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

EDITAL COMPRAS.GOV e PNCP Nº 15/2026
PREGÃO ELETRÔNICO SRP Nº 90018/2026-SEGUP/PA

Promotor: Estado do Pará | Secretaria de Estado de Segurança Pública e Defesa Social SEGUP/Pa	
CNPJ nº. 05.054.952/0001-01	
Objeto: Registro de Preços para 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, de acordo com as condições e especificações técnicas constantes do Termo de Referência - Anexo I desde Edital.	
Método de disputa: ☒ Aberto e Fechado	
Critério de julgamento: Menor preço do lote.	
Entrega	
Forma	Conforme previsto no Termo de Referência.
Prazo	Conforme previsto no Termo de Referência.
Local	Conforme previsto no Termo de Referência.
Valor Estimado Sigiloso: O orçamento estimado foi elaborado com base em cotações obtidas diretamente junto ao banco de preços e fornecedores. Dessa forma, mantém-se o sigilo a fim de assegurar que a Administração Pública possa aferir, com precisão, os preços efetivamente praticados no mercado em relação ao objeto licitado, conforme disposto no caput do art. 24 da Lei nº 14.133/2021.	
Período	24 meses
Pagamento	
Forma	Conforme previsto no Termo de Referência.
Prazo	
Abertura da sessão pública	
Data: 17/11/2026 **Hora: 10h.** **Local: www.gov.br/compras (UASG: 925801)**	

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

REGULAMENTO DA COMPETIÇÃO

CLÁUSULA 1 - PROMOTOR DO PREGÃO

O promotor deste pregão é o estado do pará, por intermédio da Secretaria de Estado de Segurança Pública e Defesa Social - Segup/Pa, CNPJ nº. 05.054.952/0001-01 (UASG: 925801), com sede na Travessa do Chaco, nº. 2271, Bairro: Marco, Belém/Pa, neste ato representado pelo Secretario Adjunto de Gestão Administrativa, **RENAN HENRIQUE NABOR DE OLIVEIRA**, designado pelo Decreto Estadual do dia 09/01/2026, publicado no D.O.E Nº 36.494, de 12/01/2026.

CLÁUSULA 2 - FUNDAMENTO LEGAL

A presente licitação será realizada por meio de **PREGÃO ELETRÔNICO** e observará a Lei Federal nº 14.133/21, Decreto Estadual nº 2.940/2023, Decreto Estadual nº 3.371/2023, Decreto Estadual nº 5.550/2026, Lei Complementar Federal nº 123/06 e Portaria nº 087/2026-GAB/SEGUP que designa Homologador/Autoridade Competente, Agentes de Contratação, Pregoeiro e Equipe de Apoio e demais normas aplicáveis e as condições estabelecidas neste Edital.

CLÁUSULA 3 - OBJETO

3.1 O objeto desta licitação é o Registro de Preços para 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, de acordo com as condições e especificações técnicas constantes do Termo de Referência - Anexo I desde Edital.

3.2 O objeto a ser licitado está descritos e detalhado no **Anexo I – Termo de Referência,** deste Edital.

Item	Descrição	Quant.	Valor Unitário Estimado	Valor Mensal
1	Atendente de 1º Nível. 1º Turno	228	**Sigiloso**	**Sigiloso**
2	Atendente de 1º Nível. 2º Turno	373	**Sigiloso**	**Sigiloso**

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

3	Atendente de 1º Nível. 3º Turno	401	**Sigiloso**	**Sigiloso**
4	Atendente de 1º Nível. 4º Turno	276	**Sigiloso**	**Sigiloso**
5	Atendente de 2º Nível. 1º Turno	40	**Sigiloso**	**Sigiloso**
6	Atendente de 2º Nível. 2º Turno	80	**Sigiloso**	**Sigiloso**
7	Atendente de 2º Nível. 3º Turno	79	**Sigiloso**	**Sigiloso**
8	Atendente de 2º Nível. 4º Turno	39	**Sigiloso**	**Sigiloso**
9	Monitor de Qualidade e Conformidade. 1º Turno	13	**Sigiloso**	**Sigiloso**
10	Monitor de Qualidade e Conformidade. 2º Turno	28	**Sigiloso**	**Sigiloso**
11	Monitor de Qualidade e Conformidade. 3º Turno	28	**Sigiloso**	**Sigiloso**
12	Monitor de Qualidade e Conformidade. 4º Turno	13	**Sigiloso**	**Sigiloso**
13	Supervisor. 1º Turno	12	**Sigiloso**	**Sigiloso**
14	Supervisor. 2º Turno	19	**Sigiloso**	**Sigiloso**
15	Supervisor. 3º Turno	18	**Sigiloso**	**Sigiloso**
16	Supervisor. 4º Turno	12	**Sigiloso**	**Sigiloso**
17	Coordenador – 1º Turno	16	**Sigiloso**	**Sigiloso**
18	Coordenador – 2º Turno	12	**Sigiloso**	**Sigiloso**
19	Gestor de Atendimento	10	**Sigiloso**	**Sigiloso**

20	Analista de Desenvolvimento e Customização	31	**Sigiloso**	**Sigiloso**
21	Solução de PABX IP (Voip) para operação de Call Center	09	**Sigiloso**	**Sigiloso**
22	Terminal de Segurança Eletrônico Por Videochamada (Outdoor Vídeo Call Board - OVCB)	99	**Sigiloso**	**Sigiloso**
23	Terminal de Autoatendimento	206	**Sigiloso**	**Sigiloso**
24	Sistema de CRM (Customer Relationship Management)	1.616	**Sigiloso**	**Sigiloso**
25	Plataforma Conversacional Digital Receptiva	14	**Sigiloso**	**Sigiloso**
26	Plataforma Conversacional Digital Ativa	14	**Sigiloso**	**Sigiloso**
27	Plataforma De Business Intelligence (BI)	14	**Sigiloso**	**Sigiloso**
Valor Total				**Sigiloso**

3.3. A licitação observará o seguinte: **Lote Único**, conforme tabela constante no Termo de Referência.

3.4. Em caso de divergência entre as especificações do objeto descritas no "comprasgov" e as especificações técnicas constantes no Termo de Referência – Anexo I, o licitante deverá obedecer a este último.

CLÁUSULA 4 - CONDIÇÕES PARA PARTICIPAR DA LICITAÇÃO

4.1 Poderão participar desta licitação os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF) e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras), por meio de Certificado Digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP – Brasil.

4.1.1 Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o 3º dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

4.2 O LICITANTE se responsabiliza pelas transações efetuadas em seu nome, assumindo como verdadeiras suas propostas e lances, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do PROMOTOR por danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso.

4.3 É de responsabilidade do LICITANTE conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos sistemas relacionados no item 4.1 e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação.

4.4 A incorreção dos dados registrados nos sistemas relacionados no item 4.1 poderá motivar a inabilitação do LICITANTE por descumprimento do dever constante no item anterior.

4.5. Será concedido tratamento favorecido para as MEs, EPPs, para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 16 da Lei Federal nº 14.133/21, para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o Microempreendedor Individual (MEI), nos limites previstos da Lei Complementar Federal nº 123/06 e na Lei Estadual nº 8.417/16.

4.6 Não poderão disputar esta licitação:

a. Aquele que não atenda às condições deste Edital e seus anexos;

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

c. Empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação for para serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

d. Pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

e. Aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que atue na licitação ou fiscalização ou gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

f. Empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei Federal nº 6.404/76, concorrendo entre si;

g. Pessoa física ou jurídica que, nos 5 anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos proibidos pela legislação trabalhista;

h. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP), atuando nessa condição.

4.7 É vedada a participação direta ou indireta de agente público do órgão ou entidade contratante na licitação ou da execução do contrato.

4.8 Para o cumprimento do item anterior, deve-se observar situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria.

4.9 O impedimento de que trata a alínea d do item 4.6 será também aplicado ao LICITANTE que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com a intenção de evitar a aplicação da sanção que impede a participação na licitação, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que comprovada a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do LICITANTE.

4.10 Desde que o órgão ou entidade julgue necessário para o atendimento da necessidade que motiva a contratação, o autor dos projetos e a empresa a que se referem as alíneas b e c do item 4.6 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

4.11 As empresas integrantes do mesmo grupo econômico também são consideradas como autoras do projeto.

4.12 O disposto nas alíneas *b* e *c* do item 4.6 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como obrigação do contratado a elaboração do projeto executivo.

4.13 A proibição do item 4.7 também se aplica ao terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

4.14 As empresas interessadas em disputar o objeto desta licitação poderão realizar uma visita técnica (facultativa) na 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, visita esta que deverá ser acompanhada e atestada por servidor designado, devendo tal declaração de vistoria ou recusa, ser anexada à proposta de preços.

4.15 A vistoria deverá ser realizada até 05 (cinco) dias úteis antes da data prevista para realização da abertura sessão pública, mediante agendamento pelo e-mail: segupcpl@gmail.com.

4.16 A vistoria técnica não é de caráter obrigatório. A licitante que não realizar a visita, emitirá uma declaração assumindo total responsabilidade dos serviços prestados, tal declaração assegura caso a omissão da visita cause prejuízos para a futura contratada e/ou licitante.

4.17 O principal objetivo da vistoria do local é ter a Administração Pública a certeza de que todos os licitantes, conhecem os locais da execução dos serviços e, via de consequência, suas Propostas de preços refletirem com exatidão os serviços a serem executados, evitando-se futuros pleitos de aditivos ao Contrato de Prestação dos Serviços.

CLÁUSULA 5 - FASES DA LICITAÇÃO, APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

5.1 A licitação terá as seguintes fases:

- Apresentação da Proposta;
- Lances;
- Documentos de Habilitação;
- Julgamento das Propostas;
- Habilitação

5.2 Os LICITANTES encaminharão por meio do sistema eletrônico as suas propostas com o preço, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a abertura da sessão pública.

5.3 No cadastramento da proposta inicial, o LICITANTE declarará em campo próprio que:

a. Está ciente e concorda com as condições contidas neste edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na legislação, convenções coletivas de trabalho e termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua proposição e que preenche os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

b. Não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz;

c. Não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado;

d. Cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

e. Se o LICITANTE for organizado em cooperativa, declarará também que cumpre os requisitos estabelecidos no art. 16 da Lei Federal nº 14.133/21.

5.4 As MEs, EPPs ou sociedade cooperativa deverão declarar, ainda, em campo correspondente que cumprem os requisitos estabelecidos no art. 3° da Lei Complementar Federal nº 123/06 e podem usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto no art. 4º, §§ 1º ao 3º, da Lei Federal nº 14.133/21.

5.4.1 Se houver item exclusivo para participação de ME e EPP, a marcação do campo "*não*" impedirá o prosseguimento na licitação para aquele item;

5.4.2 Nos itens em que a participação não for exclusiva para ME e EPP, a marcação do campo "*não*" apenas impedirá que o LICITANTE se beneficie do tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123/06, mesmo que ele seja ME, EPP ou sociedade cooperativa.

5.5 A realização de declarações falsas nos itens 5.3 e 5.4 sujeitará o LICITANTE às sanções previstas na Lei Federal nº 14.133/21 e neste Edital.

5.6 Os LICITANTES poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação inseridos no sistema até a abertura da sessão pública.

5.7 Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo LICITANTE. A classificação ocorrerá somente depois dos procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de lances.

5.8 Os documentos que compõem a proposta dos LICITANTES convocados para apresentação de propostas serão disponibilizados para acesso público após a fase de lances.

5.9 Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o LICITANTE poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastro da proposta e obedecerá às seguintes regras:

a. A aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e

b. Os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.

5.10 O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo LICITANTE durante a fase de disputa, sendo proibido:

a. A inserção de lance em valor superior ao já registrado pelo LICITANTE no sistema, quando adotado o critério de julgamento por ***menor preço***; e

b. A inserção de percentual de desconto inferior ao lance já registrado pelo LICITANTE no sistema, quando adotado o critério de julgamento por *maior desconto*.

5.11 O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item 5.9 será **sigiloso** para os demais LICITANTES e para o PROMOTOR, mas pode ser disponibilizado aos órgãos de controle externo e interno da administração.

5.12 Caberá ao LICITANTE acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela administração ou de sua desconexão.

5.13 O LICITANTE deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

CLÁUSULA 6 - PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

6.1 O LICITANTE deverá enviar sua proposta por meio do preenchimento dos seguintes campos no sistema eletrônico:

6.1.1. Os preços serão registrados pelo seu menor preço do item; consignando o valor unitário e total e a descrição do serviço, o qual deseja enviar proposta, preenchimento dos seguintes campos no sistema eletrônico;

a. valor do item

b. Marca.

c. Fabricante

d. Descrição do objeto, contendo informações similares à especificação do TR.

6.2 O LICITANTE está vinculado a todas as especificações do objeto feitas na proposta.

6.3 Os valores propostos incluem todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

6.4 Os preços ofertados na proposta inicial e na fase de lances serão de responsabilidade do LICITANTE e são inalteráveis, mesmo na hipótese de erro, omissão ou outro pretexto, salvo a hipótese do item 7.13.

6.5 Nesta licitação, a ME e a EPP poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional.

6.6 A apresentação das propostas obrigar cumprir o que nelas estão contidas e em conformidade com o TR.

6.7 O prazo de validade da proposta não será inferior a **90 dias**, a contar da data de sua apresentação.

6.8 Os LICITANTES devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas:

a. Caso o critério de julgamento seja o de *maior desconto*, o preço decorrente da aplicação do desconto ofertado deverá respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas.

b. O descumprimento das regras deste item pode causar a responsabilização pelo Tribunal de Contas do Estado, e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências:

1. Determinação, aos envolvidos, de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, IX, da CF/88; e/ou

2. Condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao Tesouro, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

CLÁUSULA 7 - ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

7.1 A abertura da presente licitação será realizada em sessão pública e eletrônica, na data, horário e local indicados neste Edital.

7.2 A proposta que identifique o LICITANTE será desclassificada.

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

7.4 A não desclassificação da proposta não impede que ela seja julgada desclassificada, por ocasião de sua aceitação definitiva.

7.5 O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas.

7.6 Apenas as propostas classificadas participarão da fase de lances.

7.7 O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o PREGOEIRO e os LICITANTES.

7.8 Iniciada a fase de lances, os LICITANTES deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

7.9 O lance deverá ser ofertado do seguinte modo: **valor total do lote**.

7.10 Os LICITANTES poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas neste Edital.

7.11 O LICITANTE somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema, conforme o critério de julgamento deste edital.

7.12 O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances ofertados pelos LICITANTES será de **R$ 10,00 (dez reais).**

7.13 O LICITANTE poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de 15 segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.

7.14. O procedimento observará modo de disputa adotado da seguinte forma:

7.14.1 Modo de Disputa: **Aberto e Fechado**

a. No modo de disputa **aberto e fechado**, os LICITANTES apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

b. A fase de lances da sessão pública terá duração inicial de 15 minutos. Após esse tempo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances e, a partir daí, será aleatoriamente determinado um tempo de até 10 minutos para envio de lances. Terminado este prazo adicional, a recepção de lances será automaticamente encerrada.

c. Encerrado o prazo previsto na alínea anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado, no prazo de 5 minutos. Este lance será *sigiloso* até o encerramento do prazo de 5 minutos.

d. No procedimento de que trata a alínea anterior, o LICITANTE poderá manter o seu último lance da etapa aberta ou ofertar um lance melhor.

e. Não havendo pelo menos 3 ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de 3, oferecer um lance final e fechado no prazo de 5 minutos. Durante este prazo, o lance terá caráter *sigiloso*.

7.15 Após o término dos prazos estabelecidos no item 7.14, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

7.16 Não serão aceitos 2 ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em 1º lugar.

7.17 Durante o transcurso da sessão pública, os LICITANTES serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do LICITANTE.

7.18 No caso de desconexão com o PREGOEIRO durante a etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos LICITANTES para a recepção dos lances.

7.19 Quando a desconexão do sistema eletrônico para o PREGOEIRO durar mais de 10 minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas 24 horas da comunicação deste fato pelo PREGOEIRO aos LICITANTES, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

7.20 Caso o LICITANTE não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

7.21 Em relação a itens não exclusivos para participação de MEs e EPPs, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as MEs e EPPs participantes, procedendo à comparação com os valores da 1ª colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de se aplicar o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar Federal nº 123/06, regulamentada pela Lei Estadual nº 8.417/16.

7.21.1 Nessas condições, as propostas de MEs e EPPs que se encontrarem na faixa de até 5% acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a 1ª colocada.

7.21.2 A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da 1ª colocada, no prazo de 5 minutos controlados pelo sistema, contados a partir comunicação automática para tanto.

7.21.3 Caso a ME ou EPP melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais LICITANTES ME e EPP que se encontrem naquele intervalo de 5% na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no item anterior.

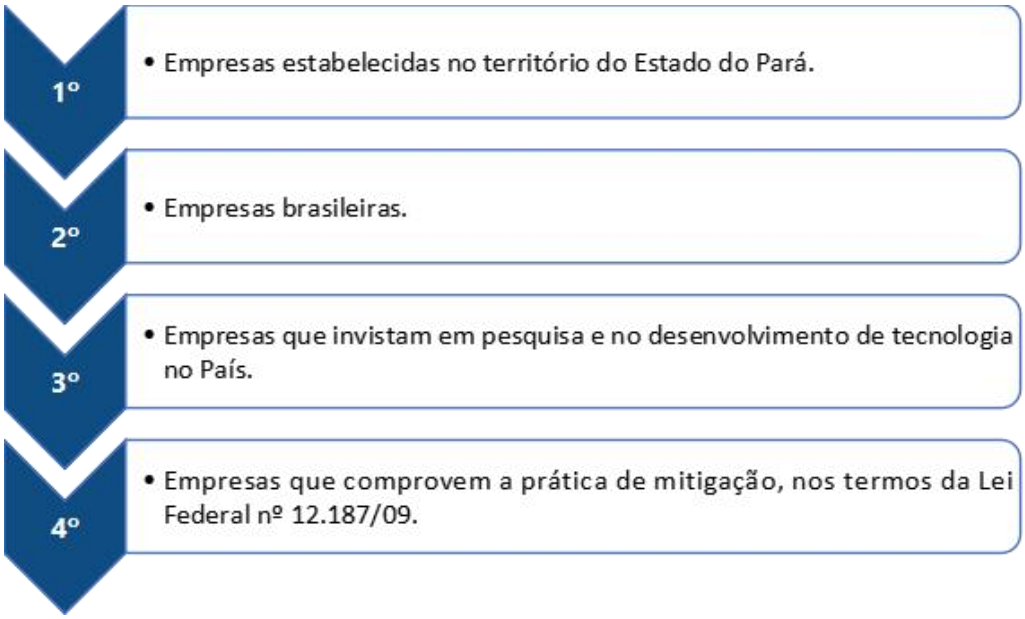
7.21.4 No caso de equivalência dos valores apresentados pelas MEs e EPPs que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos itens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que 1º poderá apresentar melhor oferta.

7.22 Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances) ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

7.23 Havendo empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será:



7.24 Persistindo o empate, será assegurada preferência sucessivamente às:



7.25. Permanecendo empate após aplicação de todos os critérios de desempate de que trata os itens **7.23** e **7.24**, proceder-se-á o sorteio como critério de desempate no sistema Compras.gov.br, conforme Instrução Normativa nº 79, de 12 de setembro de 2024.

7.26 Na hipótese da proposta do 1º colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação após o encerramento da etapa de lances da sessão pública, o PREGOEIRO poderá negociar condições mais vantajosas depois de definido o resultado do julgamento.

7.27 Se após a negociação com o 1º colocado ele for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação pela Administração, a negociação poderá ser feita com os demais LICITANTES, de acordo com a ordem de classificação inicialmente estabelecida.

7.28 A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais LICITANTES.

7.29 O resultado da negociação será divulgado a todos os LICITANTES e anexado aos autos do processo licitatório.

7.30 O PREGOEIRO solicitará ao LICITANTE mais bem classificado que, no prazo de **2 (duas) horas,** envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada acompanhada dos documentos de habilitação, exigidos neste Edital.

7.31 É facultado ao PREGOEIRO prorrogar o prazo estabelecido no item anterior, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo LICITANTE, se o requerimento for feito antes do término do prazo.

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

CLÁUSULA 8 - JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

8.1 Encerrada a negociação do preço, o PREGOEIRO verificará se o LICITANTE provisoriamente classificado em 1º lugar atende às condições de participação na licitação, conforme previsto no art. 14 da Lei Federal nº 14.133/21, seus regulamentos e este Edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

a. SICAF;
b. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), mantido pela Controladoria-Geral da União (https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis); e
c. Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), mantido pela Controladoria-Geral da União (https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep).

8.2 A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa LICITANTE e de seu sócio majoritário, considerando a proibição do art. 12 da Lei Federal nº 8.429/92.

8.3 Caso a consulta mostre OCORRÊNCIAS IMPEDITIVAS INDIRETAS, o PREGOEIRO verificará se houve fraude por parte das empresas apontadas no relatório de ocorrências impeditivas indiretas, de acordo com o seguinte procedimento:

a. A tentativa de fraude será verificada por meio da checagem de vínculos societários, linhas de fornecimento similares ou outros elementos que indiquem a tentativa de fugir da aplicação de sanção impeditiva de licitar ou de contratar;

b. O LICITANTE será convocado para manifestação antes de uma eventual desclassificação;

c. Após a defesa e sendo constatada a tentativa de fraudar a aplicação de sanção, o LICITANTE será julgado inabilitado.

8.4 O procedimento de habilitação será iniciado depois de constada a capacidade do LICITANTE participar.

8.5 Caso o LICITANTE provisoriamente classificado em 1º lugar tenha utilizado algum tratamento favorecido às MEs e EPPs, o PREGOEIRO verificará se ele faz *jus* ao benefício, em conformidade com este Edital.

8.6 Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o PREGOEIRO examinará a proposta classificada em 1º lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos.

8.7 Será desclassificada a proposta vencedora que:

a. Contiver vícios que não possam ser sanados;

b. Não obedecer às especificações técnicas contidas no TR;

c. Apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

d. Não tiver sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela administração;

e. Não estiver de acordo com as exigências deste Edital ou seus anexos, desde que o erro não possa ser sanado.

8.8 É indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% do valor orçado pela administração, devendo o PREGOEIRO investigar a exequibilidade da proposta por meio das seguintes análises:

a. Verificação se o custo do LICITANTE ultrapassa o valor da proposta; e

b. Ausência de custos de oportunidade que justifiquem a oferta realizada.

8.9 Somente a verificação dos fatos referidos nas alíneas **a** e **b** do item anterior autoriza a constatação da inexequibilidade da proposta e a sua consequente desclassificação.

8.10 Em contratação de serviços de engenharia, além das disposições dos itens 8.8 e 8.9, a análise de exequibilidade e sobrepreço considerará o seguinte:

a. Nos regimes de execução por tarefa, empreitada por preço global ou empreitada integral, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado;

b. No regime de empreitada por preço unitário, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado e pela superação de custo unitário tido como relevante, conforme planilha anexa ao edital;

c. No caso de serviços de engenharia, serão consideradas inexequíveis as propostas cujos valores forem inferiores a 75% do valor orçado pela Administração, independentemente do regime de execução.

d. Será exigida garantia adicional do LICITANTE vencedor cuja proposta for inferior a 85% do valor orçado pela Administração, equivalente à diferença entre este último e o valor da proposta, sem prejuízo das demais garantias exigíveis de acordo com a Lei.

8.11 Se houver indícios de inexequibilidade da proposta ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, o LICITANTE poderá ser notificado para comprovar a exequibilidade da proposta.

8.12 Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

8.13 Para fins de elaboração da Planilha de Custo da formação de preços 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, conforme o item 5.3 do Anexo I do Termo de Referência.

8.14 A proposta classificada em primeiro lugar será convocada pelo Pregoeiro, por meio de mensagem no sistema, para se submeter a PROVA DE CONCEITO, especificado no item 11 do Anexo I do Termo de Referência, no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados a partir do primeiro dia útil subsequente à convocação realizada pelo pregoeiro, sem hipótese de prorrogação, sob pena de desclassificação, em local, dia e horário de início da apresentação definidos na convocação.

8.15 Por meio de mensagem no sistema, será divulgado o local e horário de realização do procedimento para a avaliação das amostras, cuja presença é aberta a todos os LICITANTES e interessados.

8.16 Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.

8.17 A proposta do LICITANTE será recusada nos seguintes casos:

a. No caso de não haver a prova de conceito ou ocorrer atraso, sem que tenha havido justificativa aceita pelo PREGOEIRO; ou

b. Apresentação no prazo, mas fora das especificações previstas no TR.

8.18 Se a prova de conceito apresentada pelo 1º classificado não for aceita, o PREGOEIRO analisará a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo 2º classificado. Seguir-se-á com a verificação da prova de conceito e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes no TR.

CLÁUSULA 9 -HABILITAÇÃO

9.1 Os documentos previstos no TR serão exigidos para habilitação do LICITANTE.

9.2 A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

9.3 Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

9.4 Se o LICITANTE vencedor for empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto Federal nº 8.660/16, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

9.5 Em caso de consórcio de empresas, a habilitação técnica, quando exigida, será feita por meio do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, quando exigida, será observado o somatório dos valores de cada consorciado.

9.5.1 Se o consórcio não for formado integralmente por microempresas ou empresas de pequeno porte e o TR exigir requisitos de habilitação econômico-financeira, haverá um acréscimo de percentual 10% para o consórcio em relação ao valor exigido para os LICITANTES individuais.

9.6. Os documentos exigidos para a habilitação poderão ser apresentados em original ou por cópia enviada por meio eletrônico.

9.7 Os documentos exigidos para a habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei Federal nº 14.133/21.

9.8 Será verificado se o LICITANTE apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei.

9.9 Será verificado se o LICITANTE apresentou no sistema a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas, sob pena de inabilitação.

9.10 O LICITANTE deverá apresentar declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na legislação, convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas, sob pena de desclassificação.

9.11 A habilitação será verificada por meio do SICAF nos documentos abrangidos por ele.

9.11.1 Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir.

9.12 A verificação em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões pelo PREGOEIRO constitui prova para fins de habilitação.

9.13 Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no SICAF serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de **no mínimo, 2 horas,** prorrogável por igual período, contado da solicitação do PREGOEIRO.

9.14 A verificação no SICAF ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao LICITANTE vencedor.

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

a. Complementação de informações sobre os documentos apresentados pelo LICITANTE e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura da licitação; e

b. Atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas.

9.16 Na análise dos documentos de habilitação, o agente de contratação ou a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

9.17 Se o LICITANTE não atender às exigências para habilitação, o PREGOEIRO examinará a proposta subsequente na ordem de classificação até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no item 9.14.

9.18 Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do LICITANTE cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos o procedimento de habilitação.

9.19 A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das MEs e EPPs somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação.

Habilitação jurídica

9.20 Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

9.21 Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercan- tis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

9.22 Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio https://www.gov.br/empresas-e- negocios/pt-br/empreendedor;

9.23 Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

9.24 Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

9.25 Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

9.26 Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição doato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro ondetem sede a matriz

9.27 Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

9.28 Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

9.29 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

9.30 Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

9.31 Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

9.32 Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

9.33 Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estado relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

9.34 Prova de regularidade com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

9.35 Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

9.36 O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

Qualificação Econômico-Financeira

9.37 Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea "c", da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;

9.38 Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

9.39 Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando;

9.39.1 índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Ge-ral (SG) superiores a 1 (um);

9.39.2 As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

9.39.3 Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos;

90.39.4 Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escritura-ção Contábil Digital - ECD ao Sped.

9.40 Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação capital mínimo de 10% do valor total estimado da contratação.

9.41 As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

Qualificação Técnica

9.42 Comprovação de Atestado de Capacidade Técnica, expedidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprovem ter o licitante prestado satisfatoriamente serviços pertinentes e compatíveis com o objeto desta licitação, **conforme especificações detalhadas no Termo de Referência, Anexo I do Edital.**

9.43 Para fins de aferimento da qualificação técnica, as empresas interessadas em participar do certame, deverão apresentar os Documentos técnicos, **conforme especificações detalhadas no Termo de Referência, Anexo I do Edital.**

CLÁUSULA 10 - ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

10.1 O objeto da licitação será adjudicado ao LICITANTE declarado vencedor pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos eventualmente apresentados.

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

CLÁUSULA 11 - DA FORMAÇÃO DO CADASTRO DE RESERVA

11.1 Considerando que a funcionalidade de cadastro reserva ainda não estar habilitada no sistema Compras.gov. A convocação dos licitantes será via chat e quadro de aviso. Caso haja interesse no fornecimento do item/lote o qual disputou, ao mesmo preço do vencedor do certame deverá ser encaminhado por meio do e-mail: **segupcpl@gmail.com.**

11.2 Após a homologação da licitação, será incluído na ata, na forma de anexo, o registro:

11.2.1 Dos licitantes que aceitarem cotar o objeto com preço igual ao do adjudicatário, observada a ordem de classificação da licitação; e

11.2.2 dos licitantes que mantiverem sua proposta original.

11.3 Será respeitada, nas contratações, a ordem de classificação dos licitantes ou fornecedores registrados na ata.

11.3.1 A apresentação de novas propostas na forma deste item não prejudicará o resultado do certame em relação ao licitante mais bem classificado.

11.3.2 Para fins da ordem de classificação, os licitantes ou fornecedores que aceitarem cotar o objeto com preço igual ao do adjudicatário antecederão aqueles que mantiverem sua proposta original.

11.4 A habilitação dos licitantes que comporão o cadastro de reserva será efetuada quando houver necessidade de contratação dos licitantes remanescentes, nas seguintes hipóteses:

11.4.1 Quando o licitante vencedor não assinar a ata de registro de preços no prazo e nas condições estabelecidos no edital; ou

11.4.2 Quando houver o cancelamento do registro do fornecedor ou do registro de preços, nas hipóteses previstas nos art. 24 e 25 do Decreto Estadual n. 3.371/2023.

11.5 Na hipótese de nenhum dos licitantes que aceitaram cotar o objeto com preço igual ao do adjudicatário concordar com a contratação nos termos em igual prazo e nas condições propostas pelo primeiro classificado, a Administração, observados o valor estimado e a sua eventual atualização na forma prevista no edital, poderá:

11.5.1 Convocar para negociação os licitantes que mantiveram sua proposta original, na ordem de classificação, com vistas à obtenção de preço melhor, mesmo que acima do preço do adjudicatário; ou

11.5.2 Adjudicar e firmar o contrato nas condições ofertadas pelos licitantes remanescentes, observada a ordem de classificação, quando frustrada a negociação de melhor condição.

CLÁUSULA 12 - ATA DE REGISTRO DE PREÇO

12.1 Homologado o resultado da licitação, o licitante mais bem classificado terá o prazo de 05 (cinco) dias, contados a partir da data de sua convocação, para assinar a Ata de Registro de Preços, cujo prazo de validade encontra-se nela fixado, sob pena de decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021.

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

12.3 O prazo estabelecido no subitem anterior para assinatura da Ata de Registro de Preços poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, mediante solicitação do licitante mais bem classificado ou do fornecedor convocado, desde que:

a) a solicitação seja devidamente justificada e apresentada dentro do prazo; e

b) a justificativa apresentada seja aceita pela Administração.

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

12.4.1 Será incluído na ata, sob a forma de anexo, o registro dos licitantes que aceitarem cotar os bens ou serviços com preços iguais aos do licitante vencedor, observada a classificação do certame, a fim de que se faça cumprir as disposições do Art.14 do Decreto Estadual Nº 3.371/2023.

12.5 O prazo de vigência da Ata de Registro de Preços (ARP) será de 1 (um) ano, contado do primeiro dia útil subsequente à data de divulgação no Diário Oficial do Estado do Pará, e poderá ser prorrogado por igual período, desde que comprovada a vantajosidade do preço, assim como a renovação dos quantitativos inicialmente registrados.

12.6 O preço registrado, com a indicação dos fornecedores, será divulgado no PNCP e disponibilizado durante a vigência da ata de registro de preços.

12.7 A existência de preços registrados implicará compromisso de fornecimento nas condições estabelecidas, mas não obrigará a Administração a contratar, facultada a realização de licitação específica para a aquisição pretendida, desde que devidamente justificada.

12.8 Na hipótese de o convocado não assinar a ata de registro de preços no prazo e nas condições estabelecidas, fica facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas condições propostas pelo primeiro classificado.

12.9 Durante a vigência da ata, os órgãos e as entidades da Administração Pública estadual, distrital e municipal que não participaram do procedimento de IRP poderão aderir à ata de registro de preços na condição de não participantes, desde que obedecidas às disposições estabelecidas no Decreto Estadual nº 3.371/2023.

12.10 O Cancelamento do Registro do Fornecedor e dos Preços Registrados observará as disposições estabelecidas nos artigos 24 e 25 do Decreto Estadual nº 3.371/2023, para que se efetive a previsão do inciso IX do Art. 82 da Lei nº 14.133/2021.

12.10.1. O registro será cancelado pelo órgão gerenciador quando o fornecedor:

a) Descumprir condições da Ata de Registro de Preços (ARP) sem motivo justificado.

b) não retirar a nota de empenho, ou instrumento equivalente, no prazo estabelecido pela Administração Pública estadual sem justificativa razoável;

c) Não aceitar manter o preço registrado, ou

d) Sofrer sanção conforme art. 156, III ou IV, da Lei Federal nº 14.133/2021.

12.10.2 Em caso de sanção, o órgão gerenciador pode manter o registro, sem novas contratações enquanto durar a penalidade, mediante decisão fundamentada.

12.10.3 O cancelamento será formalizado por despacho, com garantia do contraditório e ampla defesa.

12.10.4 No caso de cancelamento, o órgão poderá convocar licitantes do cadastro de reserva, respeitando a ordem de classificação.

12.10.5 O órgão gerenciador poderá cancelar os preços registrados, total ou parcialmente, se devidamente comprovado e justificado:

a) por razão de interesse público;

b) a pedido do fornecedor, decorrente de caso fortuito ou força maior; ou

c) se não houver êxito nas negociações, nos termos do disposto no art. 22 do Decreto Estadual nº 3.371/2023.

CLÁUSULA 13 - DOS QUANTITATIVOS DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

13.1 A licitação terá como órgão gerenciador a Secretaria de Estado de Segurança Pública e Defesa Social do Pará e os órgãos e entidades públicas participantes do registro de preços, estão respectivamente estabelecidos na seguinte tabela.

Item	Descrição	SEGUP	FESP	FISP	PCPA	PMPA	PCEPA	SESPA	JUCEPA	HOL	HEMOPA	TOTAL
1	Atendente de 1º Nível. 1º Turno	150	10	0	0	20	8	30	0	5	5	**228**
2	Atendente de 1º Nível. 2º Turno	110	30	0	0	20	8	100	30	50	25	**373**
3	Atendente de 1º Nível. 3º Turno	140	30	0	0	20	6	100	30	50	25	**401**
4	Atendente de 1º Nível. 4º Turno	160	10	0	0	20	6	30	0	5	45	**276**
5	Atendente de 2º Nível. 1º Turno	20	5	0	0	2	3	10	0	0	0	**40**
6	Atendente de 2º Nível. 2º Turno	10	10	0	0	2	3	30	10	10	5	**80**
7	Atendente de 2º Nível. 3º Turno	10	10	0	0	2	2	30	10	10	5	**79**
8	Atendente de 2º Nível. 4º Turno	20	5	0	0	2	2	10	0	0	0	**39**
9	Monitor de Qualidade e Conformidade. 1º Turno	5	1	0	0	1	1	5	0	0	0	**13**
10	Monitor de Qualidade e Conformidade. 2º Turno	5	5	0	0	1	1	10	2	2	2	**28**
11	Monitor de Qualidade e Conformidade. 3º Turno	5	5	0	0	1	1	10	2	2	2	**28**
12	Monitor de Qualidade e Conformidade. 4º Turno	5	1	0	0	1	1	5	0	0	0	**13**
13	Supervisor. 1º Turno	6	1	0	0	1	1	3	0	0	0	**12**
14	Supervisor. 2º Turno	5	2	0	0	1	1	4	2	2	2	**19**
15	Supervisor. 3º Turno	5	2	0	0	1	1	4	2	2	1	**18**
16	Supervisor. 4º Turno	6	1	0	0	1	1	3	0	0	0	**12**

17	Coordenador – 1º Turno	4	2	0	0	1	1	4	1	2	1	**16**
18	Coordenador – 2º Turno	3	2	0	0	1	1	4	1	0	0	**12**
19	Gestor de Atendimento	1	2	0	0	1	1	2	1	1	1	**10**
20	Analista de Desenvolvimento e Customização	5	10	2	2	1	2	5	2	1	1	**31**
21	Solução de PABX IP (Voip) para operação de Call Center	1	1	0	0	1	1	5	0	0	0	**9**
22	Terminal de Segurança Eletrônico por Videochamada (Outdoor Vídeo Call Board - OVCB)	40	40	0	0	5	4	4	4	0	2	**99**
23	Terminal de Autoatendimento	50	40	20	20	10	6	20	15	15	10	**206**
24	Sistema de CRM (Customer Relationship Management)	700	60	100	100	110	1	250	80	120	95	**1.616**
25	Plataforma Conversacional Digital Receptiva	2	1	1	1	1	1	4	1	1	1	**14**
26	Plataforma Conversacional Digital Ativa	2	1	1	1	1	1	4	1	1	1	**14**
27	Plataforma De Business Intelligence (BI)	3	1	1	1	1	1	4	1	0	1	**14**

CLÁUSULA 14 - DA ESTIMATIVA DO QUANTITATIVO A SER CONTRATADO POR ÓRGÃO NÃO PARTICIPANTE

14.1 O quantitativo estimado que possa ser contratado pelos órgãos não participantes, em respeito à regra do art. 32, I e II do Decreto Estadual nº 3.371/2023, e o art. 32, II do Decreto Estadual nº 5.550/2026, é o seguinte:

Item	Descrição	TOTAL	LIMITE DE ADESÃO POR CADA ENTIDADE NÃO PARTICIPANTE	LIMITE TOTAL DE ADESÕES (Dobro)
1	Atendente de 1º Nível. 1º Turno	**228**	114	456
2	Atendente de 1º Nível. 2º Turno	**373**	187	746

3	Atendente de 1º Nível. 3º Turno	**401**	201	802
4	Atendente de 1º Nível. 4º Turno	**276**	138	552
5	Atendente de 2º Nível. 1º Turno	**40**	20	80
6	Atendente de 2º Nível. 2º Turno	**80**	40	160
7	Atendente de 2º Nível. 3º Turno	**79**	40	158
8	Atendente de 2º Nível. 4º Turno	**39**	20	78
9	Monitor de Qualidade e Conformidade. 1º Turno	**13**	7	26
10	Monitor de Qualidade e Conformidade. 2º Turno	**28**	14	56
11	Monitor de Qualidade e Conformidade. 3º Turno	**28**	14	56
12	Monitor de Qualidade e Conformidade. 4º Turno	**13**	7	26
13	Supervisor. 1º Turno	**12**	6	24
14	Supervisor. 2º Turno	**19**	10	38
15	Supervisor. 3º Turno	**18**	9	36
16	Supervisor. 4º Turno	**12**	6	24
17	Coordenador – 1º Turno	**16**	8	32
18	Coordenador – 2º Turno	**12**	6	24
19	Gestor de Atendimento	**10**	5	20
20	Analista de Desenvolvimento e Customização	**31**	16	62
21	Solução de PABX IP (Voip) para operação de Call Center	**9**	5	18
22	Terminal de Segurança Eletrônico por Videochamada (Outdoor Vídeo Call Board - OVCB)	**99**	50	198
23	Terminal de Autoatendimento	**206**	103	412

24	Sistema de CRM (Customer Relationship Management)	**1.616**	808	3.232
25	Plataforma Conversacional Digital Receptiva	**14**	7	28
26	Plataforma Conversacional Digital Ativa	**14**	7	28
27	Plataforma De Business Intelligence (BI)	**14**	7	28

14.1.1. A possibilidade de adesão à Ata de Registro de Preços por órgãos não participantes, justifica-se pelo fato da SEGUP/PA ser órgão competente para realizar Licitação na modalidade Pregão Eletrônico pelo Sistema de Registro de Preços e responsável por "promover a modernização tecnológica dos órgãos integrantes do Sistema Estadual de Segurança Pública e Defesa Social - SIEDS, por meio da integração dos sistemas corporativos, de inovações tecnológicas, da padronização de equipamentos de telemática e comunicação, de veículos automotores, de aeronaves, armamento, uniformes, de proteção individual, entre outros;" conforme inciso VI do artigo 22 da lei 7.584/2011.

Portanto, visa auxiliar aos demais órgãos de segurança a ter acesso de forma mais célere aos serviços e equipamentos, tendo em vista que o objeto licitado trata-se de um produto utilizado pelos mesmos.

ADESÃO POR CADA ENTIDADE NÃO PARTICIPANTE (CARONA)

14.2. Durante a vigência da ata, os órgãos e as entidades da Administração Pública federal, estadual, distrital e municipal que não participaram do procedimento de IRP poderão aderir à ata de registro de preços na condição de não participantes, mediante prévia consulta ao órgão gerenciador por ofício ou e-mail ao endereço eletrônico **segupcpl@gmail.com** ao setor de Gerenciamento de Atas da Secretaria de Estado de Segurança Pública e Defesa Social – SEGUP/PA ou pelo site **https://contratos.sistema.gov.br/arp/adesao,** e respeitadas as condições e as regras estabelecidas no Decreto Estadual nº 3.371, de 29 de setembro de 2023 e o Decreto Estadual 5.550/2026 relativas à utilização do Sistema de Registro de Preços, observados os seguintes requisitos:

14.2.1. Apresentação de justificativa da vantagem da adesão, inclusive em situações de provável desabastecimento ou descontinuidade de serviço público;

14.2.2. Demonstração de que os valores registrados estão compatíveis com os valores praticados pelo mercado na forma do art. 23 da Lei nº 14.133, de 2021; e

14.2.3. Consulta e aceitação prévias do órgão ou da entidade gerenciadora e do fornecedor.

14.3. Caberá ao fornecedor beneficiário da Ata de Registro de Preços, observadas as condições nela estabelecidas, optar pela aceitação ou não do fornecimento, desde que este fornecimento não prejudique as obrigações anteriormente assumidas com o órgão gerenciador e órgãos participantes.

14.4. Após a autorização do órgão ou da entidade gerenciadora, o órgão ou entidade não participante deverá efetivar a aquisição ou a contratação solicitada em até 90 (noventa) dias, observado o prazo de vigência da ata.

14.5. O prazo de que trata o subitem anterior, relativo à efetivação da contratação, poderá ser prorrogado excepcionalmente, mediante solicitação do órgão ou da entidade não participante aceita pelo órgão ou pela entidade gerenciadora, desde que respeitado o limite temporal de vigência da ata de registro de preços.

14.6. O órgão ou a entidade poderá aderir a item da ata de registro de preços da qual seja integrante, na qualidade de não participante, para aqueles itens para os quais não tenha quantitativo registrado, observados os requisitos do item 14.2.

CLÁUSULA 15 - RECURSOS

15.1 A apresentação de recurso contra o julgamento das propostas, habilitação ou inabilitação de LICITANTES, a anulação ou a revogação da licitação observará o disposto no art. 165 da Lei Federal nº 14.133/21.

15.2 O prazo recursal é de 3 dias úteis, contados da data da notificação da decisão a ser recorrida ou de lavratura da ata.

15.3 Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do LICITANTE, deve-se observar o seguinte:

a. A intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de não ser possível apresentar o recurso; e

b. O prazo para apresentação das razões do recurso será iniciado na data da notificação da decisão ou da lavratura da ata de habilitação ou inabilitação.

15.4 Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

15.5 O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá:

a. Reconsiderar sua decisão no prazo de 3 dias úteis; ou

b. Encaminhar o recurso, no prazo de 3 dias úteis, para a autoridade superior, que deverá decidi-lo no prazo de 10 dias úteis, contado do recebimento dos autos.

15.6 Os recursos apresentados fora do prazo não serão conhecidos.

15.7 O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais LICITANTES será de 3 dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

15.8 O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que a autoridade competente emita a sua decisão final.

11.9 O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos que não possam ser aproveitados.

15.10 Os autos do processo permanecerão acessíveis aos interessados por meio do Portal ComprasPará.

CLÁUSULA 16 - INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

16.1 Constituem infrações administrativas do LICITANTE a serem punidas com as seguintes sanções:

Infração	Penalidade
a. Deixar de entregar a documentação exigida para a licitação ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo PREGOEIRO durante o certame; **b.** Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta, em especial quando: **1.** Não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação; **2.** Recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível; **3.** Pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; **4.** Deixar de apresentar amostra; **5.** Apresentar proposta ou amostra em	**Multa** 0,5% a 15% do valor do contrato licitado. *e* **Impedimento de licitar e contratar*** * Exceto quando se justificar a imposição de penalidade mais grave, ocasião em que poderá ser aplicada a sanção de "*Declaração de inidoneidade para licitar e contratar*".

desacordo com as especificações do edital; **c.** Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta; **d.** Recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração; **e.** Apresentar declaração ou documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a licitação; **f.** Fraudar a licitação; **g.** Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando: **1.** Agir em conluio ou contra a lei; **2.** Induzir deliberadamente a erro no julgamento; **3.** Apresentar amostra falsificada ou deteriorada; **h.** Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação; **i.** Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei Federal nº 12.846/13.	**Multa** 15% a 30% do valor do contrato licitado. *e* **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**

16.2 As sanções somente poderão ser aplicadas após o contraditório e ampla defesa do LICITANTE ou adjudicatário.

16.3. As sanções previstas no item 16.1 não excluem as responsabilidades civil e criminal dos envolvidos.

16.4 Na aplicação das sanções serão considerados:

a. A natureza e a gravidade da infração cometida.

b. As peculiaridades do caso concreto.

c. As circunstâncias agravantes ou atenuantes.

d. Os danos que dela provierem para a Administração Pública.

e. A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

16.5 A multa será de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de 15 dias úteis, a contar da comunicação oficial.

16.6 As sanções poderão ser aplicadas cumulativamente ou não com a penalidade de multa.

16.7 Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 dias úteis, contado da data de sua intimação.

16.8 A sanção de impedimento de licitar e contratar impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do Estado do Pará.

16.9 A duração da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar observará o prazo previsto no art. 156, § 5º, da Lei Federal nº 14.133/21.

16.10 A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração descrita na alínea *c* do item 12.1, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do PROMOTOR.

16.11 A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o LICITANTE ou o adjudicatário para, no prazo de 15 dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

16.12 Da aplicação das sanções multa e impedimento de licitar e contratar, caberá recurso no prazo de 15 dias úteis observado o seguinte:

a. O prazo para recorrer se inicia na data da intimação;

b. O recurso será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 dias úteis, contado do recebimento dos autos.

16.13 Da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, caberá a pedido de reconsideração no prazo de 15 dias úteis, contado da data da intimação.

16.14 O recurso a que se refere o item 16.13 deverá ser decidido no prazo máximo de 20 dias úteis, contado do seu recebimento.

16.15 O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que a autoridade competente decida sobre ele.

16.16 A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui a obrigação de reparação integral dos danos causados.

CLÁUSULA 17 - IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

17.1 Qualquer pessoa pode impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da Lei Federal nº 14.133/21 ou solicitar esclarecimento sobre os seus termos.

17.2 A impugnação ou solicitação de esclarecimento pode ser feita até 3 dias úteis antes da data da abertura da sessão pública.

17.3 A resposta à impugnação ou à solicitação de esclarecimento será divulgada em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

17.4 A impugnação e a solicitação de esclarecimento poderão ser realizadas por meio eletrônico, por meio do e-mail: segupcpl@gmail.com

17.5 As impugnações e as solicitações de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos na licitação.

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

17.7 Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização da licitação, observados os prazos mínimos para a apresentação das propostas e lances previstos no Decreto. Estadual nº 2.940, de 2023.

CLÁUSULA 18 - DO REAJUSTE DOS PREÇOS

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

CLÁUSULA 19 - DA ALTERAÇÃO OU ATUALIZAÇÃO DOS PREÇOS REGISTRADOS

19.1. Os preços registrados poderão ser alterados ou atualizados em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos bens, das obras ou dos serviços registrados, nas seguintes situações, conforme o art. 21 do Decreto Estadual nº 3.371 de 2023:

19.1.1. Em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução da ata tal como pactuada, nos termos da alínea "d" do inciso II do caput do art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021;

19.1.2. Em caso de criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou a superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços registrados;

19.1.3. Na hipótese de previsão no edital de cláusula de reajustamento ou repactuação sobre os preços registrados, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021.

CLÁUSULA 20 - NEGOCIAÇÃO DE PREÇOS REGISTRADOS

A negociação se dará nas hipóteses que tratam os arts. 22 e 23 do Decreto estadual 3.371 de 2023.

CLÁUSULA 21 - DISPOSIÇÕES FINAIS

21.1 A ata da sessão pública será divulgada no sistema eletrônico.

21.2 Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização da licitação na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o 1º dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo PREGOEIRO.

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

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

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

21.6 Os LICITANTES assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não poderá ser responsabilizada por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

21.7 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

21.8 Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

21.9 O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do LICITANTE, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

21.10 Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerão as deste Edital.

21.11 O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas e no Portal ComprasPará.

21.12 Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

ANEXO I - Termo de Referência (seq. 76)

ANEXO II - Minuta da Ata de Registro de Preços

ANEXO III – Modelo de Proposta

ANEXO IV - Modelo De Declaração de Sustentabilidade Ambiental

ANEXO V – Declaração de cumprimento do disposto no § 6º do art. 28º Constituição do Estado do Pará/Emenda Constitucional do Estado do Pará nº. 42/2008.

ANEXO VI – Minuta de Termo de Contrato

Belém, (PA), 03 de novembro de 2026.

RENAN HENRIQUE NABOR DE OLIVEIRA
Secretário Adjunto de Gestão Administrativa - SEGUP/Pa

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

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO II - MINUTA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº 000/2026

Compras.gov e PNCP nº 15/2026 (Pregão Eletrônico SRP Nº 900018/2026- SEGUP/PA).

A Secretaria de Estado de Segurança Pública e Defesa Social – SEGUP/PA, com sede na Travessa do Chaco, nº. 2271 - Bairro: Marco - CEP: 66093-542, na cidade de Belém, Estado do Pará, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 05.054.952/0001-01, neste ato representado pelo Secretário Adjunto de Gestão Administrativa, Sr. xxxxx, designado pelo Decreto Estadual do dia xxxx, publicado no xxxx, de xxxx, considerando o julgamento da licitação na modalidade de pregão, na forma eletrônica, para REGISTRO DE PREÇOS nº 900018/2026 (Compras.gov e PNCP nº 15/2026), publicada no DOE nº xxxxxxxx de xx/xx/2026, processo administrativo n.º 2026/2718869, **RESOLVE** registrar os preços da(s) empresa(s) indicada(s) e qualificada(s) nesta ATA, de acordo com a classificação por ela(s) alcançada(s) e na(s) quantidade(s) cotada(s), atendendo as condições previstas no edital, sujeitando-se as partes às normas constantes na Lei Federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, Decreto Estadual nº 3.371, de 29 de setembro de 2023, Decreto Estadual nº 5.550, de 28 de julho de 2026 e em conformidade com as disposições a seguir:

1. DO OBJETO

A presente Ata tem por objeto o Registro de Preços para 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, de acordo com as condições e especificações técnicas constantes do Termo de Referência - Anexo I do Edital - Pregão Elertônico SRP 900018/2026 (Compras.gov e PNCP nº 15/2026), que é parte integrante desta Ata, assim como a proposta vencedora, independentemente de transcrição.

2. DOS PREÇOS, ESPECIFICAÇÕES E QUANTITATIVOS

2.1 O preço registrado, as especificações do objeto e as demais condições ofertadas na(s) proposta(s) são as que seguem:

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

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

Item	Descrição	Quant.	Valor Unitário (R$)	Valor Mensal (R$)
1	Atendente de 1º Nível. 1º Turno	228		
2	Atendente de 1º Nível. 2º Turno	373		
3	Atendente de 1º Nível. 3º Turno	401		
4	Atendente de 1º Nível. 4º Turno	276		
5	Atendente de 2º Nível. 1º Turno	40		
6	Atendente de 2º Nível. 2º Turno	80		
7	Atendente de 2º Nível. 3º Turno	79		
8	Atendente de 2º Nível. 4º Turno	39		
9	Monitor de Qualidade e Conformidade. 1º Turno	13		
10	Monitor de Qualidade e Conformidade. 2º Turno	28		
11	Monitor de Qualidade e Conformidade. 3º Turno	28		

12	Monitor de Qualidade e Conformidade. 4º Turno	13		
13	Supervisor. 1º Turno	12		
14	Supervisor. 2º Turno	19		
15	Supervisor. 3º Turno	18		
16	Supervisor. 4º Turno	12		
17	Coordenador – 1º Turno	16		
18	Coordenador – 2º Turno	12		
19	Gestor de Atendimento	10		
20	Analista de Desenvolvimento e Customização	31		
21	Solução de PABX IP (Voip) para operação de Call Center	09		
22	Terminal de Segurança Eletrônico Por Videochamada (Outdoor Vídeo Call Board - OVCB)	99		
23	Terminal de Autoatendimento	206		
24	Sistema de CRM (Customer Relationship Management)	1.616		
25	Plataforma Conversacional Digital Receptiva	14		
26	Plataforma Conversacional Digital Ativa	14		
27	Plataforma De Business Intelligence (BI)	14		
Valor Total				

2.2. A listagem do cadastro de reserva referente ao presente registro de preços consta como anexo a esta Ata.

3. ÓRGÃO(S) GERENCIADOR E PARTICIPANTE(S)

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

3.2 Além do gerenciador, são órgãos e entidades públicas participantes deste registro de preços:

Item	Descrição	SEGUP	FESP	FISP	PCPA	PMPA	PCEPA	SESPA	JUCEPA	HOL	HEMOPA	TOTAL
1	Atendente de 1º Nível. 1º Turno	150	10	0	0	20	8	30	0	5	5	**228**
2	Atendente de 1º Nível. 2º Turno	110	30	0	0	20	8	100	30	50	25	**373**
3	Atendente de 1º Nível. 3º Turno	140	30	0	0	20	6	100	30	50	25	**401**
4	Atendente de 1º Nível. 4º Turno	160	10	0	0	20	6	30	0	5	45	**276**
5	Atendente de 2º Nível. 1º Turno	20	5	0	0	2	3	10	0	0	0	**40**
6	Atendente de 2º Nível. 2º Turno	10	10	0	0	2	3	30	10	10	5	**80**
7	Atendente de 2º Nível. 3º Turno	10	10	0	0	2	2	30	10	10	5	**79**
8	Atendente de 2º Nível. 4º Turno	20	5	0	0	2	2	10	0	0	0	**39**
9	Monitor de Qualidade e Conformidade. 1º Turno	5	1	0	0	1	1	5	0	0	0	**13**
10	Monitor de Qualidade e Conformidade. 2º Turno	5	5	0	0	1	1	10	2	2	2	**28**
11	Monitor de Qualidade e Conformidade. 3º Turno	5	5	0	0	1	1	10	2	2	2	**28**
12	Monitor de Qualidade e Conformidade. 4º Turno	5	1	0	0	1	1	5	0	0	0	**13**
13	Supervisor. 1º Turno	6	1	0	0	1	1	3	0	0	0	**12**
14	Supervisor. 2º Turno	5	2	0	0	1	1	4	2	2	2	**19**
15	Supervisor. 3º Turno	5	2	0	0	1	1	4	2	2	1	**18**
16	Supervisor. 4º Turno	6	1	0	0	1	1	3	0	0	0	**12**
17	Coordenador – 1º Turno	4	2	0	0	1	1	4	1	2	1	**16**
18	Coordenador – 2º Turno	3	2	0	0	1	1	4	1	0	0	**12**

19	Gestor de Atendimento	1	2	0	0	1	1	2	1	1	1	**10**
20	Analista de Desenvolvimento e Customização	5	10	2	2	1	2	5	2	1	1	**31**
21	Solução de PABX IP (Voip) para operação de Call Center	1	1	0	0	1	1	5	0	0	0	**9**
22	Terminal de Segurança Eletrônico por Videochamada (Outdoor Vídeo Call Board - OVCB)	40	40	0	0	5	4	4	4	0	2	**99**
23	Terminal de Autoatendimento	50	40	20	20	10	6	20	15	15	10	**206**
24	Sistema de CRM (Customer Relationship Management)	700	60	100	100	110	1	250	80	120	95	**1.616**
25	Plataforma Conversacional Digital Receptiva	2	1	1	1	1	1	4	1	1	1	**14**
26	Plataforma Conversacional Digital Ativa	2	1	1	1	1	1	4	1	1	1	**14**
27	Plataforma De Business Intelligence (BI)	3	1	1	1	1	1	4	1	0	1	**14**

4. DA ADESÃO À ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

4.1. Durante a vigência da ata, os órgãos e as entidades da Administração Pública federal, estadual, distrital e municipal que não participaram do procedimento de IRP poderão aderir à ata de registro de preços na condição de não participantes, observados os seguintes requisitos:

4.1.1. Apresentação de justificativa da vantagem da adesão, inclusive em situações de provável desabastecimento ou descontinuidade de serviço público;

4.1.2. Demonstração de que os valores registrados estão compatíveis com os valores praticados pelo mercado na forma do art. 23 da Lei nº 14.133, de 2021; e

4.1.3. Consulta e aceitação prévias do órgão ou da entidade gerenciadora e do fornecedor.

4.2. Caberá ao fornecedor beneficiário da Ata de Registro de Preços, observadas as condições nela estabelecidas, optar pela aceitação ou não do fornecimento, desde que este fornecimento não prejudique as obrigações anteriormente assumidas com o órgão gerenciador e órgãos participantes.

4.3. Após a autorização do órgão ou da entidade gerenciadora, o órgão ou entidade não participante deverá efetivar a aquisição ou a contratação solicitada em até 90 (noventa) dias, observado o prazo de vigência da ata.

4.4. O prazo de que trata o subitem anterior, relativo à efetivação da contratação, poderá ser prorrogado excepcionalmente, mediante solicitação do órgão ou da entidade não participante aceita pelo órgão ou pela entidade gerenciadora, desde que respeitado o limite temporal de vigência da ata de registro de preços.

4.5. O órgão ou a entidade poderá aderir a item da ata de registro de preços da qual seja integrante, na qualidade de não participante, para aqueles itens para os quais não tenha quantitativo registrado, observados os requisitos do item 4.1.

Dos limites para as adesões

4.6. As aquisições ou contratações adicionais não poderão exceder, por órgão ou entidade, a 50% (cinquenta por cento) dos quantitativos dos itens do instrumento convocatório registrados na Ata de Registro de Preços (ARP) para o gerenciador e para os participantes.

4.7. O quantitativo decorrente das adesões não poderá exceder, na totalidade, dobro do quantitativo de cada item registrado na Ata de Registro de Preços (ARP) para o gerenciador e os participantes, independentemente do número de órgãos ou entidades não participantes que aderirem à ata de registro de preços.

4.8. A adesão à ata de registro de preços por órgãos e entidades da Administração Pública estadual, distrital e municipal poderá ser exigida para fins de transferências voluntárias, não ficando sujeita ao limite de que trata o item 4.7, desde que seja destinada à execução descentralizada de programa ou projeto federal e comprovada a compatibilidade dos preços registrados com os valores praticados no mercado na forma do art. 23 da Lei nº 14.133, de 2021.

Item	Descrição	TOTAL	LIMITE DE ADESÃO POR CADA ENTIDADE NÃO PARTICIPANTE	LIMITE TOTAL DE ADESÕES (Dobro)
1	Atendente de 1º Nível. 1º Turno	**228**	114	456
2	Atendente de 1º Nível. 2º Turno	**373**	187	746
3	Atendente de 1º Nível. 3º Turno	**401**	201	802
4	Atendente de 1º Nível. 4º Turno	**276**	138	552
5	Atendente de 2º Nível. 1º Turno	**40**	20	80
6	Atendente de 2º Nível. 2º Turno	**80**	40	160
7	Atendente de 2º Nível. 3º Turno	**79**	40	158
8	Atendente de 2º Nível. 4º Turno	**39**	20	78

9	Monitor de Qualidade e Conformidade. 1º Turno	**13**	7	26
10	Monitor de Qualidade e Conformidade. 2º Turno	**28**	14	56
11	Monitor de Qualidade e Conformidade. 3º Turno	**28**	14	56
12	Monitor de Qualidade e Conformidade. 4º Turno	**13**	7	26
13	Supervisor. 1º Turno	**12**	6	24
14	Supervisor. 2º Turno	**19**	10	38
15	Supervisor. 3º Turno	**18**	9	36
16	Supervisor. 4º Turno	**12**	6	24
17	Coordenador – 1º Turno	**16**	8	32
18	Coordenador – 2º Turno	**12**	6	24
19	Gestor de Atendimento	**10**	5	20
20	Analista de Desenvolvimento e Customização	**31**	16	62
21	Solução de PABX IP (Voip) para operação de Call Center	**9**	5	18
22	Terminal de Segurança Eletrônico por Videochamada (Outdoor Vídeo Call Board - OVCB)	**99**	50	198
23	Terminal de Autoatendimento	**206**	103	412
24	Sistema de CRM (Customer Relationship Management)	**1.616**	808	3.232
25	Plataforma Conversacional Digital Receptiva	**14**	7	28
26	Plataforma Conversacional Digital Ativa	**14**	7	28
27	Plataforma De Business Intelligence (BI)	**14**	7	28

Vedação a acréscimo de quantitativos

4.9. É vedado efetuar acréscimos nos quantitativos fixados na ata de registro de preços, conforme art. 19 do Decreto Estadual nº 3.371 de 2023.

5. VALIDADE, FORMALIZAÇÃO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS E CADASTRO RESERVA

5.1. A validade da Ata de Registro de Preços será de 1 (um) ano, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data de divulgação no Diário Oficial do Estado do Pará, podendo ser prorrogada por igual período, desde que comprovado a vantajosidade do preço, assim como a renovação dos quantitativos inicialmente registrados, conforme art. 18 do Decreto Estadual nº 3.371 de 2023, Decreto Estadual nº 5.550 de 2026 e mediante a anuência do fornecedor.

5.1.1. O contrato decorrente da ata de registro de preços terá sua vigência estabelecida no próprio instrumento contratual e observará no momento da contratação e a cada exercício financeiro a disponibilidade de créditos orçamentários, bem como a previsão no plano plurianual, quando ultrapassar 1 (um) exercício financeiro.

5.1.2. Na formalização do contrato ou do instrumento substituto deverá haver a indicação da disponibilidade dos créditos orçamentários respectivos.

5.2. A contratação com os fornecedores registrados na ata será formalizada pelo órgão ou pela entidade interessada por intermédio de instrumento contratual, emissão de nota de empenho de despesa, autorização de compra ou outro instrumento hábil, conforme o art. 95 da Lei nº 14.133, de 2021.

5.2.1. O instrumento contratual de que trata o item 5.2. deverá ser assinado no prazo de validade da ata de registro de preços.

5.3. Os contratos decorrentes do sistema de registro de preços poderão ser alterados, observado o art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021.

5.4. Após a homologação da licitação ou da contratação direta, deverão ser observadas as seguintes condições para formalização da ata de registro de preços:

5.4.1. Serão registrados na ata os preços e os quantitativos do adjudicatário, devendo ser observada a possibilidade de o licitante oferecer ou não proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto no edital ou no aviso de contratação direta e se obrigar nos limites dela;

5.4.2. Será incluído na ata, na forma de anexo, o registro dos licitantes ou dos fornecedores que:

5.4.2.1. Aceitarem cotar os bens, as obras ou os serviços com preços iguais aos do adjudicatário, observada a classificação da licitação; e

5.4.2.2. Mantiverem sua proposta original.

5.4.3. Será respeitada, nas contratações, a ordem de classificação dos licitantes ou dos fornecedores registrados na ata.

5.5. O registro a que se refere o item 5.4.2 tem por objetivo a formação de cadastro de reserva para o caso de impossibilidade de atendimento pelo signatário da ata.

5.6. Para fins da ordem de classificação, os licitantes ou fornecedores que aceitarem reduzir suas propostas para o preço do adjudicatário antecederão aqueles que mantiverem sua proposta original.

5.7. A habilitação dos licitantes que comporão o cadastro de reserva a que se refere o item 5.4.2.2 somente será efetuada quando houver necessidade de contratação dos licitantes remanescentes, nas seguintes hipóteses:

5.7.1. Quando o licitante vencedor não assinar a ata de registro de preços, no prazo e nas condições estabelecidos no edital; e

5.7.2. Quando houver o cancelamento do registro do licitante ou do registro de preços nas hipóteses previstas no item 9 desta ata de registro de preço.

5.8. O preço registrado com indicação dos licitantes e fornecedores será divulgado no PNCP e ficará disponibilizado durante a vigência da ata de registro de preços.

5.9. Após a homologação da licitação, o licitante mais bem classificado ou o fornecedor, no caso da contratação direta, será convocado para assinar a ata de registro de preços, no prazo e nas condições estabelecidos no edital de licitação ou no aviso de contratação direta, sob pena de decair o direito, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021.

5.9.1. O prazo de convocação poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período, mediante solicitação do licitante ou fornecedor convocado, desde que apresentada dentro do prazo, devida mente justificada, e que a justificativa seja aceita pela Administração.

5.10. A ata de registro de preços será assinada por meio de assinatura digital e disponibilizada no Sistema de Registro de Preços.

5.11. Quando o convocado não assinar a ata de registro de preços no prazo e nas condições estabelecidos no edital ou no aviso de contratação, e observado o disposto no item 5.7, observando o item 5.7 e subitens, fica facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas condições propostas pelo primeiro classificado.

5.12. Na hipótese de nenhum dos licitantes que trata o item 5.4.2.1, aceitar a contratação nos termos do item anterior, a Administração, observados o valor estimado e sua eventual atualização nos termos do edital, poderá:

5.12.1. Convocar para negociação os demais licitantes ou fornecedores remanescentes cujos preços foram registrados sem redução, observada a ordem de classificação, com vistas à obtenção de preço melhor, mesmo que acima do preço do adjudicatário; ou

5.12.2. Adjudicar e firmar o contrato nas condições ofertadas pelos licitantes ou fornecedores remanescentes, atendida a ordem classificatória, quando frustrada a negociação de melhor condição.

5.13. A existência de preços registrados implicará compromisso de fornecimento nas condições esta belecidas, mas não obrigará a Administração a contratar, facultada a realização de licitação específica para a aquisição pretendida, desde que devidamente justificada.

6. ALTERAÇÃO OU ATUALIZAÇÃO DOS PREÇOS REGISTRADOS

6.1. Os preços registrados poderão ser alterados ou atualizados em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos bens, das obras ou dos serviços registrados, nas seguintes situações:

6.1.1. Em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução da ata tal como pactuada, nos termos da alínea "d" do inciso II do caput do art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021;

6.1.2. Em caso de criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou a superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços registrados;

6.1.3. Na hipótese de previsão no edital de cláusula de reajustamento ou repactuação sobre os preços registrados, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021.

6.1.3.1. No caso do reajustamento, deverá ser respeitada a contagem da anualidade e o índice previstos para a contratação;

6.1.3.2. No caso da repactuação, poderá ser a pedido do interessado, conforme critérios definidos para a contratação.

7. NEGOCIAÇÃO DE PREÇOS REGISTRADOS

7.1. Na hipótese de o preço registrado tornar-se superior ao preço praticado no mercado por motivo superveniente, o órgão ou entidade gerenciadora convocará o fornecedor para negociar a redução do preço registrado.

7.1.1. Caso não aceite reduzir seu preço aos valores praticados pelo mercado, o fornecedor será liberado do compromisso assumido quanto ao item registrado, sem aplicação de penalidades administrativas.

7.1.2. Na hipótese prevista no item anterior, o gerenciador convocará os fornecedores do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para verificar se aceitam reduzir seus preços aos valores de mercado e não convocará os licitantes ou fornecedores que tiveram seu registro cancelado, conforme previsto no Art. 24 do Decreto estadual nº 3.371 de 2023.

7.1.3. Se não obtiver êxito nas negociações, o órgão ou entidade gerenciadora procederá ao cancelamento do preço registrado na Ata de Registro de Preços (ARP), nos termos do disposto no art. 25 do Decreto estadual 3.371 de 2023, e adotará as medidas cabíveis para a obtenção de contratação mais vantajosa.

7.1.4. Na hipótese de redução do preço registrado, o gerenciador comunicará aos órgãos e às entidades que tiverem firmado contratos decorrentes da ata de registro de preços para que avaliem a conveniência e a oportunidade de diligenciarem negociação com vistas à alteração contratual, observado o disposto no art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.2. Na hipótese de o preço de mercado tornar-se superior ao preço registrado e o fornecedor não poder cumprir as obrigações estabelecidas na ata, será facultado ao fornecedor requerer ao gerenciador a alteração do preço registrado, mediante comprovação de fato superveniente que supostamente o impossibilite de cumprir o compromisso.

7.2.1. Neste caso, o fornecedor encaminhará, juntamente com o pedido de alteração, a documentação comprobatória ou a planilha de custos que demonstre a inviabilidade do preço registrado em relação às condições inicialmente pactuadas.

7.2.2. Na hipótese de não comprovação da existência de fato superveniente que inviabilize o preço registrado, o pedido será indeferido pelo órgão ou entidade gerenciadora e o fornecedor de verá cumprir as obrigações estabelecidas na ata, sob pena de cancelamento do seu registro, nos termos do item 9.1, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e na legislação aplicável.

7.2.3. Na hipótese de cancelamento do registro do fornecedor, nos termos do item anterior, o gerenciador convocará os fornecedores do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para verificar se aceitam manter seus preços registrados, observado o disposto no item 5.7.

7.2.4. Se não obtiver êxito nas negociações, o órgão ou entidade gerenciadora procederá ao cancelamento da ata de registro de preços, nos termos do item 9.4, e adotará as medidas cabíveis para a obtenção da contratação mais vantajosa à Administração Pública Estadual.

7.2.5. Na hipótese de comprovação da majoração do preço de mercado que inviabilize o preço registrado, conforme previsto no item 7.2 e no item 7.2.1, o órgão ou entidade gerenciadora atualizará o preço registrado, de acordo com a realidade dos valores praticados pelo mercado.

7.2.6. O órgão ou entidade gerenciadora comunicará aos órgãos e às entidades que tiverem firmado contratos decorrentes da ata de registro de preços sobre a efetiva alteração do preço registrado, para que avaliem a necessidade de alteração contratual, observado o disposto no art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021.

8. REMANEJAMENTO DAS QUANTIDADES REGISTRADAS NA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

8.1. As quantidades previstas para os itens com preços registrados nas atas de registro de preços poderão ser remanejadas pelo órgão ou entidade gerenciadora entre os órgãos ou as entidades participantes e não participantes do registro de preços.

8.2. O remanejamento somente poderá ser feito:

8.2.1. De órgão ou entidade participante para órgão ou entidade participante; ou

8.2.2. De órgão ou entidade participante para órgão ou entidade não participante.

8.3. O órgão ou entidade gerenciadora que tiver estimado as quantidades que pretende contratar será considerado participante para efeito do remanejamento.

8.4. Na hipótese de remanejamento de órgão ou entidade participante para órgão ou entidade não participante, serão observados os limites previstos no art. 32 do Decreto Estadual nº 3.371, de 2023.

8.5. Competirá ao órgão ou à entidade gerenciadora autorizar o remanejamento solicitado, com a redução do quantitativo inicialmente informado pelo órgão ou pela entidade participante, desde que haja prévia anuência do órgão ou da entidade que sofrer redução dos quantitativos informados.

8.6. Caso o remanejamento seja feito entre órgãos ou entidades dos Estados, do Distrito Federal ou de Municípios distintos, caberá ao fornecedor beneficiário da ata de registro de preços, observadas as condições nela estabelecidas, optar pela aceitação ou não do fornecimento decorrente do remanejamento dos itens.

8.7. Na hipótese da compra centralizada, não havendo indicação pelo órgão ou pela entidade gerenciadora, dos quantitativos dos participantes da compra centralizada, nos termos do item 8.3, a distribuição das quantidades para a execução descentralizada será por meio do remanejamento.

9. CANCELAMENTO DO REGISTRO DO LICITANTE VENCEDOR E DOS PREÇOS REGISTRADOS

9.1. O registro do fornecedor será cancelado pelo gerenciador, quando o fornecedor:

9.1.1. Descumprir as condições da Ata de Registro de Preços, sem motivo justificado;

9.1.2. Não retirar a nota de empenho, ou instrumento equivalente, no prazo estabelecido pela Administração sem justificativa razoável;

9.1.3. Não aceitar manter seu preço registrado, na hipótese prevista no artigo 24, Inc. III do Decreto Estadual n° 3.371 de 2023.

9.1.4. Sofrer sanção prevista nos incisos III ou IV do caput do art. 156 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.1.4.1. Na hipótese de aplicação de sanção prevista nos incisos III ou IV do caput do art. 156 da Lei nº 14.133, de 2021, caso a penalidade aplicada ao fornecedor não ultrapasse o prazo de vigência da ata de registro de preços, poderá o órgão ou a entidade gerenciadora poderá,

mediante decisão fundamentada, decidir pela manutenção do registro de preços, vedadas contratações derivadas da ata enquanto perdurarem os efeitos da sanção.

9.2. O cancelamento de registros nas hipóteses previstas no item 9.1 será formalizado por despacho do órgão ou da entidade gerenciadora, garantidos os princípios do contraditório e da ampla defesa.

9.3. Na hipótese de cancelamento do registro do fornecedor, o órgão ou a entidade gerenciadora poderá convocar os licitantes que compõem o cadastro de reserva, observada a ordem de classificação.

9.4. O cancelamento dos preços registrados poderá ser realizado pelo gerenciador, em determinada ata de registro de preços, total ou parcialmente, nas seguintes hipóteses, desde que devidamente comprovadas e justificadas:

9.4.1. Por razão de interesse público;

9.4.2. A pedido do fornecedor, decorrente de caso fortuito ou força maior; ou

9.4.3. Se não houver êxito nas negociações, nas hipóteses em que o preço de mercado tornar se superior ou inferior ao preço registrado, nos termos do disposto no art. 22 do Decreto Estadual nº 3.371 de 2023.

10. DAS PENALIDADES

10.1. O descumprimento da Ata de Registro de Preços ensejará aplicação das penalidades estabelecidas no edital.

10.1.1. As sanções também se aplicam aos integrantes do cadastro de reserva no registro de preços que, convocados, não honrarem o compromisso assumido injustificadamente após terem assinado a ata.

10.2. É da competência do gerenciador a aplicação das penalidades decorrentes do descumprimento do pactuado nesta ata de registro de preço, bem como o registro das penalidades junto ao Sistema de Cadastro de Fornecedores da Secretaria de Estado de Planejamento e Administração (SEPLAD) e no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF), conforme art. 6º, X, do Decreto Estadual nº 3.371, de 2023, exceto nas hipóteses em que o descumprimento disser respeito às contratações dos órgãos ou entidade participante, caso no qual caberá ao respectivo órgão participante a aplicação da penalidade (art. 7º, VI, do Decreto Estadual nº 3.371, de 2023).

10.3. O órgão ou entidade participante deverá comunicar ao órgão gerenciador qualquer das ocorrências previstas no item 9.1, dada a necessidade de instauração de procedimento para cancelamento do registro do fornecedor.

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

11. CONDIÇÕES GERAIS

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

11.2. No caso de adjudicação por preço global de grupo de itens, só será admitida a contratação de parte de itens do grupo se houver prévia pesquisa de mercado e demonstração de sua vantagem para o órgão ou a entidade.

Para firmeza e validade do pactuado, a presente Ata foi lavrada em .... (....) vias de igual teor, que, depois de lida e achada em ordem, vai assinada pelas partes e encaminhada cópia aos demais órgãos participantes

Belém - PA, _____de _____ de 2026.

_____

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

_____

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

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

MINUTA DA ATA DE CADASTRO RESERVA

Seguindo a ordem de classificação, segue relação de fornecedores que aceitaram cotar os itens com preços iguais ao adjudicatário:

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

Item	Descrição	Quant.	Valor Unitário	Valor Mensal
1	Atendente de 1º Nível. 1º Turno	228		
2	Atendente de 1º Nível. 2º Turno	373		
3	Atendente de 1º Nível. 3º Turno	401		
4	Atendente de 1º Nível. 4º Turno	276		
5	Atendente de 2º Nível. 1º Turno	40		
6	Atendente de 2º Nível. 2º Turno	80		
7	Atendente de 2º Nível. 3º Turno	79		
8	Atendente de 2º Nível. 4º Turno	39		
9	Monitor de Qualidade e Conformidade. 1º Turno	13		
10	Monitor de Qualidade e Conformidade. 2º Turno	28		

11	Monitor de Qualidade e Conformidade. 3º Turno	28		
12	Monitor de Qualidade e Conformidade. 4º Turno	13		
13	Supervisor. 1º Turno	12		
14	Supervisor. 2º Turno	19		
15	Supervisor. 3º Turno	18		
16	Supervisor. 4º Turno	12		
17	Coordenador – 1º Turno	16		
18	Coordenador – 2º Turno	12		
19	Gestor de Atendimento	10		
20	Analista de Desenvolvimento e Customização	31		
21	Solução de PABX IP (Voip) para operação de Call Center	09		
22	Terminal de Segurança Eletrônico Por Videochamada (Outdoor Vídeo Call Board - OVCB)	99		
23	Terminal de Autoatendimento	206		
24	Sistema de CRM (Customer Relationship Management)	1.616		
25	Plataforma Conversacional Digital Receptiva	14		
26	Plataforma Conversacional Digital Ativa	14		
27	Plataforma De Business Intelligence (BI)	14		

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

ANEXO III

MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

Prezados Senhores,

Declaramos ter total conhecimento do edital e anexos do Pregão Eletrônico SRP n°. 90018/2026 – SEGUP/PA(Compras.gov e PNCP nº 15/2026), estando de pleno acordo com as condições estabelecidas no mesmo, com o qual concordamos integralmente.

Apresentamos nossa Proposta de Preços o objeto desta licitação é o Registro de Preços para 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, de acordo com as condições e especificações técnicas constantes do Termo de Referência - Anexo I desde Edital, conforme relacionado abaixo:

Item	Descrição	Quant.	Valor Unitário	Valor Mensal
1	Atendente de 1º Nível. 1º Turno	228		
2	Atendente de 1º Nível. 2º Turno	373		
3	Atendente de 1º Nível. 3º Turno	401		
4	Atendente de 1º Nível. 4º Turno	276		
5	Atendente de 2º Nível. 1º Turno	40		
6	Atendente de 2º Nível. 2º Turno	80		
7	Atendente de 2º Nível. 3º Turno	79		
8	Atendente de 2º Nível. 4º Turno	39		
9	Monitor de Qualidade e Conformidade. 1º Turno	13		

10	Monitor de Qualidade e Conformidade. 2º Turno	28		
11	Monitor de Qualidade e Conformidade. 3º Turno	28		
12	Monitor de Qualidade e Conformidade. 4º Turno	13		
13	Supervisor. 1º Turno	12		
14	Supervisor. 2º Turno	19		
15	Supervisor. 3º Turno	18		
16	Supervisor. 4º Turno	12		
17	Coordenador – 1º Turno	16		
18	Coordenador – 2º Turno	12		
19	Gestor de Atendimento	10		
20	Analista de Desenvolvimento e Customização	31		
21	Solução de PABX IP (Voip) para operação de Call Center	09		
22	Terminal de Segurança Eletrônico Por Videochamada (Outdoor Vídeo Call Board - OVCB)	99		
23	Terminal de Autoatendimento	206		
24	Sistema de CRM (Customer Relationship Management)	1.616		
25	Plataforma Conversacional Digital Receptiva	14		

26	Plataforma Conversacional Digital Ativa	14		
27	Plataforma De Business Intelligence (BI)	14		
Valor Total				

Preço Total: R$

Garantia, conforme estabelecido no Termo de Referência - Anexo I do Edital

No campo descrição da tabela acima deverá constar: Especificação e descrição detalhada do objeto a ser adquirido.

I. Prazo de validade da proposta: 90 (noventa) dias, podendo ser prorrogado;
II. O fornecimento do objeto ocorrerá de acordo com as especificações contidas no Termo de Referência - Anexo I do Edital do Pregão Eletrônico SRP n°. 90018/2026 – SEGUP/PA (Compras.gov e PNCP nº 15/2026);

Oferecemos garantia de qualidade e substituição do objeto, conforme especificações técnicas do Termo de Referência - Anexo I do Edital do Pregão Eletrônico SRP n°. 90018/2026 – SEGUP/PA (Compras.gov e PNCP nº 15/2026);

Estão Inclusos no preço todos os custos e despesas, tais como e sem se limitar a: custos diretos e indiretos, tributos incidentes, taxas de administração, insumos, serviços e encargos sociais;

MODELO PARA APRESENTAÇÃO DOS DADOS CADASTRAIS

CNPJ / CPF:

Razão social / nome:

Endereço com./res:

Município: **UF:**

Inscrição municipal:

Inscrição estadual:

Conta corrente nº Cód. Do Banco: **Sigla:** **Nome/Número da agência:**

Contatos: **E-mail:**

Nome do representante que assinará o contrato:

Cargo que ocupa:

Estado civil:

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

Identidade nº:

Cpf nº:

Nacionalidade:

Profissão:

Endereço residencial:

Contatos: **E-mail:**

_____
Local e Data

_____
ASSINATURA DO REPRESENTANTE DA EMPRESA
Identificação e qualificação do subscritor

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

ANEXO IV
DECLARAÇÃO DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

xxxxxxxxxxxxxxxx, inscrita no CNPJ/MF sob o nº xxxxxxxxxxxxxxxx, sediada xxxxxxxxxxxxxxxx, n.º xx, bairro xxxxxxxxxxxxxxxx, CEP xxxxx-xxx, em xxxxxxxxxxxxxxxx, por intermédio de seu representante legal, o Sr. (a) xxxxxxxxxxxxxxxx, infra-assinado, portador da Cédula de Identidade RG nº xxxxxxxxxxxxxxxx e do CPF xxxxxxxxxxxxxxxx, DECLARA expressamente que atende aos critérios de qualidade ambiental e sustentabilidade socioambiental, respeitando as normas de proteção do meio ambiente.

Por ser a expressão da verdade, firmamos a presente.

_____
Local e Data

_____
ASSINATURA DO REPRESENTANTE DA EMPRESA
Identificação e qualificação do subscritor

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

ANEXO V

DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DO DISPOSTO NA EMENDA CONSTITUCIONAL ESTADUAL N.º 42/2008

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

( ) Possui no quadro de empregados um percentual mínimo de 5% (cinco por cento) de pessoas com deficiência;

( ) Possui em seu quadro menos de 20 (vinte) funcionários.

Cidade - UF, _____ de _____ de 2026.

_____

(nome e número da identidade do declarante)

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

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

ANEXO V - MINUTA DO CONTRATO

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº XXX/2026-SEGUP/PA

CONTRATO CELEBRADO POR MEIO DA SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL, ATRAVÉS DO **SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL/ÓRGÃO OU ENTIDADE PÚBLICA PARTÍCIPE OU ADERENTE**, E A EMPRESA **XXXXXXXX**, DA FORMA COMO ABAIXO MELHOR SE INFERE.

O ESTADO DO PARÁ, por meio da **SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL/ÓRGÃO OU ENTIDADE PÚBLICA PARTÍCIPE OU ADERENTE** com sede em XXXXXXXXXXXXXXXX, neste ato representada pelo Secretário Adjunto de Gestão Administrativa, Sr. **AUTORIDADE COMPETENTE/ORDENADOR DE DESPESAS**, brasileiro, inscrito sob a matrícula funcional n° XXXXXXX, nomeado por Decreto Estadual publicado na página X, do DOE nº XXXXXX, doravante denominado **CONTRATANTE**, e a empresa **XXXXXXXXXXXXXXXXX**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº XX.XXX.XXX/XXXX-XX, com sede em XXXXXXXXXXX, CEP: XXXXXXXXXX, E-mail: XXXXXXXXXXXXXX, Telefone: (XX) XXXX-XXXX, neste ato representada pelo **Sr. XXXXXXXXXXXXX**, brasileiro (a), cargo XXXXXXXX, conforme atos constitutivos da empresa ou procuração apresentada nos autos, doravante denominada **CONTRATADA**, tendo em vista o que consta no **Processo n.º 2026/2718869** e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Contrato, decorrente da **ATA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº XXX/XXXX,** oriunda do **PREGÃO ELETRÔNICO SRP Nº 90018/2026-SEGUP/PA**, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O presente Contrato tem como objeto a prestação de 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, de acordo com as condições e especificações técnicas constantes do Termo de Referência- Anexo I desse Edital

1.2. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição os seguintes adendos:

1.2.1. O Termo de Referência;

1.2.2. O Edital do Pregão Eletrônico;

1.2.3. A Proposta da Contratada;

1.2.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA VINCULAÇÃO E FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

2.1. Este contrato decorre da **ATA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº XXX/XXXX**, oriunda do **PREGÃO ELETRÔNICO SRP Nº 90018/2026-SEGUP/PA**, referente ao **Processo Eletrônico n.º 2026/2718869**, possuindo fundamentação nas disposições contidas na seguinte legislação: Lei n° 14.133/21 (a Lei de Licitações e Contratos Administrativo); Lei Federal n.º13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD); subsidiariamente, a Lei Federal n.º 8.078/90 (Dispõe sobre a proteção do consumidor), aos quais CONTRATANTE e CONTRATADA estão sujeitas); e a Portaria nº 074/2026 - GAB/SEGUP, de 12 de janeiro de 2026 (DOE nº 36.496, de 14 de janeiro de 2026), aos quais CONTRATANTE e CONTRATADA estão sujeitas;

2.2. De acordo com a **Portaria n° 071/2026 - GAB/SEGUP, de 12 de janeiro de 2026 (DOE nº 36.496, de 14 de janeiro de 2026)**, o Secretário Adjunto de Gestão Administrativa tem competência para assinar este Contrato e seus documentos decorrentes em nome desta Secretaria, como Ordenador de Despesas.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

3.1. O presente Contrato terá seu prazo de vigência de **24 (vinte quatro) meses**, a contar da data de assinatura do contrato, na forma disposta no art. 105 da Lei n° 14.133/21;

3.2. O presente Contrato poderá ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n° 14.133, de 2021;

3.3. A prorrogação de que trata este item é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o Contratado.

CLÁUSULA QUARTA - DO PREÇO E DESCRIÇÃO

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

4.2. Descrição do objeto conforme especificações abaixo:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QTD.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	**ATENDENTE DE 1º NÍVEL** – Mão de obra especializada em serviços de teleatendimento. Responsável pelo atendimento inicial das solicitações de atendimento. **1º Turno - Posto de trabalho de 00h00 às 06h00**.	COLABORADOR	XXX	**R$ XXXXXX**	**R$ XXXXXX**
2	**ATENDENTE DE 1º NÍVEL** –	COLABORADOR	XXX	**R$ XXXXXX**	**R$ XXXXXX**

	Mão de obra especializada em serviços de teleatendimento. Responsável pelo atendimento inicial das solicitações de atendimento. **2º Turno - Posto de trabalho de 06h00 às 12h00.**				
3	**ATENDENTE DE 1º NÍVEL** – Mão de obra especializada em serviços de teleatendimento. Responsável pelo atendimento inicial das solicitações de atendimento. **3º Turno - Posto de trabalho de 12h00 às 18h00.**	COLABORADOR	XXX	**R$ XXXXXX**	**R$ XXXXXX**
4	**ATENDENTE DE 1º NÍVEL** – Mão de obra especializada em serviços de teleatendimento. Responsável pelo atendimento inicial das solicitações de atendimento. **4º Turno - Posto de trabalho de 18h00 às 00h00.**	COLABORADOR	XXX	**R$ XXXXXX**	**R$ XXXXXX**
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 - Posto de trabalho de 00h00 às 06h00.**	COLABORADOR	XXX	**R$ XXXXXX**	**R$ XXXXXX**
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 - Posto de trabalho de 06h00 às 12h00.**	COLABORADOR	XXX	**R$ XXXXXX**	**R$ XXXXXX**
7	**ATENDENTE DE 2º NÍVEL** – Mão de obra especializada em serviços de teleatendimento. Atua como instância de apoio ao primeiro nível, realizando validações,	COLABORADOR	XXX	**R$ XXXXXX**	**R$ XXXXXX**

	complementações de informações, tratativas especializadas e encaminhamentos estratégicos, assegurando precisão, agilidade e conformidade com os protocolos operacionais estabelecidos. **3º Turno - Posto de trabalho de 12h00 às 18h00.**				
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 - Posto de trabalho de 18h00 às 00h00.**	COLABORADOR	XXX	**R$ XXXXXX**	**R$ XXXXXX**
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 - Posto de trabalho de 00h00 às 06h00**	COLABORADOR	XXX	**R$ XXXXXX**	**R$ XXXXXX**
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 - Posto de trabalho de 06h00 às 12h00.**	COLABORADOR	XXX	**R$ XXXXXX**	**R$ XXXXXX**
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 - Posto de trabalho de 12h00 às 18h00.**	COLABORADOR	XXX	**R$ XXXXXX**	**R$ XXXXXX**

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 - Posto de trabalho de 18h00 às 00h00.**	COLABORADOR	XXX	**R$ XXXXXX**	**R$ XXXXXX**
13	**SUPERVISOR** – Mão de obra especializada em gestão de atendimento ao cliente. **1º Turno - Posto de trabalho de 00h00 às 06h00.**	COLABORADOR	XXX	**R$ XXXXXX**	**R$ XXXXXX**
14	**SUPERVISOR** – Mão de obra especializada em gestão de atendimento ao cliente. **2º Turno - Posto de trabalho de 06h00 às 12h00.**	COLABORADOR	XXX	**R$ XXXXXX**	**R$ XXXXXX**
15	**SUPERVISOR** – Mão de obra especializada em gestão de atendimento ao cliente. **3º Turno - Posto de trabalho de 12h00 às 18h00.**	COLABORADOR	XXX	**R$ XXXXXX**	**R$ XXXXXX**
16	**SUPERVISOR** – Mão de obra especializada em gestão de atendimento ao cliente**. 4º Turno - Posto de trabalho de 18h00 às 00h00.**	COLABORADOR	XXX	**R$ XXXXXX**	**R$ XXXXXX**
17	**COORDENADOR** – Mão de obra especializada em gestão de atendimento ao cliente de toda equipe. **Posto de trabalho em horário Comercial de 08h00 às 12h00 e 14h00 às 18h00.**	COLABORADOR	XXX	**R$ XXXXXX**	**R$ XXXXXX**
18	**COORDENADOR** – Mão de obra especializada em gestão de atendimento ao cliente de toda equipe. **Posto de trabalho em horário noturno de 22h00 às 05h00.**	COLABORADOR	XXX	**R$ XXXXXX**	**R$ XXXXXX**
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	COLABORADOR	XXX	**R$ XXXXXX**	**R$ XXXXXX**

	cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos e a qualidade do atendimento prestado. **Posto de trabalho em horário comercial. (De 08h00 às 12h00 e 14h00 às 18h00).**				
20	**ANALISTA DE DESENVOLVIMENTO E CUSTOMIZAÇÃO DE CRM, PLATAFORMA CONVERSACIONAL DIGITAL E PLATAFORMA DE 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. **Posto de trabalho em horário comercial. (De 08h00 às 12h00 e 14h00 às 18h00).**	COLABORADOR	XXX	**R$ XXXXXX**	**R$ XXXXXX**
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	XXX	**R$ XXXXXX**	**R$ XXXXXX**
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	XXX	**R$ XXXXXX**	**R$ XXXXXX**

23	**TERMINAL DE AUTOATENDIMENTO** – Sistema informatizado integrado à plataforma oficial de atendimento, destinado ao acionamento, registro de ocorrências, encaminhamento e tratamento de demandas.	UNIDADE	XXX	**R$ XXXXXX**	**R$ XXXXXX**
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	XXX	**R$ XXXXXX**	**R$ XXXXXX**
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	XXX	**R$ XXXXXX**	**R$ XXXXXX**
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 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	UNIDADE	XXX	**R$ XXXXXX**	**R$ XXXXXX**

	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	XXX	**R$ XXXXXX**	**R$ XXXXXX**
VALOR GLOBAL R$ XXXXXX (XXXXXXXXXXXXXXXXXXX)					

4.3. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

CLÁUSULA QUINTA – DOS LOCAIS DE EXECUÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. Os serviços contratados serão executados em regime contínuo e ininterrupto, nas dependências indicadas pela CONTRATANTE na respectiva Ordem de Serviço ou Termo de Solicitação de Fornecimento, observadas as especificações do Termo de Referência.

5.2. No âmbito da SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL – SEGUP/PA (Órgão Gerenciador), a prestação dar-se-á, prioritariamente, conforme a matriz de distribuição estabelecida no Anexo I-C do Termo de Referência, abrangendo:

a) Centro Integrado de Operações – CIOp (Belém/PA);

b) Disque Denúncia – 181 (Belém/PA);

c) 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 Xingu, Itaituba, Parauapebas e Tailândia;

d) Outras unidades integradas do Sistema de Segurança Pública que venham a ser formalmente designadas pela CONTRATANTE.

5.3. Nas contratações derivadas desta Ata formalizadas pelos ÓRGÃOS PARTICIPANTES ou por ÓRGÃOS E ENTIDADES ADERENTES (NÃO PARTICIPANTES), a execução dos serviços e a instalação de eventuais soluções tecnológicas/equipamentos (OVCBs, Totens e ramais) ocorrerão nas instalações físicas e administrativas do respectivo órgão ou ente contratante, as quais serão especificadas no respectivo instrumento de contrato ou ordem de execução.

5.4. Caberá a cada CONTRATANTE (seja o gerenciador, órgão participante ou aderente) designar o local físico apropriado, garantindo a infraestrutura básica necessária prevista no Termo de Referência (estação

física, rede de dados e energia elétrica), competindo à CONTRATADA realizar a mobilização dos postos de trabalho e a instalação técnica no prazo fixado no instrumento convocatório.

5.5. A CONTRATANTE poderá, mediante justificativa técnica e prévia notificação formal à CONTRATADA com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, determinar a transferência, remanejamento ou redistribuição de postos e equipamentos entre unidades, núcleos ou municípios dentro de sua área de circunscrição administrativa, sem que isso implique ônus adicional para a Administração, ressalvadas eventuais alterações que desequilibrem a equação econômico-financeira inicial, a serem analisadas nos termos da Lei nº 14.133/2021;

5.6. A execução dos serviços iniciará com período de Operação Assistida com duração mínima de 30 (trinta) dias corridos, nos termos do subitem 10.3.1 do Termo de Referência, para acompanhamento dos fluxos, calibração das plataformas e verificação de conformidade prévia pelo órgão tomador.

CLÁUSULA SEXTA – DAS GARANTIAS CONTRATUAL E DO OBJETO

6.1. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

6.1.1. A CONTRATADA garantirá a execução do contrato mediante a prestação de uma das modalidades de garantia previstas no art. 96 da Lei 14.133/2021, observadas as disposições dos art. 97 e art. 98 do referido diploma legal, que deverá ser correspondente ao importe de 5% (cinco por cento) do valor inicial do contrato.

6.2. DA GARANTIA TÉCNICA E SUPORTE DO OBJETO

6.2.1. A CONTRATADA prestará garantia técnica e operacional integral sobre todas as soluções tecnológicas, softwares, plataformas digitais, licenças e equipamentos disponibilizados (incluindo PABX IP, Terminais OVCB, Totens de Autoatendimento, CRM, Plataformas Conversacionais e BI), durante todo o período de vigência contratual, sem qualquer custo adicional para a CONTRATANTE, Órgãos Partícipes ou Aderentes.

6.2.2. A garantia técnica compreende a execução de manutenção preventiva e corretiva integral, com suporte técnico operacional ininterrupto em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), atendimento a chamados, correções de falhas lógicas e sistêmicas, atualizações evolutivas de software e firmware, e a substituição imediata de peças, componentes ou equipamentos danificados por desgaste natural, intempéries ou vícios operacionais.

6.2.3. Os serviços de garantia técnica e suporte operacional deverão estrita observância aos Acordos de Nível de Serviço (SLA), prazos de início de atendimento e tempos máximos de recuperação de falhas críticas estabelecidos nos Capítulos VI, XII e XIII do Termo de Referência (Anexo I do Edital).

6.2.4. A recusa injustificada, lentidão ou omissão na prestação da garantia técnica ou no restabelecimento dos ativos tecnológicos sujeitará a CONTRATADA à aplicação de glosas compensatórias sobre a fatura mensal e às sanções administrativas previstas neste Contrato e na legislação vigente.

6.2.5. Para os equipamentos disponibilizados em regime de locação nos Órgãos Partícipes e Unidades Regionais, a garantia técnica e a responsabilidade por sua plena funcionalidade e conectividade caberão com exclusividade à CONTRATADA, nos exatos termos das especificações técnicas do Termo de Referência.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA SUBCONTRATAÇÃO

7.1. Não será permitida a subcontratação do objeto contratual.

PARÁGRAFO ÚNICO: A fusão, cisão ou incorporação só será admitida, com o consentimento prévio e por escrito da CONTRATANTE, desde que não afete a boa execução do Contrato.

CLÁUSULA OITAVA – DO PAGAMENTO

8.1. O pagamento será efetuado à Contratada até o **30º (trigésimo) dia** a contar do recebimento Nota Fiscal do fornecimento do serviço, junto ao qual deverão estar anexados a Nota Fiscal/Fatura e as certidões de regularidade, a fim de que as mesmas possam ser aceitas e atestadas pelo respectivo fiscal do contrato e confecção do Termo de Recebimento do serviço;

8.2. O pagamento acima referenciado será creditado em favor do fornecedor, através de ordem Bancária, em conta corrente aberta, preferencialmente, no **Banco do Estado do Pará -BANPARÁ**, deixando bem claro pela CONTRATADA os números da respectiva agência e da conta corrente em que deverá ser efetivado o crédito;

8.3. Para fins de pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar, juntamente com a Nota Fiscal, os seguintes documentos, se exigidos pela CONTRATANTE:

a) Certidão Negativa de Débito do INSS, devidamente atualizada, bem como Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;

b) Certificado de Regularidade com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS;

c) Certidão Conjunta de Regularidade com as Fazendas Federal (Quitação de Tributos e Contribuições Federais e Dívida Ativa da União da Fazenda Federal), Estadual e Municipal.

8.4. A não apresentação da Certidão Negativa de Débito do INSS, bem como do Certificado de Regularidade do FGTS e da Certidão Negativa de Débito (CND) relativa aos Tributos Federais, Estaduais e Municipais ou a irregularidade destas, acarretará retenção do pagamento da fatura mensal, em valor proporcional ao inadimplemento, até que a situação seja regularizada;

8.4.1. A Contratada será comunicada da necessidade de apresentação de tais documentos em até 30 (trinta) dias, sob pena de rescisão contratual e demais penalidades cabíveis;

8.5. Constatando-se a situação de irregularidade da Contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 15 (quinze) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa;

8.6. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da Contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos;

8.7. Persistindo a irregularidade, a Contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à Contratada a ampla defesa e o contraditório;

8.8. Concomitante à notificação à CONTRATADA, para que realize a regularização, a CONTRATANTE oficiará a ocorrência ao INSS, no caso da CND, à Caixa Econômica Federal, no caso do CRF, e à Receita Federal, no caso de CND relativa aos Tributos Federais, Estaduais e Municipais;

8.9. Será rescindido o contrato em execução com a Contratada inadimplente, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da Contratante;

8.10. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a Contratada não regularize sua situação;

8.11. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no art. 31 da Lei 8.212, de 1993, quando couber.

8.12. Caso o objeto deste Contrato seja recusado e/ou o documento fiscal apresente alguma incorreção, será considerado como não entregue e o prazo de pagamento será contado a partir da data de regularização, observado os prazos dispostos neste Contrato;

8.13. Quaisquer alterações nos dados bancários deverão ser comunicadas à CONTRATANTE, por meio de Carta, ficando sob inteira responsabilidade da CONTRATADA os prejuízos decorrentes de pagamentos incorretos devido à falta de informação;

8.14. Correrão por conta da CONTRATADA o ônus do prazo de compensação e todas as despesas bancárias decorrentes da transferência de crédito;

8.15. A CONTRATANTE efetuará as retenções dos tributos incidentes no faturamento, de acordo com a legislação vigente. O CNPJ, que deverá constar nas Notas Fiscais, deverá ser o mesmo CNPJ que a Contratada utilizou neste Contrato;

8.16. A CONTRATANTE não acatará a cobrança por meio de duplicatas ou qualquer outro título, em bancos ou outras instituições do gênero;

8.17. Os pagamentos efetuados pela CONTRATANTE não isentam a CONTRATADA de suas obrigações e responsabilidades assumidas;

8.18. A qualquer tempo o órgão Contratante poderá solicitar a apresentação do CRF relativo ao FGTS, bem como, todos os demais documentos constantes da fase de habilitação.

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

EM = I x N x VP

Onde:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga; e

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

TX = Percentual da taxa anual = 6%

$$I = \frac{TX/100}{365} = \frac{6/100}{365} = 0{,}0001644$$

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

CLÁUSULA NONA – DO REAJUSTE E DA REPACTUAÇÃO DE PREÇOS

9.1 Os preços pactuados permanecerão fixos e irreajustáveis pelo período de 12 (doze) meses, ressalvada a aplicação dos mecanismos de reajustamento em sentido estrito e de repactuação previstos nesta cláusula e nos artigos 25, § 7º, e 135 da Lei Federal nº 14.133/2021;

9.2. A concessão do reajuste ou da repactuação dependerá de pedido formal da CONTRATADA, acompanhado da devida demonstração e memória de cálculo, não operando efeito automático;

9.3. A CONTRATANTE terá o prazo de até 30 (trinta) dias, contados da data do protocolo do requerimento devidamente instruído, para análise e deliberação, podendo realizar diligências para conferir a veracidade da variação alegada;

9.4. DO REAJUSTE (ITENS DE TECNOLOGIA E EQUIPAMENTOS)

9.4.1. Os preços dos itens que não envolvam dedicação exclusiva de mão de obra, compreendendo as soluções de infraestrutura tecnológica, licenciamento de plataformas, PABX IP, CRM, BI, totens e

terminais OVCB (itens 21 a 27 da Cláusula Quarta), serão reajustados anualmente pela variação acumulada do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado pelo IBGE, ou outro índice oficial que venha a substituí-lo;

9.4.2. O interregno mínimo de 12 (doze) meses para o primeiro reajuste será contado a partir da data limite para a apresentação da proposta comercial da CONTRATADA**;**

9.4.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno anual será contado a partir da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste concedido;

9.4.4. Caso o índice acumulado no período seja negativo (deflação), a redução do valor contratual será aplicada de ofício pela CONTRATANTE;

9.4.5. Na hipótese de atraso ou indisponibilidade temporária do índice definitivo do período, aplicar-se-á provisoriamente a última variação conhecida, compensando-se a diferença tão logo o índice oficial seja publicado

9.5. DA REPACTUAÇÃO DE PREÇOS (MÃO DE OBRA)

9.5.1. Os preços dos itens executados sob regime de dedicação exclusiva de mão de obra (itens 1 a 20 da Cláusula Quarta) poderão ser repactuados para fazer face à variação dos componentes de custos salariais e trabalhistas, mediante negociação e análise técnica da CONTRATANTE.

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

a) Da data-base da categoria profissional fixada no Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) ou Dissídio Coletivo vigente à época da elaboração da proposta, para a variação dos custos decorrentes da mão de obra; ou

b) Da data limite de envio da proposta, em relação a custos de insumos operacionais e uniformes vinculados ao item, se cabível.

9.5.3. Nas repactuações subsequentes à primeira, a contagem da anualidade terá como marco inicial a data do fato gerador que deu ensejo à última repactuação concedida.

9.5.4. O pleito de repactuação deverá ser instruído com:

a) Demonstrativo analítico da evolução dos custos por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços atualizada;

b) Cópia do novo instrumento coletivo de trabalho (Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo da Categoria) devidamente registrado perante o Ministério do Trabalho e Emprego (MTE);

c) Comprovação documental de outros eventos ou alterações legais e tributárias com impacto direto sobre a folha de pagamento.

9.5.5. Os efeitos financeiros da repactuação retroagirão à data de vigência do fato gerador (data-base do novo instrumento coletivo), observada a tempestividade da solicitação.

9.5.6. Da Preclusão do Direito de Repactuar:

9.5.6.1. A CONTRATADA deverá requerer a repactuação desde a homologação do novo instrumento coletivo até a celebração de eventual termo aditivo de prorrogação contratual subsequente.

9.5.6.2. Ocorrerá a preclusão lógica e administrativa do direito à repactuação caso a CONTRATADA assine o termo aditivo de prorrogação ou dê encerramento ao contrato sem manifestar ou formalizar a respectiva solicitação.

9.5.7. Dos Limites e Vedações na Repactuação:

9.5.7.1. É terminantemente vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios, componentes ou rubricas de custo não previstos na proposta de preços originária, salvo quando decorram de imposição legal obrigatória superveniente, sentença normativa ou cláusula expressa de CCT/ACT.

9.5.7.2. Conforme o subitem 5.3.5 do Termo de Referência, equívocos cometidos pela CONTRATADA em seu enquadramento sindical não darão ensejo a reequilíbrio econômico-financeiro ou repactuação contra a Administração, devendo eventual passivo trabalhista decorrente correr sob sua exclusiva responsabilidade.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO REEQUILIBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

10.1. Será admitido o requerimento de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro, cabendo a Contratante decidir a respeito no prazo de um mês, passível de prorrogação motivada por igual período, consoante teor do art. 123, parágrafo único, da Lei Federal nº 14.133/21.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

11.1. Sem que a isto limite seus direitos, terá a CONTRATANTE as seguintes obrigações:

11.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com o Contrato e demais instrumentos que expressamente se vinculam;

11.1.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

11.1.3. Notificar a Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constantes no serviço que compõe o objeto contratual, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias;

11.1.4. Não permitir que os empregados da Contratada realizem horas extras, exceto em caso de comprovada necessidade de serviço, formalmente justificada pela autoridade do órgão para o qual o trabalho seja prestado e desde que observado o limite da legislação trabalhista;

11.1.5. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste instrumento contratual;

11.1.6. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber;

11.1.7. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:

11.1.7.1. exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;

11.1.7.2. Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;

11.1.7.3. Promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da Contratada, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado;

11.1.7.4. Considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais da própria Contratante, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

11.1.8. Fiscalizar mensalmente o cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, especialmente:

11.1.8.1. A concessão de férias remuneradas e o pagamento do respectivo adicional, bem como de auxílio-transporte, auxílio alimentação e auxílio-saúde, quando for devido;

11.1.8.2. O recolhimento das contribuições previdenciárias e do FGTS dos empregados que efetivamente participem da execução dos serviços contratados, a fim de verificar qualquer irregularidade;

11.1.8.3. O pagamento de obrigações trabalhistas e previdenciárias dos empregados dispensados até a data da extinção do contrato;

11.1.9. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;

11.1.10. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;

11.1.11. Assegurar que o ambiente de trabalho, inclusive seus equipamentos e instalações, apresentem condições adequadas ao cumprimento, pela Contratada, das normas de segurança e saúde no trabalho, quando o serviço for executado em suas dependências, ou em local por ela designado;

11.1.12. Proporcionar todas as facilidades, para que a Contratada possa cumprir suas obrigações, dentro das condições estabelecidas neste instrumento contratual;

11.1.13. Rejeitar os serviços cujas especificações não atendam, em quaisquer dos itens, aos requisitos constantes neste instrumento contratual;

11.1.14. Prestar todas as informações e/ou esclarecimentos que venha a ser solicitados pelos técnicos da Contratada;

11.1.15. Providenciar a publicação do extrato do Contrato no Diário Oficial do Estado;

11.1.16. Exigir o imediato afastamento de qualquer empregado ou preposto da Contratada que não mereça

a sua confiança ou embarace a fiscalização ou ainda que se conduza de modo inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe foram atribuídas;

11.1.17. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal no que for pertinente à parcela incontroverso da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme dispõe o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;

11.1.18. Aplicar a Contratada as sanções previstas na lei e neste Contrato;

11.1.19. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste;

11.1.20. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATADA

12.1. A Contratada deve executar os serviços conforme especificações deste instrumento contratual e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas no Termo de Referência, Anexo I do Edital, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

12.1.1. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

12.1.2. Manter a execução do serviço nos horários fixados pela Administração;

12.1.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado ao contratante, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;

12.1.4. Utilizar empregados habilitados, conforme Termo de Referência;

12.1.5. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante;

12.1.6. Disponibilizar à Contratante os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso, conforme padrões do Anexo I-B do TR;

12.1.7. Fornecer os uniformes a serem utilizados por seus empregados, conforme disposto no item cima, sem repassar quaisquer custos a estes;

12.1.8. A Contratada regida pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) deverão apresentar, no primeiro mês de prestação dos serviços, conforme alínea "g" do item 10.1 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017, as seguintes documentações:

12.1.8.1. Relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, salário, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;

12.1.8.2. Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinada pela Contratada;

12.1.8.3. Exames médicos admissionais dos empregados da Contratada que prestarão os serviços;

12.1.8.4. Declaração de responsabilidade exclusiva da Contratada sobre a quitação dos encargos trabalhistas e sociais decorrentes do contrato;

12.1.9. Os documentos mencionados deverão ser apresentados para cada novo empregado que se vincule à prestação do contrato administrativo. De igual modo, o desligamento de empregados no curso do contrato de prestação de serviços deve ser devidamente comunicado, com toda a documentação pertinente ao empregado dispensado, à semelhança do que se exige quando do encerramento do contrato administrativo;

12.1.10. Apresentar relação mensal dos empregados que expressamente optarem por não receber o vale transporte;

12.1.11. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada cujos empregados vinculados ao serviço sejam regidos pela CLT deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia 30 (trinta) do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:

a) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social;

b) Certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;

c) Certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Distrital e Municipal do domicílio ou sede do contratado;

d) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017;

12.1.12. Incumbe à CONTRATADA a substituição imediata, no início do turno, de colaboradores ausentes por meio de sua reserva técnica programada, e a substituição definitiva de profissionais que não atendam ao perfil exigido no prazo máximo de até 24 (vinte e quatro) horas, assegurando que nenhum posto de atendimento permaneça descoberto;

12.1.13. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante;

12.1.14. Não serão incluídas nas planilhas de custos e formação de preços as disposições contidas em Acordos, Dissídios ou Convenções Coletivas que tratem de pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados da Contratada, de matéria não trabalhista, de obrigações e direitos que somente se aplicam aos contratos com a Administração Pública, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, tais como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade.

12.1.15. Efetuar o pagamento dos salários dos empregados alocados na execução contratual mediante depósito na conta bancária de titularidade do trabalhador, em agência situada na localidade ou região metropolitana em que ocorre a prestação dos serviços, de modo a possibilitar a conferência do pagamento por parte da Contratante. Em caso de impossibilidade de cumprimento desta disposição, a Contratada deverá apresentar justificativa, a fim de que a Administração analise sua plausibilidade e possa verificar a realização do pagamento;

12.1.16. Autorizar a Administração Contratante, no momento da assinatura do contrato, a fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando não demonstrado o cumprimento tempestivo e regular dessas obrigações, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis;

12.1.17. Quando não for possível a realização desses pagamentos pela própria Administração (ex.: por falta da documentação pertinente, tais como folha de pagamento, rescisões dos contratos e guias de recolhimento), os valores retidos cautelarmente serão depositados junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, bem como das contribuições sociais e FGTS decorrentes;

12.1.18. Não permitir que o empregado designado para trabalhar em um turno preste seus serviços no turno imediatamente subsequente;

12.1.19. Atender às solicitações da Contratante quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste instrumento contratual e no Termo de Referência, Anexo I do Edital;

12.1.20. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as Normas Internas da Administração;

12.1.21. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a Contratada relatar à Contratante toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;

12.1.22. Instruir seus empregados, no início da execução contratual, quanto à obtenção das informações de seus interesses junto aos órgãos públicos, relativas ao contrato de trabalho e obrigações a ele inerentes, adotando, entre outras, as seguintes medidas:

12.1.22.1. Viabilizar o acesso de seus empregados, via internet, por meio de senha própria, aos sistemas da Previdência Social e da Receita do Brasil, com o objetivo de verificar se as suas contribuições previdenciárias foram recolhidas, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços ou da admissão do empregado;

12.1.22.2. Viabilizar a emissão do cartão cidadão pela Caixa Econômica Federal para todos os empregados, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços ou da admissão do empregado;

12.1.22.3. Oferecer todos os meios necessários aos seus empregados para a obtenção de extratos de recolhimentos de seus direitos sociais, preferencialmente por meio eletrônico, quando disponível.

12.1.23. Manter preposto nos locais de prestação de serviço, aceito pela Administração, para representá-la na execução do contrato;

12.1.24. Relatar à Contratante toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;

12.1.25. Fornecer, sempre que solicitados pela Contratante, os comprovantes do cumprimento das obrigações previdenciárias, do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS, e do pagamento dos salários e demais benefícios trabalhistas dos empregados;

12.1.26. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

12.1.27. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo de contratação;

12.1.28. Não se beneficiar da condição de optante pelo Simples Nacional, salvo as exceções previstas no art. 18, §5º-C, da Lei Complementar no 123, de 14 de dezembro de 2006;

12.1.29. Comunicar formalmente à Receita Federal a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão de obra, salvo as exceções previstas no § 5º-C do art. 18 da Lei Complementar no 123, de 14 de dezembro de 2006, para fins de exclusão obrigatória do Simples Nacional a contar do mês seguinte ao da contratação, conforme previsão do art.17, XII, art.30, §1º, II e do art. 31, II, todos da LC 123, de 2006;

12.1.30. Para efeito de comprovação da comunicação, a contratada deverá apresentar cópia do ofício enviado à Receita Federal do Brasil, com comprovante de entrega e recebimento, comunicando a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão de obra, até o último dia útil do mês subsequente ao da ocorrência da situação de vedação;

12.1.31. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto contratual, exceto quando ocorrer algum dos casos previstos no Art. 124 da Lei Federal n° 14.133 de 1º de abril de 2021;

12.1.32. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços;

12.1.33. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do serviço;

12.1.34. Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;

12.1.35. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato;

12.1.36. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram o Termo de Referência, anexo I do Edital, no prazo determinado;

12.1.37. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;

12.1.38. Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, qualquer mudança no método de execução do serviço que fuja das especificações constantes no Termo de Referência, Anexo I do Edital;

12.1.39. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação (art. 116, da Lei n.º 14.133, de 2021);

12.1.40. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante;

12.1.41. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;

12.1.42. Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionados a prestação dos serviços, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência;

12.1.43. Responder, em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços constantes do objeto, tais como: salários, seguros de acidentes, taxas, impostos, contribuições, indenizações, vales-alimentação, vales transporte e outras que por ventura venham a ser criadas ou exigidas;

12.1.44. Indicar um preposto para representá-la durante a execução do contrato, desde que aceito pela Contratante;

12.1.45. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas (art. 116, parágrafo único, da Lei n.º 14.133, de 2021);

12.1.46. Orientar e treinar seus empregados sobre os deveres previstos na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, adotando medidas eficazes para proteção de dados pessoais a que tenha acesso por força da execução deste contrato;

12.1.47. O contrato só será considerado integralmente cumprido após a comprovação, pela CONTRATADA, do pagamento de todas as obrigações trabalhistas, sociais e previdenciárias e para com o FGTS referentes à mão de obra alocada em sua execução, inclusive quanto às verbas rescisórias.

12.1.48. Cumprir integralmente os Acordos de Nível de Serviço (SLA) e as metas operacionais estabelecidas nos Capítulos XII e XIII do Termo de Referência, compreendendo, no mínimo, a taxa mínima de 95% de chamadas atendidas, o Tempo Médio de Atendimento (TMA) máximo de 3 minutos, o Tempo Médio de Espera (TME) máximo de 60 segundos e a disponibilidade mínima mensal de 99,5% para todas as plataformas tecnológicas e operacionais sob sua responsabilidade;

12.1.49. Fornecer, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente, os relatórios técnicos e registros auditáveis dos sistemas que permitam à fiscalização a apuração mensal dos indicadores de desempenho para efeito de liquidação da fatura;

12.1.50. Realizar a logística reversa e a destinação final ambientalmente adequada de todos os equipamentos e insumos eletrônicos inservíveis (totens, OVCB, headsets, periféricos), em estrita observância à Lei Federal nº 12.305/2010 (PNRS), comprovando periodicamente os descartes perante a fiscalização.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

13.1. As partes se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018).

13.2. Da Indicação do Encarregado de Proteção de Dados (DPO):

13.2.1. A CONTRATADA deverá comprovar, formalmente, no prazo máximo de até 05 (cinco) dias úteis contados da data de assinatura deste Contrato (ou antes do início efetivo da operação assistida/prestação dos serviços), a designação de seu Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (Data Protection Officer - DPO), nos termos do art. 41 da Lei nº 13.709/2018 e do item 6.7.2 do Termo de Referência.

13.2.2. A indicação deverá conter o nome completo, dados de contato institucional (e-mail e telefone) e cópia do ato formal de nomeação, competindo ao Encarregado atuar como ponto focal de interlocução técnica com a CONTRATANTE, com a Ouvidoria/Comitê de Privacidade da SEGUP e com a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

13.2.3. Qualquer substituição do Encarregado deverá ser comunicada formalmente à fiscalização do contrato no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas da ocorrência do fato

13.3. Do Sigilo e da Confidencialidade das Ocorrências e Dados Telefônicos:

13.3.1. Em razão da natureza estratégica e sensível dos serviços prestados ao Centro Integrado de Operações (CIOp) e ao Disque Denúncia (181), todo e qualquer dado acessado, processado, captado ou armazenado — incluindo, mas não se limitando a: gravações de áudio/voz, transcrições automáticas por IA, registros de ocorrências, chamadas por videochamada (OVCB), imagens de câmeras, relatórios de bilhetagem, números de telefone de origem e localização geográfica dos usuários — é classificado como de caráter estritamente sigiloso e confidencial.

13.3.2. É expressamente vedado à CONTRATADA, a seus empregados, prepostos, prestadores de serviços ou representantes:

a) Utilizar, compartilhar, ceder, reproduzir, comercializar, transferir ou dar conhecimento a terceiros, no todo ou em parte, de quaisquer dados, informações ou arquivos obtidos em decorrência deste ajuste, para fins alheios ao estrito cumprimento do objeto licitado;

b) Realizar a retenção, extração não autorizada, cópia externa em dispositivos pessoais ou armazenamento de registros de atendimento e gravações fora do ambiente controlado e autorizado pela CONTRATANTE;

c) Quebrar ou violar, direta ou indiretamente, o anonimato garantido aos cidadãos no serviço Disque Denúncia (181) e nos canais digitais de segurança pública.

13.3.3. A CONTRATADA deverá exigir e manter arquivado Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Confidencialidade assinado individualmente por cada profissional alocado na prestação dos serviços (atendentes, monitores de qualidade, supervisores, coordenadores, analistas de TI e gestores), disponibilizando-os à fiscalização contratual no primeiro mês de execução, em conformidade com o item 12.1.8 deste Contrato.

13.4. Da Segurança da Informação e Incidentes de Segurança:

13.4.1. Os sistemas, bancos de dados, plataformas de CRM, soluções conversacionais e ferramentas de Inteligência Artificial fornecidos e operados pela CONTRATADA deverão dispor de mecanismos robustos

de segurança, incluindo autenticação multifator (2FA), controle rígido de acesso por perfil, criptografia ponta a ponta em trânsito e em repouso, bem como geração e guarda de registros de logs auditáveis e invioláveis.

13.4.2. Na hipótese de ocorrência de qualquer incidente de segurança, vazamento de dados, acesso não autorizado, suspeita de violação ou incidente cibernético que afete dados pessoais sob sua custódia ou tratamento, a CONTRATADA obriga-se a notificar a CONTRATANTE de imediato e no prazo improrrogável de até 24 (vinte e quatro) horas, fornecendo relatório preliminar com a natureza do incidente, os dados afetados e as medidas de contenção adotada

13.5. Das Responsabilidades e Penalidades:

13.5.1. O descumprimento das regras de proteção de dados e do dever de confidencialidade ensejará a imediata instauração de processo administrativo sancionatório, sujeitando a CONTRATADA à rescisão unilateral deste Contrato, aplicação das multas contratuais e demais sanções previstas na Lei Federal nº 14.133/2021, sem prejuízo da responsabilidade civil por perdas e danos e das sanções administrativas aplicáveis pela ANPD.

13.5.2. A obrigação de sigilo e confidencialidade aqui pactuada subsistirá por prazo indeterminado, mesmo após o término, extinção ou rescisão do presente Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

14.1. Comete infração administrativa, nos termos do art. 155 da Lei nº 14.133/2021 e do Termo de Referência, a CONTRATADA que:

a) Dar causa à inexecução parcial do contrato;

b) Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

c) Dar causa à inexecução total do contrato;

d) Deixar de entregar a documentação exigida para a execução ou fiscalização contratual;

e) Ensejar o retardamento da execução ou da prestação dos serviços sem motivo justificado;

f) Prestar declaração ou apresentar documentação falsa durante a execução do contrato;

g) Praticar ato fraudulento na execução do contrato;

h) Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

i) Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

14.2. Pela prática das infrações descritas no item anterior, garantida a prévia defesa, a CONTRATADA estará sujeita às seguintes penalidades previstas no art. 156 da Lei nº 14.133/2021:

a) Advertência: aplicada exclusivamente em infrações leves ou descumprimento de obrigações contratuais acessórias que não causem prejuízos significativos à execução do objeto ou ao atendimento dos usuários;

b) Multa: calculada e aplicada conforme os critérios e gradações estabelecidos no subitem 14.3;

c) Impedimento de licitar e contratar: com a Administração Pública direta e indireta do Estado do Pará, pelo prazo de até 3 (três) anos, nos casos das infrações previstas nas alíneas "b", "c", "d" e "e" do subitem 14.1, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar: com a Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo de 3 (três) a 6 (seis) anos, nos casos das infrações previstas nas alíneas "f", "g", "h" e "i" do subitem 14.1, bem como nas hipóteses em que a gravidade das infrações "b", "c" e "e" justifique tal medida.

14.3. As multas serão calculadas em estrita consonância com o Termo de Referência e com o Edital, observando-se as seguintes modalidades:

14.3.1. Multa Moratória:

a) O atraso injustificado na execução do objeto ou na substituição de profissionais em desacordo com as regras do contrato e do Termo de Referência sujeitará a CONTRATADA à multa moratória de 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, calculada sobre o valor mensal do posto de trabalho ou solução em desacordo, até o limite de 10% (dez por cento);

14.3.2. Multa Compensatória:

a) Inexecução parcial do objeto contratual: multa de 5% (cinco por cento) a 15% (quinze por cento) sobre o valor total mensal do contrato, graduada conforme a gravidade da falta e o prejuízo aos serviços essenciais;

b) Inexecução total do contrato: multa de 20% (vinte por cento) a 30% (trinta por cento) calculada sobre o valor global atualizado do contrato, sem prejuízo da rescisão unilateral por culpa exclusiva da CONTRATADA;

14.3.3. Multas Específicas por Descumprimento de Obrigações Operacionais e Trabalhistas:

a) O descumprimento de obrigações trabalhistas, previdenciárias ou relativas ao pagamento de benefícios (auxílio-transporte, vale-refeição, etc.) ensejará aplicação de multa equivalente a 2% (dois por cento) sobre o valor da fatura mensal do mês da ocorrência, por infração verificada, sem prejuízo da retenção cautelar de valores para pagamento direto aos trabalhadores;

b) Constatado e comprovado, por escrito, mau atendimento ao usuário (destrato do atendente, fornecimento deliberado de informações falsas ou erradas, ou desserviço à população), a CONTRATADA pagará o valor equivalente à remuneração média de 05 (cinco) atendimentos efetuados; a reincidência sucessiva superior a 03 (três) meses poderá ensejar a rescisão unilateral do contrato.

14.4. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade poderão ser aplicadas cumulativamente com a penalidade de multa;

14.5. A aplicação de qualquer sanção pecuniária ou disciplinar não prejudica a realização de glosas financeiras mensais decorrentes do não atingimento dos Acordos de Nível de Serviço (SLA/IMR) previstos no Termo de Referência, tampouco afasta a obrigação de reparação integral dos danos e prejuízos causados ao patrimônio público ou a terceiros.

14.6. DO PROCEDIMENTO SANCIONATÓRIO E DIREITO DE DEFESA

14.6.1. Nenhuma sanção será aplicada sem a prévia instauração de processo administrativo sancionatório regular, assegurados o contraditório e a ampla defesa;

14.6.2. Para a aplicação da penalidade de Multa ou Advertência, a CONTRATADA será intimada para apresentar defesa prévia no prazo de 15 (quinze) dias úteis;

14.6.3. Para a apuração das sanções de Impedimento de Licitar e Contratar e Declaração de Inidoneidade, o processo será conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, com concessão de prazo de 15 (quinze) dias úteis para a defesa escrita e produção de provas;

14.6.4. Caberá recurso administrativo no prazo de 15 (quinze) dias úteis contra a decisão que aplicar as sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, e Pedido de Reconsideração no prazo de 15 (quinze) dias úteis contra a declaração de inidoneidade;

14.6.5. Na gradação das sanções serão consideradas a natureza e gravidade da falta, a reincidência, as circunstâncias atenuantes e agravantes, os danos provocados à operação de segurança pública e a existência de programa de integridade efetivo.

14.6. DA COBRANÇA, DEDUÇÃO E REGISTRO

14.6.1. Os valores correspondentes a multas aplicadas serão descontados prioritariamente dos pagamentos devidos pela CONTRATANTE decorrentes da própria fatura mensal ou faturas subsequentes, ou cobrados mediante execução da garantia contratual (caução/seguro);

14.6.2. Caso os créditos e garantias sejam insuficientes, a diferença deverá ser recolhida administrativamente no prazo de até 05 (cinco) dias úteis contados da publicação no Diário Oficial do Estado (DOE), sob pena de inscrição em Dívida Ativa e execução judicial;

14.6.3. As penalidades definitivas aplicadas à CONTRATADA serão obrigatoriamente cadastradas e registradas no SICAF, no Sistema de Cadastro de Fornecedores do Estado do Pará e no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS/CNEP), no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, na forma do art. 161 da Lei nº 14.133/2021.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

15.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes;

15.2. O contrato pode ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o Contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem;

15.2.1. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação da Contratada pela Contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia;

15.2.2. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

15.3. O contrato pode ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137, da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa;

15.3.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

15.4. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a rescisão se não restringir sua capacidade de concluir o contrato;

15.4.1. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

15.5. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

15.5.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

15.5.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

15.5.3. Indenizações e multas.

15.6. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131, *caput,* da Lei n.º 14.133, de 2021).

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

16.1. Os recursos orçamentários necessários para atender às despesas decorrentes deste contrato constam do orçamento aprovado da CONTRATANTE, como a seguir especificado:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Fonte: XXXXXXXXXX

Natureza: XXXXXXXXXX

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA APROVAÇÃO DA MINUTA

17.1. A minuta deste Contrato foi aprovada pela Consultoria Jurídica da SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL / ÓRGÃO OU ENTIDADE PÚBLICA PARTÍCIPE OU ADERENTE conforme **Parecer Jurídico N° XXX/2026-CONJUR**, consoante com o art. 53, da Lei n.º 14.133/2021.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO

18.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados;

18.2. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual são o conjunto de ações que tem por objetivo a ferir o cumprimento dos resultados previstos pela Administração para o serviço contratado, verificar a regularidade das obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas, bem como prestar apoio à instrução processual e o encaminhamento da documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos relativos a repactuação, alteração, reequilíbrio, prorrogação, pagamento, eventual aplicação de sanções, extinção do contrato, dentre outras, com vista a assegurar o cumprimento das cláusulas avençadas e a solução de problemas relativos ao objeto;

18.3. O conjunto de atividades de gestão e fiscalização compete ao gestor da execução do contrato, podendo ser auxiliado pela fiscalização técnica, administrativa, setorial e pelo público usuário, nos termos do decreto regulamentador;

18.4. Na fiscalização do cumprimento das obrigações trabalhistas e sociais exigir-se-á, dentre outras, as seguintes comprovações (os documentos poderão ser originais ou cópias autenticadas por cartório competente ou por servidor da Administração), no caso de empresas regidas pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT): a) no primeiro mês da prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar a seguinte documentação:

a.1. relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;

a.2. Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinada pela CONTRATADA;

a.3. exames médicos admissionais dos empregados da CONTRATADA que prestarão os serviços.

b) entrega até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços ao setor responsável pela fiscalização do contrato dos seguintes documentos, quando não for possível a verificação da regularidade destes no Sistema de Cadastro de Fornecedores (SICAF):

b.1. Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND);

b.2. certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede do contratado;

b.3. Certidão de Regularidade do FGTS (CRF);

b.4. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

c) entrega, quando solicitado pela CONTRATANTE, de quaisquer dos seguintes documentos:

c.1. extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério da CONTRATANTE;

c.2. cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador CONTRATANTE;

c.3. cópia dos contracheques dos empregados relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários;

c.4. comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale-alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei ou de Convenção ou Acordo Coletivo de Trabalho, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado;

c.5. comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato.

d) Entrega de cópia da documentação abaixo relacionada, quando da extinção ou rescisão do contrato, após o último mês de prestação dos serviços, no prazo definido no contrato:

d.1. Termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria;

d.2. guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;

d.3. extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado;

d.4. exames médicos demissionais dos empregados dispensados.

18.4.1. A CONTRATANTE deverá analisar a documentação solicitada na alínea "d" acima no prazo de 30 (trinta) dias após o recebimento dos documentos, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias, justificadamente.

18.5. No caso de sociedades diversas, tais como as Organizações Sociais, será exigida a comprovação de atendimento a eventuais obrigações decorrentes da legislação que rege as respectivas organizações.

18.6. Sempre que houver admissão de novos empregados pela contratada, os documentos elencados acima deverão ser apresentados.

18.7. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias, os fiscais ou gestores do contrato deverão oficiar à Receita Federal do Brasil (RFB).

18.8. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento da contribuição para o FGTS, os fiscais ou gestores do contrato de verão oficiar ao Ministério do Trabalho.

18.9. O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pela CONTRATADA poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.

18.10. A CONTRATANTE poderá conceder prazo para que a CONTRATADA regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade de correção;

18.11. O pagamento mensal da fatura estará condicionado à avaliação do cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (SLA) e Indicadores de Desempenho (KPIs) estipulados no Capítulo XII do Termo de Referência.

18.11.1. Verificada a desconformidade ou o atingimento de índices abaixo das metas fixadas, a CONTRATANTE efetuará a correspondente glosa financeira compensatória sobre o valor da fatura do período apurado, observadas as faixas percentuais, limites e sistemática estabelecidos no Capítulo XIII do Termo de Referência, sem prejuízo da aplicação das demais sanções administrativas cabíveis.

18.11.2. Previamente à efetivação da glosa na fatura, será assegurado à CONTRATADA o prazo de 05 (cinco) dias úteis para apresentação de justificativa técnica perante a fiscalização do contrato.

18.12. Além das disposições acima citadas, a fiscalização administrativa observará, ainda, as seguintes diretrizes:

18.13. Fiscalização inicial (no momento em que a prestação de serviços é iniciada):

a) Será elaborada planilha-resumo de todo o contrato administrativo, com informações sobre todos os empregados terceirizados que prestam serviços, com os seguintes dados: nome completo, número de inscrição no CPF, função exercida, salário, adicionais, gratificações, benefícios recebidos, sua especificação e quantidade (vale-transporte, auxílio-alimentação), horário de trabalho, férias, licenças, faltas, ocorrências e horas extras trabalhadas;

b) Todas as anotações contidas na CTPS dos empregados serão conferidas, a fim de que se possa verificar se as informações nelas inseridas coincidem com as informações fornecidas pela CONTRATADA e pelo empregado;

c) O número de terceirizados por função deve coincidir com o previsto no contrato administrativo;

d) O salário não pode ser inferior ao previsto no contrato administrativo e na Convenção Coletiva de Trabalho da Categoria (CCT);

e) Serão consultadas eventuais obrigações adicionais constantes na CCT para a CONTRATADA;

f) Será verificada a existência de condições insalubres ou de periculosidade no local de trabalho que obriguem a empresa a fornecer determinados Equipamentos de Proteção Individual (EPI).

g) No primeiro mês da prestação dos serviços, a contratada deverá apresentar a seguinte documentação:

g.1. relação dos empregados, com nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), e indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando foro caso;

g.2. CTPS dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinadas pela contratada;

g.3. exames médicos admissionais dos empregados da contratada que prestarão os serviços; e

g.4. declaração de responsabilidade exclusiva da contratada sobre a quitação dos encargos trabalhistas e sociais decorrentes do contrato.

18.13.1. Fiscalização mensal (a ser feita antes do pagamento da fatura):

a) Deve ser feita a retenção da contribuição previdenciária no valor de 11% (onze por cento) sobre o valor da fatura e dos impostos incidentes sobre a prestação do serviço;

b) Deve ser consultada a situação da empresa junto ao SICAF;

c) Serão exigidos a Certidão Negativa de Débito (CND) relativa a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União, o Certificado de Regularidade do FGTS (CRF) e a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), caso esses documentos não estejam regularizados no SICAF;

d) Deverá ser exigida, quando couber, comprovação de que a empresa mantém reserva de cargos para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social;

18.13.2. Fiscalização diária:

a) Devem ser evitadas ordens diretas da CONTRATANTE dirigidas aos terceirizados. As solicitações de serviços devem ser dirigidas ao preposto da empresa. Da mesma forma, eventuais reclamações ou cobranças relacionadas aos empregados terceirizados devem ser dirigidas ao preposto.

b) Toda e qualquer alteração na forma de prestação do serviço, como a negociação de folgas ou a compensação de jornada, deve ser evitada, uma vez que essa conduta é exclusiva da CONTRATADA.

c) Devem ser conferidos, por amostragem, diariamente, os empregados terceirizados que estão prestando serviços e em quais funções, e se estão cumprindo a jornada de trabalho.

18.14. Cabe, ainda, à fiscalização do contrato, verificar se a CONTRATADA observa a legislação relativa à concessão de férias e licenças aos empregados, respeita a estabilidade provisória de seus empregados e

observa a data-base da categoria prevista na CCT, concedendo os reajustes dos empregados no dia e percentual previstos.

18.15. O gestor deverá verificar a necessidade de se proceder a repactuação do contrato, inclusive quanto à necessidade de solicitação da contratada.

18.16. A CONTRATANTE deverá solicitar aos empregados, seus extratos da conta do FGTS e que verifiquem se as contribuições previdenciárias e do FGTS estão sendo recolhidas em seus nomes.

18.17. Ao final de um ano, todos os empregados devem ter seus extratos avaliados.

18.18. A CONTRATADA deverá entregar, no prazo de 15 (quinze) dias, quando solicitado pela CONTRATANTE quaisquer dos seguintes documentos:

a) extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério da CONTRATANTE;

b) cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomadora CONTRATANTE;

c) cópia dos contracheques assinados dos empregados relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários;

d) comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale-alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei, Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado.

18.19. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

18.20. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

18.21. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

18.22. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fator e sim previsíveis e alheios ao controle do prestador.

18.23. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

18.23.1. O monitoramento e a aferição da qualidade dos serviços executados serão realizados mensalmente pelo Fiscal Técnico com suporte nos relatórios extraídos das plataformas tecnológicas integradas e nos termos do Capítulo XIII do Termo de Referência, servindo o resultado para subsidiar o ateste da nota fiscal,

a aplicação de eventuais glosas compensatórias e a instauração de processo sancionatório em caso de reincidência.

18.24. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

18.25. O representante da Contratante deverá ter a qualificação necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

18.26. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Contrato e no Termo de Referência.

18.27. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA, incluindo o descumprimento das obrigações trabalhistas, não recolhimento das contribuições sociais, previdenciárias ou para como FGTS ou a não manutenção das condições de habilitação, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas no instrumento convocatório e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, por ato unilateral e escrito da CONTRATANTE;

18.28. Caso não seja apresentada a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciária separa com o FGTS, a CONTRATANTE comunicará o fato à CONTRATADA e reterá o pagamento da fatura mensal, em valor proporcional ao inadimplemento, até que a situação seja regularizada.

18.28.1. Qualquer pagamento não configura vínculo empregatício ou implicam a assunção de responsabilidade por quaisquer obrigações dele decorrentes entre a contratante e os empregados da contratada.

18.29. O contrato só será considerado integralmente cumprido após a comprovação, pela CONTRATADA, do pagamento de todas as obrigações trabalhistas, sociais e previdenciárias e para com o FGTS referentes à mão de obra alocada em sua execução, inclusive quanto às verbas rescisórias.

18.30. A fiscalização de que trata neste Contrato e no Termo de Referência não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais;

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DOS CASOS OMISSOS

19.1. Os casos omissos serão decididos pelo Contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133/21, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DAS ALTERAÇÕES

20.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133/21;

20.2. A Contratada é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato;

20.3. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133/21.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DA PUBLICAÇÃO

21.1. O presente Contrato será publicado sob forma de extrato no Diário Oficial do Estado do Pará no prazo máximo de 10 (dez) dias contados da data de sua assinatura, em conformidade com o que dispõe o Art. 28, § 5º, da Constituição Estadual, bem como será publicado no Diário Oficial da União, dentro do prazo legal estipulado.

21.2. Incumbirá a Contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

22.1. E por assim acordarem, as partes declaram aceitar todas as disposições estabelecidas nesteContrato que, lido e achado conforme, vai assinado em 02 (duas) vias, pelos representantes e testemunhas a seguir.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DO FORO

23.1. É competente o Foro da Justiça Estadual, Estado do Pará, com renúncia expressa de qualquer outro por mais privilegiado que seja para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21.

Belém/PA, XX de XXXXX de 2026.

RENAN HENRIQUE NABOR DE OLIVEIRA
SECRETÁRIO ADJUNTO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
CONTRATANTE

XXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXX
CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

1. _____
CPF:

2. _____
CPF: