente, responsáveis pelo acompanhamento, fiscalização, validação e avaliação da execução contratual, bem como pela interlocução com a CONTRATADA;
- d) Validar, homologar e autorizar a utilização de scripts, fluxos de atendimento, protocolos operacionais, procedimentos técnicos e quaisquer alterações que impactem diretamente a execução dos serviços;
- e) Comunicar formalmente à CONTRATADA, com antecedência razoável, quaisquer alterações normativas, operacionais, tecnológicas ou estruturais que possam impactar a execução dos serviços, assegurando prazo adequado para adaptação operacional;
- f) Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA nas condições, prazos e critérios estabelecidos no contrato, desde que atendidas as obrigações contratuais e após a devida atestação dos serviços prestados pelo Fiscal do Contrato;
- g) Analisar e deliberar, em prazo razoável, sobre solicitações apresentadas pela CONTRATADA relacionadas a melhorias operacionais, atualizações tecnológicas, ajustes de dimensionamento, revisão de processos e demais aspectos que impactem a execução contratual;
- h) Quando os serviços forem executados em suas dependências, disponibilizar à CONTRATADA infraestrutura física e tecnológica adequada, incluindo estações de trabalho, mobiliário, rede lógica, energia elétrica, climatização, acessos aos sistemas institucionais e demais recursos necessários ao desempenho das atividades;
- i) Assegurar condições adequadas de segurança institucional e patrimonial nas dependências onde os serviços forem executados;
- j) Garantir o acesso da equipe da CONTRATADA às dependências operacionais, observadas as normas internas de segurança e controle de acesso;
- k) Prestar os esclarecimentos necessários e dirimir dúvidas da CONTRATADA relacionadas à execução dos serviços, sempre que solicitado;
- l) Fiscalizar a execução contratual, podendo solicitar correções, ajustes e melhorias sempre que identificado descumprimento contratual ou oportunidade de melhoria operacional;
- m) Validar os relatórios operacionais e gerenciais apresentados pela CONTRATADA, podendo solicitar ajustes, complementações ou esclarecimentos;
- n) Fornecer, quando aplicável, capacitação inicial e orientações institucionais relativas aos sistemas próprios, protocolos específicos e procedimentos operacionais exclusivos da CONTRATANTE.

10.3. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA QUANTO À CAPACITAÇÃO OPERACIONAL

Considerando as especificidades operacionais, técnicas e procedimentais do Centro Integrado de Operações, bem como a natureza crítica e sensível dos atendimentos realizados, caberá à CONTRATANTE fornecer os subsídios técnicos e operacionais necessários à adequada execução dos serviços pela CONTRATADA. Para esse fim, constituem obrigações da CONTRATANTE:



- a) Disponibilizar à CONTRATADA todas as informações, normas, procedimentos operacionais padrão, fluxos de atendimento, protocolos institucionais, bases de conhecimento e demais documentos necessários à correta execução dos serviços;
- b) Designar profissional(is) qualificado(s) para ministrar a capacitação inicial dos profissionais da CONTRATADA, contemplando, no mínimo, os protocolos operacionais, fluxos de atendimento, diretrizes institucionais, sistemas utilizados e demais procedimentos específicos do Centro Integrado de Operações;
- c) Realizar a capacitação inicial em prazo compatível com o cronograma de implantação da operação, assegurando que os profissionais da CONTRATADA estejam aptos ao exercício de suas atividades no início da execução contratual;
- d) Realizar, sempre que necessário e, obrigatoriamente, em periodicidade não superior a 03 (três) meses, treinamentos de atualização, reciclagem e aperfeiçoamento operacional, por meio de profissional(is) designado(s) pela CONTRATANTE, com o objetivo de assegurar a padronização, qualidade e atualização contínua dos atendimentos;
- e) Disponibilizar o conteúdo técnico, conhecimento institucional e orientações operacionais necessárias, sem qualquer ônus financeiro à CONTRATADA, considerando tratar-se de procedimentos, protocolos e fluxos próprios da CONTRATANTE;
- f) Comunicar formalmente à CONTRATADA quaisquer alterações nos fluxos, protocolos, sistemas ou procedimentos operacionais, promovendo, quando necessário, a devida atualização e orientação técnica.

Constituem obrigações da CONTRATADA quanto à capacitação:

- g) Disponibilizar, às suas expensas, toda a infraestrutura necessária à realização dos treinamentos, incluindo, mas não se limitando a, espaço físico adequado, estações de trabalho, computadores, recursos tecnológicos, mobiliário, acesso aos sistemas, equipamentos e demais recursos logísticos necessários à plena execução das capacitações;
- h) Assegurar a presença e participação integral de seus profissionais nas capacitações, treinamentos e atividades de aperfeiçoamento promovidas pela CONTRATANTE;
- i) Garantir que seus profissionais atendam aos requisitos mínimos de qualificação exigidos contratualmente, bem como promover treinamentos internos complementares relacionados às suas rotinas operacionais, normas internas e boas práticas de atendimento.

Parágrafo único. A responsabilidade da CONTRATANTE limita-se ao repasse do conhecimento técnico-operacional e institucional, por meio de profissional(is) designado(s), cabendo exclusivamente à CONTRATADA a disponibilização da infraestrutura, recursos materiais e condições operacionais necessárias à realização dos treinamentos.

10.3.1. OPERAÇÃO ASSISTIDA

Com o objetivo de assegurar a adequada transição operacional, a correta assimilação dos protocolos institucionais e a plena capacidade de execução dos serviços pela CONTRATADA, será obrigatória a realização de período de Operação Assistida.



- a) A Operação Assistida consistirá no período inicial de execução dos serviços, durante o qual a CONTRATANTE acompanhará de forma intensiva e sistemática as atividades desempenhadas pela CONTRATADA, com a finalidade de orientar, validar procedimentos, corrigir eventuais inconformidades e assegurar a aderência aos protocolos, normas e fluxos operacionais estabelecidos;
- b) O período de Operação Assistida terá duração mínima de 30 (trinta) dias corridos, podendo ser prorrogado pela CONTRATANTE, mediante justificativa técnica, caso seja identificado que a CONTRATADA ainda não atingiu o nível adequado de conformidade operacional;
- c) Durante a Operação Assistida, a CONTRATANTE designará profissional(is) qualificado(s) para acompanhar, orientar e avaliar a execução dos serviços, promovendo os ajustes necessários à plena adequação da operação;
- d) A CONTRATADA deverá assegurar total cooperação durante o período de Operação Assistida, promovendo os ajustes operacionais, correções e adequações que forem solicitados pela CONTRATANTE;
- e) A conclusão da Operação Assistida não exime a CONTRATADA de sua responsabilidade quanto ao cumprimento integral das obrigações contratuais e dos níveis de serviço estabelecidos;
- f) O período de Operação Assistida será considerado como parte integrante da vigência contratual, não ensejando qualquer custo adicional à CONTRATANTE;
- g) Caso sejam identificadas falhas graves, reiteradas não conformidades ou incapacidade operacional durante a Operação Assistida, a CONTRATANTE poderá:
- I. Determinar a prorrogação do período de Operação Assistida;
 - II. Exigir a substituição de profissionais da CONTRATADA;
 - III. Determinar a adoção de plano de ação corretivo;
 - IV. Aplicar as penalidades previstas contratualmente, quando cabível.

Parágrafo único. A emissão de manifestação favorável pela CONTRATANTE quanto à conclusão da Operação Assistida não transfere à CONTRATANTE qualquer responsabilidade pela execução dos serviços, permanecendo a CONTRATADA integralmente responsável pelo cumprimento das obrigações contratuais.

XI - REQUISITOS PARA A PROVA DE CONCEITO (PoC)

11.1. Declarado provisoriamente vencedor do certame, após o cumprimento formal dos requisitos de aceitação da proposta e habilitação, o Pregoeiro suspenderá a sessão pública para a realização da Prova de Conceito (PoC), cujo objetivo é verificar se a solução tecnológica ofertada atende integralmente aos requisitos funcionais e operacionais estabelecidos neste Termo de Referência;

11.2. A Prova de Conceito será exigida exclusivamente do licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar, que tenha atendido aos requisitos de aceitação da proposta e habilitação, devendo ser realizada no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da declaração de aceite provisório registrada no chat do Portal Comprasgov;



11.3. Durante a PoC, o setor técnico do Centro Integrado de Operações (CIOp) realizará a verificação dos requisitos funcionais e operacionais da plataforma tecnológica a ser utilizada na execução do serviço. A PoC deverá ocorrer nas dependências do Centro Integrado de Comando e Controle (CICC) ou em local por ele indicado, sendo franqueada a participação, como ouvintes, aos demais licitantes, vedada qualquer interferência;

No transcurso da PoC, somente poderão manifestar-se:

11.3.1. Os técnicos examinadores do CIOp; e

11.3.2. Os técnicos da licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar, exclusivamente para esclarecimentos técnicos solicitados pela Administração.

Parágrafo único. Quaisquer questionamentos por parte dos demais licitantes deverão ser apresentados na fase recursal própria, sendo vedadas manifestações durante a execução da PoC.

11.4. A instalação, configuração e disponibilização de toda a infraestrutura necessária (hardware, software e demais componentes) para atendimento aos requisitos deste Termo de Referência será de inteira responsabilidade do licitante, cabendo ao CONTRATANTE apenas a disponibilização de acesso à internet, permissões necessárias e local adequado para a realização da PoC;

11.5. Após o início da Prova de Conceito, fica expressamente vedada a instalação, substituição, atualização ou inclusão de qualquer componente de hardware ou software relacionado à solução apresentada;

11.6. A PoC será executada e avaliada pelos técnicos do CONTRATANTE, com base em scripts de previamente definidos, elaborados para conduzir e subsidiar as decisões quanto ao atendimento integral dos requisitos exigidos;

11.7. Será concedida uma única oportunidade para a realização da Prova de Conceito, não sendo admitida repetição ou nova execução;

11.8. Caso o licitante não consiga demonstrar determinada funcionalidade, poderá, exclusivamente durante a sessão da PoC e somente mediante solicitação expressa da CONTRATANTE, preparar nova demonstração da funcionalidade, sendo vedada qualquer customização, desenvolvimento adicional ou alteração da solução originalmente proposta

11.9. A Prova de Conceito (PoC) será realizada em data previamente definida pela CONTRATANTE, respeitando o item 9.2, podendo ocorrer em no máximo 02 (dois) dias consecutivos, conforme a complexidade da solução e a quantidade de funcionalidades a serem avaliadas. Podendo ser estendida mediante justificativa da licitante e aceitação técnica do contratante.

11.10. Será facultado à licitante, no dia útil imediatamente anterior à realização da Prova de Conceito (PoC), realizar a instalação, configuração e testes preliminares dos equipamentos, softwares, acessórios e demais recursos necessários à demonstração da solução ofertada, desde que previamente autorizados pela CONTRATANTE e em conformidade com as normas de segurança, infraestrutura e acesso do local designado.

11.11. Condições de reprovação da Prova de Conceito:

Será considerado reprovado na Prova de Conceito o licitante que incorrer em qualquer das seguintes situações:

- a) Não comparecimento para execução da PoC na data e horário previamente estabelecidos, considerando-se a data e o horário agendados como o início formal da Prova de Conceito, devendo toda e qualquer preparação de equipamentos, sistemas ou acessos ocorrer antes desse momento;
- b) Não atendimento integral dos itens.

11.12. Critérios de Avaliação dos Requisitos

- a) **Atende** : funcionalidade plenamente demonstrada, conforme requisitos.
- b) **Não Atende**: funcionalidade não demonstrada ou demonstrada em desconformidade com o requisito.

11.12.1. É condição indispensável para a declaração da licitante vencedora o atendimento integral (100%) dos requisitos estabelecidos para a Prova de Conceito (PoC), devendo a solução demonstrada comprovar, de forma prática, o pleno funcionamento de todos os itens e funcionalidades previstos neste Termo de Referência.

Parágrafo único. O não atendimento pleno de qualquer um dos requisitos avaliados na PoC implicará na reprovação da licitante, sendo esta automaticamente desclassificada do certame, convocando-se, sucessivamente, a próxima licitante classificada para realização da respectiva Prova de Conceito, nos termos previstos neste instrumento convocatório e em observância aos princípios do julgamento objetivo, da vinculação ao instrumento convocatório e da seleção da proposta mais vantajosa, conforme disposto na Lei nº 14.133/2021.

Item	Descrição	Atende	Não Atende
01	A autenticação ao CRM (Customer Relationship Management) deve ocorrer em duas etapas (Two-Factor Authenticationv- 2FA). Esta funcionalidade tem como finalidade aumentar a segurança no acesso ao sistema, assegurando que apenas usuários verificados e autorizados possam realizar o login e utilizar suas funcionalidades.		
02	Terminal de Autoatendimento Deverá ser demonstrado: 1. A capacidade de originar chamadas de voz diretamente do terminal de autoatendimento para a central de atendimento 190; 2. A transmissão automática e integral das informações inseridas no formulário de ocorrência para o CRM da central de atendimento, no prazo máximo de até 90 (noventa) segundos a contar do envio das informações pelo usuário, assegurando a preservação completa,		



	fidedigna e estruturada de todos os dados registrados pelo usuário.		
03	Terminal de Segurança Eletrônico por Videochamada (OVCB) A licitante deverá demonstrar, de forma prática e funcional, o fluxo essencial da solução, contemplando obrigatoriamente as seguintes etapas: a) Acionamento do terminal pelo usuário, por meio do dispositivo físico; b) Estabelecimento automático de conexão e atendimento via videochamada por operador na central; c) Gravação da videochamada e registro da ocorrência durante o atendimento, com preenchimento das informações mínimas: nome, assunto, local do terminal e descrição do atendimento. A demonstração deverá evidenciar a integração entre as etapas, o funcionamento em tempo real e a rastreabilidade das informações geradas no atendimento.		
04	Análise Inteligente de Voz – Qualidade do Atendimento A licitante deverá demonstrar que a solução possui recursos de análise automatizada de interações de voz, contemplando no mínimo as seguintes funcionalidades: a) Transcrição automática de chamadas de voz para texto, permitindo a conversão das interações entre usuário e atendente em conteúdo textual pesquisável; b) Categorização automática dos principais motivos de contato, com base na análise das transcrições das interações; c) Análise de sentimento das interações, possibilitando identificar tonalidade emocional predominante na comunicação (ex.: positiva, neutra ou negativa); d) Categorização das chamadas por departamento, exemplo BM (Bombeiro Militar) e PM (Polícia Militar); e) Pesquisar gravações por tipo de categoria; f) Resumo do atendimento feito por IA; g) Geração de relatórios analíticos e dashboards gerenciais, contendo indicadores derivados da análise das interações.		



05	Plataforma de Business Intelligence (BI): a) Demonstrar a integração nativa do painel com sistemas externos, no mínimo com a plataforma de telefonia e o CRM, evidenciando a coleta, consolidação e apresentação automática dos dados operacionais; b) Permitir a parametrização de períodos de análise pelo usuário, a segmentação dinâmica das informações, a visualização de indicadores e métricas relacionadas aos atendimentos; c) Atualizar os dados de forma automática, sem necessidade de intervenção manual, com frequência mínima de atualização de 120 (centro e vinte) minutos.		
----	---	--	--

XII - NÍVEIS DE SERVIÇO E INDICADORES DE DESEMPENHO (SLAs e KPIs)

12.1. OBJETIVO

Estabelecer os níveis mínimos de desempenho e qualidade a serem observados pela CONTRATADA na execução dos serviços de atendimento receptivo, garantindo eficiência operacional, rastreabilidade, tempestividade e qualidade no atendimento às ocorrências e solicitações recebidas pelo Centro Integrado de Operações (CIOP).

12.2. INDICADORES DE ATENDIMENTO RECEPTIVO

A CONTRATADA deverá cumprir, no mínimo, os seguintes níveis de serviço:

Indicador	Definição	Meta mínima / máxima
Índice de Chamadas Atendidas	Percentual de chamadas recebidas que foram efetivamente atendidas	Mínimo de 95%
Índice de Chamadas Abandonadas	Percentual de chamadas abandonadas antes do atendimento	Máximo de 5%
Tempo Médio de Atendimento (TMA)	Tempo médio total de duração dos atendimentos	Máximo de 3 (três) minutos
Tempo Médio de Espera (TME)	Tempo médio que o usuário aguarda até o início do atendimento	Máximo de 60 (sessenta) segundos
Nível de Serviço (NS)	Percentual de chamadas atendidas em até 60 segundos	Mínimo de 90%
Índice de Registro dos Atendimentos	Percentual de atendimentos registrados no sistema	100% obrigatório
Índice de Disponibilidade da Operação	Percentual de tempo em que o serviço permanece operacional	Mínimo de 99,5%
Índice de Conformidade de Registro	Percentual de registros completos, sem inconsistências ou ausência de dados obrigatórios	Mínimo de 99%



Índice de Transferência Indevida	Percentual de chamadas transferidas incorretamente ou sem necessidade	Máximo de 2%
Índice de Retrabalho	Percentual de ocorrências reabertas por erro de registro ou classificação inadequada	Máximo de 1%

12.3. INDICADORES DE SISTEMAS E PLATAFORMA

Indicador	Meta
Disponibilidade da plataforma tecnológica	Mínimo de 99,5%
Tempo máximo de indisponibilidade não programada	Máximo de 30 minutos por ocorrência
Tempo de recuperação de falhas críticas	Máximo de 15 minutos

12.4. PERIODICIDADE DE APURAÇÃO

12.4.1. Os indicadores serão apurados:

I. Diariamente (controle interno);

II. Mensalmente (controle contratual);

III. Sempre que solicitado pela CONTRATANTE.

XIII - DAS PENALIDADES, GLOSAS E DO DESCUMPRIMENTO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)

13.1. A CONTRATADA deverá cumprir integralmente os Acordos de Nível de Serviço (Service Level Agreement – SLA) estabelecidos neste Termo de Referência e no Contrato, constituindo o seu descumprimento inadimplemento contratual, sujeitando-a à aplicação de glosa financeira proporcional, sem prejuízo das demais sanções administrativas previstas no contrato e na legislação aplicável.

13.2. A apuração dos indicadores de desempenho e dos níveis de serviço será realizada mensalmente, com base em relatórios técnicos extraídos dos sistemas e plataformas utilizados na execução contratual, incluindo logs, registros sistêmicos, relatórios automatizados e demais evidências técnicas auditáveis, os quais serão submetidos à validação do fiscal e do gestor do contrato designados pela CONTRATANTE.

13.3. Constatado o descumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos, serão aplicadas glosas sobre o valor mensal da fatura correspondente ao período apurado, observando-se a seguinte sistemática:

Indicador	Faixa de Descumprimento	Penalidade Aplicável
Disponibilidade inferior ao SLA mínimo	Até 1 (um) ponto percentual abaixo do nível exigido	Glosa de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal da fatura



Disponibilidade inferior ao SLA mínimo	Entre 1 (um) e 2 (dois) pontos percentuais abaixo	Glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal da fatura
Disponibilidade inferior ao SLA mínimo	Superior a 2 (dois) pontos percentuais abaixo	Glosa de 10% (dez por cento) sobre o valor mensal da fatura
Reincidência de descumprimento do SLA	Por 3 (três) meses consecutivos ou 4 (quatro) alternados no período de 12 meses	Poderá ensejar abertura de processo administrativo sancionatório, inclusive com possibilidade de aplicação das sanções previstas no contrato e na legislação vigente

13.4. As glosas possuem natureza compensatória e não possuem caráter sancionatório exclusivo, destinando-se à recomposição proporcional da contraprestação paga em relação ao nível de serviço efetivamente entregue.

13.5. O somatório das glosas aplicadas no mesmo período de apuração não poderá ultrapassar o limite de 15% (quinze por cento) do valor mensal da fatura, ressalvada a possibilidade de aplicação cumulativa das demais sanções administrativas cabíveis, nos termos do contrato e da legislação.

13.6. A aplicação de glosa não afasta, limita ou substitui a aplicação de outras sanções administrativas, tais como advertência, multa, impedimento de licitar e contratar ou declaração de inidoneidade, quando cabíveis, especialmente nos casos de inexecução parcial, falha reiterada ou inexecução total do objeto contratual.

13.7. Será assegurado à CONTRATADA o direito ao contraditório e à ampla defesa, mediante notificação formal, concedendo-se prazo mínimo de 5 (cinco) dias úteis para apresentação de justificativa técnica, a qual será analisada pela fiscalização e pela autoridade competente.

13.8. Caso a justificativa apresentada não seja acolhida, a glosa será formalizada por meio de registro próprio e aplicada na fatura subsequente ou mediante retenção proporcional do valor devido.

13.9. A persistência de descumprimentos contratuais, falhas críticas, comprometimento da continuidade do serviço ou prejuízo à operação poderá caracterizar inexecução contratual, ensejando a rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções legais.

XIV- DA VIGÊNCIA

O contrato terá vigência inicial de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir de sua assinatura, podendo ser prorrogado conforme previsto na legislação vigente.

XV - DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

15. 1. A execução do presente Contrato será acompanhada e fiscalizada por servidor(es) formalmente designado(s) pela CONTRATANTE, na qualidade de Fiscal Titular e respectivo Suplente, por meio de ato administrativo próprio, nos termos dos arts. 117, 120 e 140 da Lei nº



14.133/2021, aos quais competirá acompanhar, controlar e fiscalizar a execução contratual em todos os seus aspectos técnicos, operacionais e administrativos.

15.2. O Fiscal do Contrato atuará como representante da Administração, com poderes para:

I – acompanhar e fiscalizar a execução do objeto contratado, assegurando o fiel cumprimento das obrigações contratuais, do Termo de Referência e da proposta da CONTRATADA;

II – receber, conferir e atestar a execução dos serviços, para fins de liquidação e pagamento, observados os critérios estabelecidos neste Contrato;

III – registrar formalmente, em sistema próprio ou outro meio oficial, todas as ocorrências relacionadas à execução contratual, inclusive falhas, irregularidades, não conformidades e eventuais descumprimentos contratuais;

IV – determinar à CONTRATADA a adoção de medidas corretivas necessárias à regularização de falhas, impropriedades ou inconformidades verificadas;

V – solicitar à autoridade competente a aplicação das penalidades cabíveis, quando constatado descumprimento contratual;

VI – solicitar a substituição de qualquer empregado ou preposto da CONTRATADA que, a seu critério técnico fundamentado, apresente conduta inadequada, descumpra normas contratuais ou comprometa a adequada execução dos serviços, a segurança institucional ou o interesse público.

15.3. Caberá ao Fiscal do Contrato realizar o recebimento provisório e definitivo do objeto, mediante termo circunstanciado, após verificação do cumprimento integral das condições contratuais, podendo solicitar apoio técnico especializado para subsidiar sua decisão, quando necessário.

15.4. As decisões e providências que ultrapassarem a competência do Fiscal do Contrato deverão ser formalmente encaminhadas à autoridade administrativa competente, em tempo hábil, para adoção das medidas administrativas cabíveis.

15.5. A fiscalização exercida pela CONTRATANTE não exclui nem reduz a responsabilidade exclusiva da CONTRATADA pela correta execução do objeto contratual, inclusive perante terceiros, por quaisquer irregularidades, falhas, vícios, danos ou prejuízos decorrentes da execução contratual, não implicando, em nenhuma hipótese, corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes.

15.6. A CONTRATADA deverá prestar, de forma imediata e integral, todos os esclarecimentos e informações solicitados pela fiscalização, bem como disponibilizar documentos, relatórios, acessos a sistemas e quaisquer outros elementos necessários ao adequado acompanhamento e controle da execução contratual.

15.7. A CONTRATADA obriga-se a atender prontamente às determinações da fiscalização, inclusive quanto à correção de falhas, adequação de procedimentos, substituição de pessoal, implementação de medidas técnicas ou operacionais e demais providências necessárias à regular execução contratual.



15.8. Todas as ocorrências relacionadas à execução do Contrato deverão ser registradas formalmente pelo Fiscal, com a devida identificação das circunstâncias, data, responsáveis e medidas adotadas, servindo tais registros como elementos instrutórios para eventual aplicação de sanções, glosas, notificações ou demais medidas administrativas cabíveis.

XVI - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

16.1. Com fulcro no art. 156 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, a Contratada estará sujeita, em caso de inadimplemento de suas obrigações contratuais, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal:

- a) Advertência: aplicada em casos de faltas leves ou descumprimentos de obrigações contratuais secundárias que não causem prejuízos significativos à execução do objeto ou ao atendimento dos usuários.
- b) Multa: aplicada na forma e percentuais previstos neste Termo de Referência e no Edital, não podendo ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do contrato licitado ou da parcela inadimplida.
- c) Impedimento de licitar e contratar: aplicada quando a Contratada incorrer nas infrações previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do art. 155 da Lei nº 14.133/2021, pelo prazo de até 3 (três) anos, no âmbito da Administração Pública do ente federativo sancionador.
- d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar: aplicada quando a Contratada incorrer nas infrações previstas nos incisos VIII, IX, X, XI e XII do caput do art. 155 da Lei nº 14.133/2021, bem como nas infrações dos incisos II, III, IV, V, VI e VII que justifiquem a imposição de penalidade mais grave, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, com efeitos para toda a Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos.

16.2. Para a gradação e aplicação das penalidades serão considerados:

- a) A natureza e a gravidade da infração;
- b) As peculiaridades do caso concreto;
- c) Os danos que dela provierem para a Administração Pública e para o serviço de atendimento à população
- d) A infração ter sido cometida de forma reincidente;
- e) As circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- f) A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade pelo licitante, conforme normas vigentes.

16.3. A partir de uma reclamação do usuário acerca de mau atendimento pela CONTRATADA, comprovada através de reclamação por escrito, a CONTRATADA pagará à CONTRATANTE valor referente a 05 (cinco) atendimentos efetuados. Entenda-se por mau atendimento:

- a) Destrato da atendente ao usuário;
- b) Informação errada e/ou incompleta fornecida ao cliente; e



c) Outros similares que caracterizarem desserviço à população.

16.3.1. No caso de reincidências sucessivas superiores há 03 (três) meses, durante a vigência do contrato, o mesmo poderá ser rescindido sem indenização pela CONTRATANTE.

16.4. Da Aplicação da Multa Corretiva e Moratória:

16.4.1. O atraso injustificado na execução do objeto ou na substituição de profissionais em desconformidade com os prazos acordados sujeitará a Contratada à multa de mora de 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, calculada sobre o valor mensal do colaborador em desacordo, até o limite de 10% (dez por cento).

16.4.2. A inexecução parcial do objeto contratual sujeitará a Contratada à multa de 5% (cinco por cento) a 15% (quinze por cento) sobre o valor total mensal do contrato.

16.4.3. A inexecução total do contrato ensejará a aplicação de multa de 20% (vinte por cento) a 30% (trinta por cento) sobre o valor global atualizado do contrato, além da rescisão unilateral por culpa da Contratada.

16.4.4. O descumprimento de obrigações trabalhistas, previdenciárias ou relativas ao pagamento de benefícios ensejará aplicação de multa equivalente a 2% (dois por cento) sobre o valor da fatura mensal do mês de ocorrência, por infração verificada, sem prejuízo da retenção cautelar de valores para pagamento direto aos trabalhadores, conforme regras de fiscalização vigentes.

16.5. As penalidades de advertência, ou de suspensão temporária de contratar ou licitar com a CONTRATANTE, podem ser aplicados juntamente com a de multa;

16.6. Não serão aplicadas multas decorrentes de casos fortuitos ou de força maior, devidamente comprovados;

16.7. Todos os descontos e multas repercutirão na fatura do mês subsequente as ocorrências e/ou fato gerador;

16.8. 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;

16.9. Nenhuma sanção será aplicada sem a instauração de processo administrativo sancionatório regular, garantindo-se o contraditório e a ampla defesa, nos termos das normas vigentes.

16.10. As penalidades aplicadas serão obrigatoriamente registradas no SICAF e demais registros previstos no art. 161 da Lei 14.133/2021

XVII - DO REAUSTE CONTRATUAL

17.1. O valor contratual para os itens que não envolvam a disponibilização de mão de obra poderá ser reajustado anualmente, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contado da data da apresentação da proposta ou do orçamento a que esta se referir;

17.2. O reajuste será concedido mediante aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou outro índice oficial que venha a substituí-lo;



17.3. O reajuste deverá ser solicitado pela Contratada mediante requerimento formal, instruído com memória de cálculo, e será aplicado após análise e aprovação da Contratante;

17.4. O reajuste não possui caráter automático e dependerá de formalização por termo aditivo;

17.5. Eventual recomposição do equilíbrio econômico-financeiro será analisada nos termos da legislação vigente.

XVIII - DA REPACTUAÇÃO

18.1. Os preços contratados serão repactuados mediante solicitação formal da CONTRATADA, com vistas à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contado da data do orçamento que fundamentou a proposta ou da data da última repactuação concedida, conforme o caso, nos termos da legislação vigente.

18.2. A repactuação deverá ser analisada pela CONTRATANTE, não podendo ser indeferida sem motivação técnica e jurídica devidamente fundamentada, assegurando-se à CONTRATADA o direito à recomposição integral dos custos comprovadamente majorados.

18.3. Caberá à CONTRATADA instruir o pedido de repactuação com a demonstração analítica da variação dos custos contratuais, mediante apresentação de planilha de composição de custos atualizada, acompanhada dos documentos comprobatórios pertinentes, tais como acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho, alterações legislativas, variações de encargos legais, tributos, insumos ou quaisquer outros elementos que impactem diretamente os custos da execução contratual.

18.4. Para fins de contagem do interregno mínimo de 12 (doze) meses, será considerada como data-base aquela vinculada ao orçamento que fundamentou a proposta, à data-base do instrumento coletivo vigente à época da apresentação da proposta, ou à data da última repactuação concedida.

18.5. As repactuações subsequentes observarão o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contado da data de início dos efeitos financeiros da última repactuação concedida.

18.6. A repactuação contemplará todos os componentes de custo que tenham sofrido variação efetiva, incluindo, mas não se limitando a:

- a) salários, remunerações e encargos trabalhistas e previdenciários;
- b) benefícios previstos em acordo, convenção ou dissídio coletivo;
- c) tributos, taxas e contribuições legais;
- d) custos operacionais, administrativos e tecnológicos;
- e) custos de infraestrutura e suporte técnico;
- f) demais custos diretos e indiretos necessários à execução do objeto contratual.

18.7. Será assegurada a repactuação sempre que comprovada a ocorrência de variação dos custos decorrente de instrumento legal, normativo, acordo coletivo, convenção coletiva, dissídio coletivo, alteração legislativa ou determinação governamental que impacte diretamente os custos contratuais.



18.8. Os efeitos financeiros da repactuação retroagirão à data de início da vigência do fato gerador que motivou o pedido, especialmente nos casos de convenção coletiva, dissídio coletivo, alteração normativa ou legal, garantindo-se à CONTRATADA a recomposição integral do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, nos termos da Lei nº 14.133.

18.9. O prazo para análise e manifestação da CONTRATANTE acerca do pedido de repactuação será de até 30 (trinta) dias corridos, contados da data de protocolo da solicitação completa, podendo ser prorrogado mediante justificativa formal.

18.10. A eventual demora na análise ou formalização da repactuação não poderá prejudicar o direito da CONTRATADA à recomposição dos custos, assegurado o pagamento retroativo das diferenças devidas.

18.11. Poderão ser incluídos novos componentes de custo na repactuação quando estes se tornarem obrigatórios por força de lei, ato normativo, acordo coletivo, convenção coletiva, dissídio coletivo ou determinação de autoridade competente.

18.12. As regras atinentes à repactuação do contrato aplicam-se também ao pleito de revisão de preços registrados na Ata de Registro de Preços, no que couber.

XIX - DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

19.1. As partes comprometem-se a assegurar a proteção dos direitos fundamentais de liberdade, privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, no que se refere ao tratamento de dados pessoais, inclusive em ambientes digitais, observando integralmente os princípios, diretrizes e obrigações estabelecidos na Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018), garantindo que todo tratamento de dados seja realizado de forma lícita, legítima, segura e em conformidade com a legislação vigente.

**ANEXO I – A**
PLANILHA DE CUSTOS

MÃO DE OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL		
Dados complementares para composição dos custos referente à mão de obra		
1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	
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	Hora noturna adicional	
F	Adicional de Hora Extra	
G	Intervalo Intra jornada	
H	Outros (especificar)	
	Total da Remuneração	
MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS		
2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio alimentação (Vales, cesta básica etc.)	
C	Materiais	
D	Equipamentos	
E	Outros (especificar)	
	Total de Insumos diversos	
MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS		
	Submódulo 4.1 – Encargos previdenciários e FGTS:	
4.1	Encargos previdenciários e FGTS	Valor (R\$)
A	INSS	
B	SESI ou SESC	
C	SENAI ou SENAC	
D	INCRA	
E	Salário Educação	
F	FGTS	
G	Seguro acidente do trabalho	
H	SEBRAE	



Submódulo 4.2 – 13º Salário e Adicional de Férias		
4.2	13º Salário e Adicional de Férias	Valor (R\$)
A	13 º Salário	
B	Adicional de Férias	
Subtotal		
C	Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13º Salário e Adicional de Férias	
TOTAL		
Submódulo 4.3 – Afastamento Maternidade		
4.3	Afastamento Maternidade:	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade	
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	
TOTAL		
Submódulo 4.4 – Provisão para Rescisão		
4.4	Provisão para Rescisão	
A	Aviso prévio indenizado	
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre aviso prévio indenizado	
C	Multa do FGTS do aviso prévio indenizado	
D	Aviso prévio trabalhado	
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre aviso prévio trabalhado	
F	Multa do FGTS do aviso prévio trabalhado	
TOTAL		
Submódulo 4.5 – Custo de Reposição do Profissional Ausente		
4.5	Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente	Valor (R\$)
A	Férias	
B	Ausência por doença	
C	Licença paternidade	
D	Ausências legais	
E	Ausência por Acidente de trabalho	
F	Outros (especificar)	
Subtotal		
G	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição	
TOTAL		
Quadro resumo do Módulo 4 – Encargos sociais e trabalhistas		
4	Módulo 4 . Encargos sociais e trabalhistas	Valor (R\$)
	13 º salário + Adicional de férias	
	Encargos previdenciários e FGTS	
	Afastamento maternidade	
	Custo de rescisão	



	Custo de reposição do profissional ausente	
	Outros (especificar)	
TOTAL		
	MÓDULO 5 – CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO	
5	Custos Indiretos, Tributos e Lucro (%)	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos	
B	Tributos	
	B1. Tributos Federais (especificar)	
	B.2 Tributos Estaduais (especificar)	
	B.3 Tributos Municipais (especificar)	
	B.4 Outros tributos (especificar)	
C	Lucro	
	Total	

QUADRO – RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

	Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	(R\$)
A	Módulo 1 . Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 . Benefícios Mensais e Diários	
C	Módulo 3 . Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros)	
D	Módulo 4 . Encargos Sociais e Trabalhistas	
	Subtotal (A + B +C+ D)	
F	Módulo 5 . Custos indiretos, tributos e lucro	
	Valor total por empregado/Mês	

Nota 01. O licitante deverá elaborar soma planilha de custos e formação de preços de acordo com os parâmetros estabelecidos pela Instrução Normativa nº 005 de 26 de maio de 2017.

ANEXO I – B

MEMORIAL DESCRITIVO DE ITENS E INSUMOS COMPLEMENTARES

1. DO OBJETIVO

1.1. O presente Memorial estabelece a especificação mínima e a obrigatoriedade de fornecimento, por parte da CONTRATADA, dos itens e insumos necessários para a perfeita execução dos serviços de atendimento multicanal, devendo a CONTRATADA fornecer a todos os profissionais alocados na execução contratual (atendentes, monitores, supervisores, coordenadores e gestor), uniformes padronizados, novos, limpos, passados e sem defeitos, adequados ao ambiente climatizado institucional, de acordo com o quantitativo mínimo anual descrito na tabela abaixo:

GRUPO	ESPECIFICAÇÃO	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 SEMESTRALMENTE
UNIFORMES			
Atendimento operacional	Camisa polo unissex em tecido piquet misto (50% algodão / 50% poliéster). Deverá conter o logotipo da CONTRATADA bordado no lado direito do peito e a inscrição "ATENDIMENTO" estampada silk-screen de forma discreta nas costas.	04	02
	Calça comprida em tecido profissional (tipo brim pesado ou sarja profissional), na cor azul-marinho ou preta.	02	01
	Calçado fechado de segurança ou sapato social profissional, antiderrapante, compatível com as normas de ergonomia e saúde ocupacional.	2	1
	Headsets digital completo	1	0
	Protetores de Ouvido Auriculares (Espumas/Almofadas de Reposição	4	2
Gestão Operacional	Camisa polo unissex em tecido piquet misto (50% algodão / 50% poliéster). Deverá conter o logotipo da CONTRATADA bordado no lado direito do peito e a inscrição "QUALIDADE" ou "SUPERVISÃO" estampada silk-screen de forma discreta nas costas.	04	02
	Calça comprida em tecido profissional (tipo brim pesado ou sarja profissional), na cor azul-marinho ou preta.	02	01
	Calçado fechado de segurança ou sapato social profissional, antiderrapante, compatível com as normas de ergonomia e saúde ocupacional.	2	1
	Headsets digital completo	1	0



	Protetores de Ouvido Auriculares (Espumas/Almofadas de Reposição)	4	2
Equipe de tecnologia	Camisa polo unissex em tecido piquet misto (50% algodão / 50% poliéster). Deverá conter o logotipo da CONTRATADA bordado no lado direito do peito e a inscrição "TECNOLOGIA/TI" estampada silk-screen de forma discreta nas costas.	04	02
	Calça comprida em tecido profissional (tipo brim pesado ou sarja profissional), na cor azul-marinho ou preta.	02	01
	Calçado fechado de segurança ou sapato social profissional, antiderrapante, compatível com as normas de ergonomia e saúde ocupacional.	2	1
	Headsets digital completo	1	0
	Protetores de Ouvido Auriculares (Espumas/Almofadas de Reposição)	4	2



ANEXO I – C – PLANILHA DE DISTRIBUIÇÃO DE ITENS

Item	Descrição	Und	Qtd	RMB	Castanh al	Abaetetub a	Soure	Capa nema	Parago minas	Breves	Tucuruí	Marabá	Altamir a	Santaré m	Reden ção	São félix do xingu	Itaituba	Parauap ebas	Tailandia
1	Atendente de 1º Nível. 1º Turno	Colaborador	150	50	8	6	6	6	6	6	6	10	6	8	7	6	6	7	6
2	Atendente de 1º Nível. 2º Turno	Colaborador	110	43	6	4	4	4	4	4	4	6	4	6	4	4	4	5	4
3	Atendente de 1º Nível. 3º Turno	Colaborador	140	50	8	6	5	6	5	5	5	10	5	8	6	5	5	6	5
4	Atendente de 1º Nível. 4º Turno	Colaborador	160	55	9	7	6	7	7	6	6	12	7	10	6	5	5	7	5
5	Atendente de 2º Nível. 1º Turno	Colaborador	20	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Atendente de 2º Nível. 2º Turno	Colaborador	10	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Atendente de 2º Nível. 3º Turno	Colaborador	10	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Atendente de 2º Nível. 4º Turno	Colaborador	20	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Monitor de Qualidade e Conformidade. 1º Turno	Colaborador	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	Monitor de Qualidade e Conformidade. 2º Turno	Colaborador	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	Monitor de qualidade e Conformidade. 3º Turno.	Colaborador	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	Monitor de qualidade e Conformidade. 4º Turno	Colaborador	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Processo: 2026/2718869 | Sequencial: 74 | Autenticação: 99fa0349-f268-4488-8e8-c5e78466149

Processo: 2026/2718869 | Sequencial: 88 | Autenticação: 782f4bd8-e849-4725-88bd-28822957ab46

Acessado por: Luana Santos de Souza (CPF: ***.598.132-**) em 13/10/2026 às 08:27



13	Supervisor. 1º Turno	Colaborador	6	4	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
14	Supervisor. 2º Turno	Colaborador	5	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
15	Supervisor. 3º Turno	Colaborador	5	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
16	Supervisor. 4º Turno	Colaborador	6	4	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
17	Coordenador – 1º Turno	Colaborador	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18	Coordenador – 2º Turno	Colaborador	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	Gestor de atendimento	Colaborador	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	Analista de Desenvolvimento e Customização	Colaborador	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21	Solução de PABX IP (Voip) para operação de Call Center	UND	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22	Terminal de Segurança Eletrônico Por Videochamada (Outdoor Vídeo Call Board - OVCB)	UND	40	40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23	Terminal de Autoatendimento	UND	50	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24	Sistema de CRM (Customer Relationship Management)	UND	700	300	33	25	23	25	24	23	23	44	24	38	25	22	22	27
25	Plataforma Conversacional Digital Receptiva	UND	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
26	Plataforma Conversacional Digital Ativa	UND	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
27	Plataforma De Business Intelligence (BI)	UND	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



ASSINATURAS

Número do Protocolo: 2026/2718869

Anexo/Sequencial: 88

Este documento foi assinado eletronicamente na forma do Art. 6º do Decreto Estadual Nº 2.176, de 12/09/2018.

Assinatura(s) do Documento:

Assinado eletronicamente por: DANIELLE DE SOUZA MATTAR,

CPF: ***.075.762-**

Em: 08/10/2026 10:55:03

Aut. Assinatura: a7d2ab28e1e41a3ec3631a52d25bbae0afea07466a47dcc2dfaa5241ae533016

Assinado eletronicamente por: Marcus Sérgio Nunes Queiroz,

CPF: ***.165.962-**

Em: 08/10/2026 11:23:07

Aut. Assinatura: dfed4880c3e415a7cc0681eeda0cc6cf17a25d174915eab8a0df527139f66de7



Identificador de autenticação: 782f4bd8-e849-4725-88bd-28822957ab46

Confira a autenticidade deste documento em

<https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>