



**DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E
COMPRAS**

EDITAL

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 011/2026
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DA PARAÍBA

A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DA PARAÍBA TORNA PÚBLICO, PARA CONHECIMENTO DOS INTERESSADOS, QUE REALIZARÁ LICITAÇÃO NA MODALIDADE **PREGÃO**, NA FORMA **ELETRÔNICA**, NOS TERMOS DA LEI Nº 14.133/2021, DA LEI COMPLEMENTAR Nº 123/2006, DA LEI Nº 11.488/2007 E DEMAIS LEGISLAÇÕES APLICÁVEIS E DAS EXIGÊNCIAS ESTABELECIDAS NESTE EDITAL.

Data da sessão: 28/05/2026

Horário: 8:30 HORAS

Local: Portal de Compras Públicas – www.portaldecompraspublicas.com.br

Critério de Julgamento: MENOR PREÇO

Modo de disputa: ABERTO

Impugnações e Esclarecimentos 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

1. DO OBJETO.

1.1. O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO CONTÍNUA DE SERVIÇOS DE SOLUÇÃO DE TELEFONIA EM NUVEM (PABX VIRTUAL) E DE SERVIÇOS DE CENTRAL DE ATENDIMENTO (CALL CENTER), COMPREENDENDO A DISPONIBILIZAÇÃO DE LICENÇAS DE USO, INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA NA NUVEM E FUNCIONALIDADES DE SOFTWARE, PARA SUPRIR AS NECESSIDADES DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DA PARAÍBA**, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. A licitação será dividida em **LOTE**, conforme tabela constante do Termo de Referência, facultando-se ao licitante a participação em quantos itens forem de seu interesse.

1.3. O critério de julgamento adotado será o **menor preço do LOTE**, considerado o menor dispêndio para a Administração, nos termos do art. 34 da Lei nº 14.133/2021, e observadas as exigências contidas neste Edital e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

2. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

2.1. As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da Defensoria Pública da Paraíba para o exercício de 2026, na classificação abaixo:

Defensoria Pública da Paraíba

Gestão/Unidade: 14101

Fonte: 500

Programa de Trabalho: 03.126.5046.4219

Elemento de Despesa: 33.90.40

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

3. DO CREDENCIAMENTO

3.1. O Pregão é o nível básico do registro cadastral no **PORTAL DE COMPRAS PÚBLICAS** que permite a participação dos interessados na modalidade LICITATÓRIA PREGÃO, em sua FORMA ELETRÔNICA.

3.2. O cadastro deverá ser feito no Portal de Compras Públicas, no sítio www.portaldecompraspublicas.com.br;

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

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

3.5. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no **PORTAL DE COMPRAS PÚBLICAS** e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

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

4. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO

4.1. Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no **PORTAL DE COMPRAS PÚBLICAS**.

4.2. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 34 da Lei nº 11.488/2007, para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123/2006 e no artigo 4º da Lei nº 14.133/2021.

4.3. Não poderão participar desta licitação os interessados:

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

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

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

4.3.4. Que se enquadrem nas vedações previstas nos artigos 9º e 14 da Lei nº 14.133/2021;

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

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

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

4.4. A pessoa jurídica poderá participar da licitação em consórcio, observadas as regras do art. 15 da Lei nº 14.133/2021.

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

4.5.1. Que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49 e que não celebrou contratos com a Administração Pública cujos valores extrapolam a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte;

4.5.1.1. Nos itens exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame;

4.5.1.2. Nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123/2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte.

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

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

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

4.5.5. Que 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, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição Federal de 1998;

4.5.6. Que a proposta foi elaborada de forma independente;

4.5.7. Que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

4.5.8. Que cumpre com a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atenda às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213/1991.

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

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

5. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

5.1. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio dessa documentação.

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

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

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

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

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

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

6. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

6.1. O licitante enviará sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

6.1.1. Valor unitário e total para cada item ou lote de itens, em moeda corrente nacional;

6.1.2. Marca de cada item ofertado;

6.1.3. Fabricante de cada item ofertado;

6.1.4. Descrição detalhada do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência: indicando, no que for aplicável, o modelo, prazo de validade ou de garantia, número do registro ou inscrição do bem no órgão competente, quando for o caso;

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

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

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

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

6.5. O prazo de validade da proposta não será inferior a **60(SESENTA) DIAS**, a contar da data de sua apresentação.

6.6. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas, quando participarem de licitações públicas;

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

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

7.2. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando, desde logo, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis ou não apresentem as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência, conforme art. 59 da Lei nº 14.133/2021.

7.2.1. Também será desclassificada a proposta que identifique o licitante.

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

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

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

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

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

7.5.1. O lance deverá ser ofertado de acordo com o tipo de licitação indicada no preâmbulo deste Edital.

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

7.7. O licitante somente poderá oferecer lance **de valor inferior ou percentual** de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

7.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de **R\$ 0,01 (UM CENTAVO)**.

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

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

7.10. Será adotado para o envio de lances na licitação o modo de disputa aberto, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

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

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

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

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

7.15. Em caso de falha no sistema, os lances em desacordo com os subitens anteriores deverão ser desconsiderados pelo Pregoeiro.

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

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, no decorrer da 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 persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa do pregoeiro aos participantes do certame, publicada no <http://www.portaldecompraspublicas.com.br>, quando serão divulgadas data e hora para a sua reabertura. E será reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, 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 microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identifica em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123/2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538/2015.

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

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

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

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

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

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

7.27. A ordem de apresentação pelos licitantes é utilizada como um dos critérios de classificação, de maneira que só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

7.28. Em caso de empate entre duas ou mais propostas, serão utilizados os seguintes critérios de desempate, nesta ordem:

7.28.1. disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

7.28.2. avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes;

7.28.3. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

7.28.4. desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle;

7.29. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

7.29.1. empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;

7.29.2. empresas brasileiras;

7.29.3. empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

7.29.4. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187/2009.

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

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

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

7.30.2. O Pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, no prazo de 02(duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

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

8. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA

8.1. Encerrada a etapa de negociação, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos.

8.2. Será desclassificada a proposta que contiver vício insanável; que não obedecer às especificações técnicas pormenorizadas no edital ou apresentarem desconformidade com exigências do ato convocatório.

8.3. Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, que apresentar preço final superior ao preço máximo fixado (Acórdão nº 1455/2018 -TCU - Plenário), ou que apresentar preço manifestamente inexequível.

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

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

8.5. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências para que a licitante comprove a exequibilidade da proposta.

8.6. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, **vinte e quatro horas de antecedência**, e a ocorrência será registrada em ata;

8.7. O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de **02:00 horas**, sob pena de não aceitação da proposta.

8.7.1. O prazo estabelecido poderá ser prorrogado pelo Pregoeiro por solicitação escrita e justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo, e formalmente aceita pelo Pregoeiro.

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

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

8.7.3. Caso a compatibilidade com as especificações demandadas, sobretudo quanto a padrões de qualidade e desempenho, não possa ser aferida pelos meios previstos nos subitens acima, o Pregoeiro exigirá que o licitante classificado em primeiro lugar apresente amostra, sob pena de não aceitação da proposta, no local a ser indicado e dentro de **05(cinco) dias** úteis contados da solicitação.

8.7.3.1. Por meio de mensagem no sistema, será divulgado o local e horário de realização do procedimento para a avaliação das amostras, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais licitantes.

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

8.7.3.3. No caso de não haver entrega da amostra ou ocorrer atraso na entrega, sem justificativa aceita pelo Pregoeiro, ou havendo entrega de amostra fora das especificações previstas neste Edital e no Termo de Referência, a proposta do licitante será recusada.

8.7.3.4. Se a(s) amostra(s) apresentada(s) pelo(s) primeiro classificado não for(em) aceita(s), o Pregoeiro analisará a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo segundo classificado. Seguir-se-á com a verificação da(s) amostra(s) e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes no Termo de Referência.

8.7.3.5. Os exemplares colocados à disposição da Administração serão tratados como protótipos, podendo ser manuseados e desmontados pela equipe técnica responsável pela análise, não gerando direito a ressarcimento.

8.7.3.6. Após a divulgação do resultado final da licitação, as amostras entregues deverão ser recolhidas pelos licitantes no prazo de 10(dez) dias, após o qual poderão ser descartadas pela Administração, sem direito a ressarcimento.

8.7.3.7. Os licitantes deverão colocar à disposição da Administração todas as condições indispensáveis à realização de testes e fornecer, sem ônus, os manuais impressos em língua portuguesa, necessários ao seu perfeito manuseio, quando for o caso.

8.8. A Administração poderá solicitar carta de solidariedade emitida pelo fabricante, que assegure a execução do contrato, no caso de licitante revendedor ou distribuidor.

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

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

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

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

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

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

8.12. Nos itens não exclusivos para a participação de microempresas e empresas de pequeno porte, sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123/ 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.

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

9. DA HABILITAÇÃO

9.1. COMO CONDIÇÃO PRÉVIA AO EXAME DA DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO DO LICITANTE DETENTOR DA PROPOSTA CLASSIFICADA EM PRIMEIRO LUGAR, O PREGOEIRO VERIFICARÁ O EVENTUAL DESCUMPRIMENTO DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO, ESPECIALMENTE QUANTO À EXISTÊNCIA DE SANÇÃO QUE IMPEÇA A PARTICIPAÇÃO NO CERTAME OU A FUTURA CONTRATAÇÃO, MEDIANTE A CONSULTA AOS DOCUMENTOS INSERIDOS NO PORTAL DE COMPRAS PÚBLICAS, E AINDA NOS SEGUINTE CADASTROS:

9.1.1. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS e o e o Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP (www.portaldatransparencia.gov.br/);

9.1.2. Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php).

9.1.3. Lista de Inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União – TCU <https://contas.tcu.gov.br/ords/f?p=1660:3:0>

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

9.1.4.1. Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligencia para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

9.1.4.2. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

9.1.4.3. O licitante será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação.

9.1.5. Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

9.1.6. No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/ 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

9.2. Caso atendidas as condições de participação, a habilitação dos licitantes será verificada por meio do PORTAL DE COMPRAS PÚBLICAS, em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e trabalhista, à qualificação econômica financeira e à habilitação técnica.

9.2.1. É dever do licitante atualizar previamente as comprovações constantes do PORTAL DE COMPRAS PÚBLICAS, para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, em conjunto com a apresentação da proposta, a respectiva documentação atualizada.

9.2.2. O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do licitante, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões feita pelo Pregoeiro lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s).

9.3. Em caso de participação de empresas em consórcio, será exigido o acréscimo de 10% (dez por cento) a 30% (trinta por cento) sobre o valor exigido de licitante individual para a habilitação econômico-financeira, salvo justificativa no processo licitatório. Essa regra não se aplica aos consórcios formados, em sua totalidade, por microempresas e pequenas empresas, assim definidas em lei.

9.4. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo de 02(duas) horas sob pena de inabilitação.

9.5. 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.

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

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

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

9.8. Os licitantes deverão encaminhar, nos termos deste Edital, a documentação relacionada nos itens a seguir, para fins de habilitação:

9.9. HABILITAÇÃO JURÍDICA:

9.9.1. No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

9.9.2. Em se tratando de microempreendedor individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br;

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

9.9.3. No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

9.9.4. Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;

9.9.5. No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

9.9.6. No caso de cooperativa: ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, bem como o registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 1971;

9.9.7. No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização;

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

9.10. HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA:

9.10.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) ou no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), conforme o caso;

9.10.2. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

9.10.3. 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 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

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

9.10.5. 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 5.452/1943;

9.10.6. Prova de regularidade junto à Fazenda Estadual, através da Certidão Negativa conjunta junto aos Tributos Estaduais, emitida pela Secretaria da Fazenda Estadual onde a empresa for sediada;

9.10.7. Prova de regularidade junto à Fazenda Municipal, através da Certidão Negativa junto aos Tributos Municipais, emitida pela Secretaria da Fazenda Municipal onde a empresa for sediada;

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

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

9.11. HABILITAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA.

9.11.1. Certidão Negativa de falência, de concordata, de recuperação judicial ou extrajudicial (Lei nº 11.101/2005), expedida pelo distribuidor da sede da empresa, datado dos últimos 30 (trinta) dias, ou que esteja dentro do prazo de validade expresso na própria Certidão;

9.11.2. No caso de certidão positiva de recuperação judicial ou extrajudicial, o licitante deverá apresentar a comprovação de que o respectivo plano de recuperação foi acolhido judicialmente, na forma do art. 58, da Lei n.º 11.101, de 09 de fevereiro de 2005, sob pena de inabilitação, devendo, ainda, comprovar todos os demais requisitos de habilitação.

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

9.11.3.1. No caso de fornecimento de bens para pronta entrega, não será exigido da licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte, a apresentação de balanço patrimonial do último exercício financeiro. (Art. 3º do Decreto nº 8.538/2015);

9.11.3.2. No caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;

9.11.3.3. É admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato social/estatuto social.

9.11.3.4. Caso o licitante seja cooperativa, tais documentos deverão ser acompanhados da última auditoria contábil-financeira, conforme dispõe o artigo 112 da Lei nº 5.764, de 1971, ou de uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador;

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

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

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

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

9.11.5. As empresas que apresentarem resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar, considerados os riscos para a Administração, e, a critério da autoridade competente, o capital mínimo ou o patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação ou do item pertinente.

9.11.6. As licitantes deverão ainda complementar a comprovação da qualificação econômico-financeira por meio de comprovação de patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

contratação, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta.

9.11.7. As licitantes deverão apresentar comprovação, por meio de declaração, de relação de relação dos compromissos assumidos pelo licitante que importem em diminuição de sua capacidade econômico-financeira, excluídas parcelas já executadas de contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada, vigentes na data da sessão pública de abertura deste Pregão, não é superior ao Patrimônio Líquido do licitante, podendo este ser atualizado na forma já disciplinada neste Edital.

9.11.8. A declaração de que trata o item acima deverá estar acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) relativa ao último exercício social. quando houver divergência percentual superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, entre a declaração aqui tratada e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), deverão ser apresentadas, concomitantemente, as devidas justificativas.

9.12. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA.

9.12.1. Comprovação de aptidão no desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação – **Atestado(s) de Capacidade Técnica**, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, quando for emitido por ente privado deverá este ser com firma reconhecida de quem o subscreveu.

9.12.2. Será igualmente exigida, para fins de qualificação técnica, a apresentação dos documentos elencados no item 14. do Termo de Referência, denominado como Anexo I deste Edital, os quais deverão ser apresentados em conformidade com as disposições nele estabelecidas.

9.13. A existência de restrição relativamente à regularidade fiscal e trabalhista não impede que a licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte seja declarada vencedora, uma vez que atenda a todas as demais exigências do edital.

9.13.1. A declaração do vencedor acontecerá no momento imediatamente posterior à fase de habilitação.

9.14. Caso a proposta mais vantajosa seja ofertada por licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte, e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal e trabalhista, a mesma será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após a declaração do vencedor, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, a critério da administração pública, quando requerida pelo licitante, mediante apresentação de justificativa.

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

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

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

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

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

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

10. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA

10.1. A proposta final do licitante declarado vencedor deverá ser encaminhada no prazo de **02:00 HORAS** a contar da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico e deverá:

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

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

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

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

10.3. Os preços devem ser expressos em moeda corrente nacional, o valor unitário em algarismos e o valor global em algarismos e por extenso.

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

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

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

10.6. As propostas que contenham a descrição do objeto, o valor e os documentos complementares estarão disponíveis na internet, após a homologação.

11. DOS RECURSOS

11.1. Declarado o vencedor e decorrida a fase de regularização fiscal e trabalhista da licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, deverá o licitante interessado manifestar, imediatamente, a sua intenção de recorrer, em campo próprio do sistema.

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

11.2. O recorrente terá, a partir de então, o prazo 3 (três) dias úteis para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros 3 (três) dias úteis, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses

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

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

12. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

12.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

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

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

12.2. Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.

12.2.1. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico (“chat”), ou e-mail, ou de acordo com a fase do procedimento licitatório.

12.2.2. A convocação feita por e-mail dar-se-á de acordo com os dados contidos no **CADASTRO DO PORTAL DE COMPRAS PÚBLICAS**, sendo responsabilidade do licitante manter seus dados cadastrais atualizados.

13. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

13.1. Julgados os recursos, constatada a regularidade dos atos praticados, a Autoridade Competente adjudicou e homologou a licitação.

14. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

14.1. Não haverá exigência de garantia de execução para a presente contratação.

15. DO TERMO DE CONTRATO OU INSTRUMENTO EQUIVALENTE

15.1. Após a homologação da licitação, em sendo realizada a contratação, será firmado Termo de Contrato ou emitido instrumento equivalente.

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680



Assinado com senha por [DPE119280] [SENHA] JOSEANE BEZERRA DE OLIVEIRA em 11/05/2026 - 10:03hs e [DPE109421] [SENHA] ALAN DOUGLAS BARBOSA DE LIMA em 11/05/2026 - 12:00hs.
Documento Nº: 10134696.92607809-3184 - consulta à autenticidade em
<https://pbdoc.pb.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=10134696.92607809-3184>





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

15.2. O adjudicatário terá o prazo de **05(cinco)** dias **úteis**, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato ou aceitar instrumento equivalente, conforme o caso (Nota de Empenho/Carta Contrato/Autorização), sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

15.2.1. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato ou aceite do instrumento equivalente, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura ou aceite da Adjudicatária, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinado ou aceito no prazo de 10(dez) dias, a contar da data de seu recebimento.

15.2.2. O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração

15.3. O Aceite da Nota de Empenho ou do instrumento equivalente, emitida à empresa adjudicada, implica no reconhecimento de que:

15.3.1. Referida Nota está substituindo o contrato, aplicando-se à relação de negócios ali estabelecida as disposições da Lei nº 14.133/2021;

15.3.2. A contratada se vincula à sua proposta e às previsões contidas no edital e seus anexos;

15.3.3. A contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas no artigo 137 da Lei nº 14.133/2021 e reconhece os direitos da Administração previstos nos artigos 138 e 139 da mesma Lei.

15.4. O prazo de vigência da contratação é o estabelecido no Termo de Referência.

15.5. Previamente à contratação a Administração realizará consultas para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 03/2018, e nos termos do art. 6º, III, da Lei nº 10.522/2002, consulta prévia ao CADIN.

15.6. Na assinatura do contrato, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas neste Edital, as quais deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do contrato.

15.6.1. Na hipótese de irregularidade, o contratado deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, sob pena de aplicação das penalidades previstas no edital e anexos.

15.7. Na hipótese de o vencedor da licitação não comprovar as condições de habilitação consignadas no edital ou se recusar a assinar o contrato ou a ata de registro de preços, a Administração, sem prejuízo da aplicação das sanções das demais cominações legais cabíveis a esse licitante, poderá convocar outro licitante, respeitada a ordem de classificação, para, após a comprovação dos requisitos para habilitação, analisada a proposta e eventuais documentos complementares e, feita a negociação, assinar o contrato ou a ata de registro de preços.

16. DO REAJUSTAMENTO EM SENTIDO GERAL

16.1. As regras acerca do reajustamento em sentido geral do valor contratual são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Edital.

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

17. DO RECEBIMENTO DO OBJETO E DA FISCALIZAÇÃO

17.1. Os critérios de recebimento e aceitação do objeto e de fiscalização estão previstos no Termo de Referência.

18. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

18.1. As obrigações da Contratante e da Contratada são as estabelecidas no Termo de Referência.

19. DO PAGAMENTO

19.1. As regras acerca do pagamento são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Edital.

20. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

20.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133/2021, o licitante/adjudicatário que:

- 20.1.1. Der causa à inexecução parcial ou total do contrato;
- 20.1.2. Deixar de entregar os documentos exigidos no certame;
- 20.1.3. Não mantiver a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- 20.1.4. Não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;
- 20.1.5. Ensejar o retardamento da execução ou entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- 20.1.6. Apresentar declaração ou documentação falsa;
- 20.1.7. Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- 20.1.8. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- 20.1.9. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- 20.1.10. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846/2013.

21.2. O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

- a) Advertência por escrito;
- b) Multa;
- c) Impedimento de licitar e contratar;
- d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

21.3. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

21.4. Do ato que aplicar a penalidade caberá recurso, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da ciência da intimação, podendo a autoridade que tiver proferido o ato reconsiderar sua decisão ou, no prazo de 05 (cinco) dias encaminhá-lo devidamente informado para a apreciação e decisão superior, no prazo de 20 (vinte) dias úteis.

21.5. Serão publicadas na Imprensa Oficial da Defensoria Pública do Estado da Paraíba, as sanções administrativas previstas no ITEM 17.2, c, d, deste edital, inclusive a reabilitação perante a Administração Pública.

21.6. DA FRAUDE E DA CORRUPÇÃO - Os licitantes e o contratado devem observar e fazer observar, por seus fornecedores e subcontratados, se admitida à subcontratação, o mais alto padrão de ética durante todo o processo de licitação, de contratação e de execução do objeto contratual.

21.6.1. PARA OS PROPÓSITOS DESTA CLÁUSULA, DEFINEM-SE AS SEGUINTE PRÁTICAS:

a) PRÁTICA CORRUPTA: Oferecer, dar, receber ou solicitar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem com o objetivo de influenciar a ação de servidor público no processo de licitação ou na execução do contrato;

b) PRÁTICA FRAUDULENTA: A falsificação ou omissão dos fatos, com o objetivo de influenciar o processo de licitação ou de execução do contrato;

c) PRÁTICA CONCERTADA: Esquematizar ou estabelecer um acordo entre dois ou mais licitantes, com ou sem o conhecimento de representantes ou prepostos do órgão licitador, visando estabelecer preços em níveis artificiais e não-competitivos;

d) PRÁTICA COERCITIVA: Causar danos ou ameaçar causar dano, direta ou indiretamente, às pessoas ou sua propriedade, visando influenciar sua participação em um processo licitatório ou afetar a execução do contrato.

e) PRÁTICA OBSTRUTIVA: Destruir, falsificar, alterar ou ocultar provas em inspeções ou fazer declarações falsas aos representantes do organismo financeiro multilateral, com o objetivo de impedir materialmente a apuração de alegações de prática prevista acima; atos cuja intenção seja impedir materialmente o exercício do direito de o organismo financeiro multilateral promover inspeção.

21. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

21.1. Até 03 (três) dias úteis antes da data designada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este Edital e/ou apresentar pedido de esclarecimento.

21.2. A IMPUGNAÇÃO e/ou PEDIDO DE ESCLARECIMENTO DEVERÃO ser feitos EXCLUSIVAMENTE por FORMA ELETRÔNICA no sistema www.portaldecompraspublicas.com.br.

21.3. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgada no Portal de Compras Públicas no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

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

21.5. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame, salvo quando se amolda ao art. 55 parágrafo 1º, da Lei nº 14.133/2021.

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

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

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

21.7. As respostas às impugnações e aos esclarecimentos solicitados, bem como outros avisos de ordem geral, serão cadastradas no sítio www.portaldecompraspublicas.com.br, sendo de responsabilidade dos licitantes, seu acompanhamento.

21.8. A petição de impugnação apresentada por empresa deve ser firmada por sócio, pessoa designada para a administração da sociedade empresária, ou procurador, e vir acompanhada, conforme o caso, de estatuto ou contrato social e suas posteriores alterações, se houver, do ato de designação do administrador, ou de procuração pública ou particular (instrumento de mandato com poderes para impugnar o Edital).

22. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

22.1. Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico.

22.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

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

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

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

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

22.7. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

22.8. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

22.9. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

22.10. O licitante é o responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

22.11. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação do proponente que o tiver apresentado, ou, caso tenha sido o vencedor, a rescisão do contrato ou do documento equivalente, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

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

22.13. A Defensoria Pública do Estado da Paraíba, poderá revogar este Pregão por razões de interesse público decorrente de fato superveniente que constitua óbice manifesto e incontornável, ou anulá-lo por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, salvo quando for viável a convalidação do ato ou do procedimento viciado, desde que observados os princípios da ampla defesa e contraditório.

22.13.1. A anulação do Pregão induz à extinção do contrato.

22.13.2. A anulação da licitação por motivo de ilegalidade não gera obrigação de indenizar.

22.14. É facultado à Autoridade Superior, em qualquer fase deste Pregão, promover diligência destinada a esclarecer ou completar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de informação ou de documentos que deveriam ter sido apresentados para fins de classificação e habilitação.

22.15. O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico: www.portaldecompraspublicas.com.br, e também poderão ser lidos e/ou obtidos no endereço E-mail: cpldp@defensoria.pb.gov.br. Portal de Transparência: <https://transparencia.defensoria.pb.def.br/licitacoes>; www.tce.pb.gov.br; nos dias úteis, Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168- Tambiá - João Pessoa - PB no horário das 08:00 às 14:00, no mesmo endereço e período em que os autos do processo administrativo permanecerão com acesso e vista franqueada aos interessados.

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

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA;

ANEXO II - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS;

ANEXO III – MODELO DE DECLARAÇÃO DE SUJEIÇÃO ÀS CONDIÇÕES ESTABELECIDAS NO EDITAL E DE INEXISTÊNCIA DE FATOS SUPERVENIENTES IMPEDITIVOS DA HABILITAÇÃO;

ANEXO IV – MODELO DE DECLARAÇÃO NOS TERMOS DO INCISO XXXIII, ART. 7º DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL;

ANEXO V – MODELO DE DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA;

ANEXO VI – MODELO DE DECLARAÇÃO DO PORTE DA EMPRESA;

ANEXO VII – MODELO DE DECLARAÇÃO DE IDONEIDADE;

ANEXO VIII – DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO;

ANEXO IX – MINUTA DO CONTRATO;

ALAN DOUGLAS BARBOSA DE LIMA
Pregoeiro

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo - DPE-PRC-2026/00491

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação contínua de serviços de solução de Telefonia em Nuvem (PABX Virtual) e de Serviços de Central de Atendimento (Call Center), compreendendo a disponibilização de licenças de uso, infraestrutura tecnológica na nuvem e funcionalidades de software.

2. DESCRIÇÃO DO OBJETO

A Defensoria Pública do Estado da Paraíba tem a intenção de contratar uma **solução completa de telefonia em nuvem (PABX Virtual) e Call Center**, que incluirá licenças de uso, infraestrutura tecnológica, suporte contínuo e funcionalidades avançadas para atender às necessidades de comunicação e atendimento ao público da instituição. A solução será composta pelos seguintes itens e especificações:

1. Licença - Administrativa

A solução para **licença administrativa** incluirá os seguintes componentes e funcionalidades:

Linha fixa no celular, computador ou tablet via **Softphone** atrelado a um **PABX na Nuvem**, permitindo que os usuários se conectem ao sistema de telefonia utilizando dispositivos móveis (smartphones e tablets) e computadores (Windows e MAC), sem a necessidade de instalações físicas adicionais.

Plataforma de telefonia virtual para gestão das chamadas, permitindo comunicação eficiente e flexível dentro da Defensoria Pública.

Unidade de Resposta Audível (URA), com capacidade para encaminhar as chamadas para um menu de navegação, permitindo que os atendentes possam gerenciar e redirecionar as solicitações conforme o setor ou a especialidade.

Criptografia de ponta a ponta para garantir a segurança das comunicações e proteger os dados sensíveis, assegurando o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Plano de voz ilimitada, com PABX na nuvem, oferecendo custo previsível e menor em relação às soluções tradicionais, sem a necessidade de novos investimentos em infraestrutura física.

Compatibilidade com dispositivos como smartphones (iOS e Android), computadores e notebooks (Windows e MAC), além de ATA e aparelhos IP homologados para garantir flexibilidade na utilização da plataforma por toda a equipe.

2. Licença – Call Center Supervisor

A solução para **licença de Call Center Supervisor** oferecerá as seguintes funcionalidades:

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

Interceptação de chamadas, permitindo que os supervisores possam intervir diretamente nas chamadas, se necessário.

Monitoramento de chamadas, para que os supervisores possam acompanhar a qualidade do atendimento e identificar possíveis melhorias em tempo real.

Função "Sussurro", que permite ao supervisor falar com o agente de atendimento sem que o cliente ouça, facilitando a orientação e o suporte durante as interações.

Dashboard de acompanhamento da fila de atendimento, permitindo ao supervisor visualizar em tempo real o **status das chamadas** e a **distribuição das filas** de atendimento.

Dashboard de acompanhamento dos agentes logados, oferecendo ao supervisor informações sobre os atendentes ativos, tempo de conexão, e a eficiência do atendimento.

Relatórios detalhados sobre a performance dos atendentes e da fila, com indicadores de desempenho (KPIs) para garantir o cumprimento das metas de atendimento e qualidade.

2.1. Licença - Call Center Agente

A solução para **licença de Call Center Agente** incluirá as seguintes funcionalidades para os atendentes:

Login e logout em múltiplas filas de atendimento, permitindo que os agentes atendam chamadas de diferentes setores conforme necessário.

Dashboard individual para o agente, onde será possível visualizar todas as suas interações, status de chamadas e pendências.

Código personalizado para pausas no atendimento, com tabulações como "Pausa para almoço", "Banheiro", para organizar o tempo de trabalho e garantir a eficiência operacional.

Necessidade de banda mínima de 6 Mbps de upload/download no link de internet para suportar até 30 chamadas simultâneas, garantindo a qualidade das chamadas durante os picos de atendimento.

3. URA - Multinível Nível 01

A **URA Multinível Nível 01** será implementada com a função de **direcionamento de chamadas** para diferentes menus ou departamentos da Defensoria, de acordo com a demanda e a especialização necessária, permitindo maior organização e eficiência no atendimento ao público.

4. Tri Dígito - 129 com Atendimento de 16 PA's

O sistema contará com **atendimento via tri dígito (129)** para facilitar a interação do público com a Defensoria, permitindo que os cidadãos acessem rapidamente as informações ou serviços necessários. O atendimento será configurado para lidar com até **16 PAs (Pontos de Atendimento)**, assegurando que todas as ligações sejam direcionadas de forma eficiente e sem sobrecarregar os atendentes.

3. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

3.1 A contratação da solução de telefonia em nuvem (PABX Virtual) e Call Center para a Defensoria Pública da Paraíba é justificada por diversos motivos estratégicos, técnicos e econômicos. A adoção desta tecnologia visa modernizar e otimizar os processos de comunicação e atendimento ao público, alinhando-se às necessidades da instituição de melhorar a eficiência operacional e reduzir custos.

a) Redução de Custos Operacionais

A contratação da solução de telefonia em nuvem proporciona uma **redução** significativa nos custos com infraestrutura e manutenção de sistemas de telefonia tradicionais, como o PABX físico, que exige investimentos contínuos em hardware, espaço físico e manutenção. A solução em nuvem permite:

Eliminação dos custos com equipamentos físicos: Não há necessidade de aquisição de PABX tradicional, cabos ou outros componentes físicos.

Plano de voz ilimitada: A substituição das linhas fixas por um **plano de voz ilimitado** na nuvem, com custos mensais previsíveis e mais baixos.

Infraestrutura escalável: A plataforma de telefonia em nuvem permite **adicionar ou remover ramais** conforme a demanda, sem a necessidade de novos investimentos em hardware, resultando em economia adicional.

b) Mobilidade e Resiliência Operacional

A Defensoria Pública da Paraíba necessita de uma solução de telefonia que seja flexível e resiliente, especialmente em situações onde a mobilidade e a continuidade do atendimento são fundamentais:

Atendimento remoto: A solução em nuvem permite que os servidores realizem atendimentos de qualquer local com acesso à internet, o que é essencial para garantir o funcionamento em regimes de trabalho híbrido ou em comarcas distantes.

Continuidade do serviço: A telefonia em nuvem oferece resiliência em caso de emergências ou falhas nas sedes físicas da Defensoria, garantindo que os serviços possam ser realizados de forma ininterrupta, mesmo em situações adversas.

c) Melhoria no Atendimento ao Público

A melhoria no atendimento ao público é um dos principais objetivos da Defensoria Pública, e a implementação da URA (Unidade de Resposta Audível) e do sistema de Call Center trará benefícios consideráveis:

URA automatizada: A **URA** será configurada para direcionar as chamadas de maneira eficiente, reduzindo o tempo de espera do público e garantindo que as demandas sejam direcionadas ao setor correto de forma rápida.

Supervisão e controle de filas: O sistema de monitoramento em tempo real permitirá que as filas de atendimento sejam gerenciadas de forma eficiente, assegurando que os atendentes tenham a carga de trabalho adequada e que as demandas sejam atendidas dentro do prazo.

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

Dashboards de acompanhamento: Ferramentas de supervisão (como o "sussurro") permitirão que os supervisores orientem os atendentes sem interferir nas chamadas, garantindo uma gestão mais eficaz e a qualidade da informação repassada ao público.

d) Segurança e Controle

A segurança das informações tratadas pela Defensoria Pública, especialmente aquelas relacionadas a processos e dados sensíveis dos cidadãos, é uma prioridade. A solução proposta proporciona um nível elevado de segurança e controle:

Criptografia de ponta a ponta: A comunicação realizada pela telefonia em nuvem será criptografada, assegurando a confidencialidade das chamadas e evitando vazamentos ou acessos não autorizados.

Controle de pausas e visibilidade: O sistema oferece funcionalidades de controle de pausas, onde os supervisores podem monitorar as pausas dos atendentes, garantindo a transparência e uso adequado do sistema. Isso facilita a gestão do tempo dos colaboradores e assegura maior eficiência operacional.

e) Escalabilidade e Adaptação às Necessidades

A **escalabilidade** da solução é um dos fatores mais importantes para a Defensoria, permitindo que o sistema se adapte rapidamente às mudanças nas demandas e no número de atendentes ou setores:

Adição e remoção de ramais: A plataforma em nuvem permite que ramais sejam adicionados ou removidos rapidamente, acompanhando o crescimento ou reestruturação das equipes da Defensoria Pública.

Adaptação da URA: A URA pode ser configurada para refletir a estrutura institucional complexa da Defensoria, ajustando-se facilmente conforme a criação de novos setores ou modificações na estrutura organizacional da instituição.

f) Sustentabilidade e Responsabilidade Ambiental

A solução de telefonia em nuvem apresenta **vantagens ambientais**, pois:

Redução do uso de equipamentos físicos: A eliminação de PABX físico e outros equipamentos relacionados reduz o impacto ambiental relacionado à fabricação e descarte de equipamentos de telecomunicações.

Eficiência energética: A infraestrutura em nuvem, com data centers que adotam práticas de eficiência energética e fontes de energia renovável, contribui para a redução da pegada de carbono da Defensoria Pública.

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

A solução proposta visa a contratação de uma plataforma de telefonia em nuvem (PABX Virtual) e Call Center, que inclui licenças de uso, infraestrutura tecnológica na nuvem e funcionalidades de software. A principal finalidade é modernizar, otimizar e proporcionar maior eficiência aos serviços de telefonia e atendimento da Defensoria Pública da Paraíba, tanto internamente quanto no relacionamento com o público. A solução garante a continuidade do serviço, a escalabilidade e a redução de custos operacionais, ao mesmo tempo em que oferece melhorias no atendimento.

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

4.1. PABX Virtual (Telefonia em Nuvem)

O **PABX Virtual** substituirá os sistemas tradicionais de telefonia, oferecendo uma solução moderna, sem a necessidade de infraestrutura física como equipamentos de PABX. As principais características dessa plataforma incluem:

Plano de Voz Ilimitado: Proporciona chamadas ilimitadas, substituindo as linhas fixas por um sistema baseado na nuvem, com custos previsíveis e mais baixos.

Softphone e Compatibilidade com Dispositivos: A solução permite o uso de softphones (aplicativos para dispositivos móveis e computadores), permitindo que os servidores da Defensoria Pública utilizem o sistema de telefonia a partir de smartphones (iOS e Android), tablets, computadores (Windows e MAC), e dispositivos IP homologados.

Escalabilidade: A solução permitirá adicionar ou remover ramais de forma flexível, conforme a demanda, sem a necessidade de novos investimentos em infraestrutura física, ajustando-se ao tamanho e estrutura da Defensoria.

URA (Unidade de Resposta Audível): A URA será configurada para direcionar automaticamente as chamadas aos setores ou atendentes apropriados, melhorando a experiência do usuário e reduzindo o tempo de espera.

Gerenciamento de Chamadas: O sistema permitirá a gestão eficiente das chamadas, com funcionalidades como filas de espera e divisão por grupos de atendimento, garantindo uma distribuição adequada de tarefas.

4.2. Call Center

A plataforma de **Call Center** será integrada ao PABX Virtual, proporcionando uma gestão mais eficiente das operações de atendimento ao público. As principais funcionalidades incluem:

Monitoramento e Supervisão:

Interceptação de Chamadas: Supervisores podem interagir com chamadas em andamento, se necessário.

Função "Sussurro": Permite que o supervisor oriente o atendente sem que o cliente ouça, facilitando a gestão de situações complexas.

Dashboard de Monitoramento: Supervisores terão acesso a painéis em tempo real para acompanhar as filas de atendimento, o desempenho dos agentes e a qualidade do atendimento.

Gestão das Filas de Atendimento: A solução permitirá a **gerência e otimização das filas de atendimento**, evitando sobrecarga de atendentes e assegurando que o público seja atendido dentro de um tempo razoável.

Relatórios e Análises: A plataforma proporcionará **relatórios detalhados e indicadores-chave de desempenho** (KPIs), permitindo à Defensoria monitorar a eficiência do atendimento, o tempo médio de chamadas e outros dados importantes para a gestão do serviço.

Registro de Chamadas: As chamadas serão **gravadas** automaticamente para fins de monitoramento da qualidade do atendimento e para auditoria interna, garantindo conformidade com os procedimentos estabelecidos.

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

4.3. Licenciamento de Software

A plataforma será fornecida por meio de **licenciamento de uso**, garantindo que todos os servidores da Defensoria tenham acesso às funcionalidades necessárias. As licenças podem ser ajustadas conforme a demanda, permitindo que o número de ramais e funcionalidades seja expandido ou reduzido conforme a necessidade da instituição. A estrutura de licenciamento incluirá:

Licenças Administrativas: Para acesso ao PABX Virtual por servidores administrativos, permitindo realizar e receber chamadas e gerenciar ramais.

Licenças de Call Center - Supervisor: Para supervisores que gerenciam as filas de atendimento, monitoram chamadas e orientam os atendentes.

Licenças de Call Center - Agente: Para atendentes, permitindo o login em filas, controle de pausas e gestão do tempo de trabalho.

4.4. Suporte Técnico e Manutenção

A empresa fornecedora do serviço será responsável por fornecer **suporte técnico contínuo** e manutenção regular da plataforma. As responsabilidades incluem:

Manutenção Preventiva e Corretiva: Garantia de que a plataforma esteja sempre atualizada, funcionando sem falhas e ajustada conforme as necessidades da Defensoria.

Suporte 24/7: Disponibilidade de assistência técnica a qualquer momento para resolver problemas técnicos e minimizar o impacto de falhas no serviço.

Atualizações e Melhorias: A plataforma será constantemente aprimorada, com atualizações de software, novos recursos e melhorias na segurança e performance.

4.5. Infraestrutura Tecnológica na Nuvem

A solução será hospedada em **infraestrutura tecnológica na nuvem**, proporcionando os seguintes benefícios:

Redução de Custos de Infraestrutura Física: A migração para a nuvem elimina a necessidade de servidores físicos, reduzindo custos com manutenção, espaço físico e equipamentos.

Escalabilidade e Flexibilidade: A infraestrutura na nuvem permite ajustes rápidos no sistema, de acordo com o crescimento da Defensoria e as necessidades de atendimento.

Segurança de Dados: A plataforma garantirá **criptografia de ponta a ponta** nas comunicações, além de utilizar protocolos de segurança avançados para proteger os dados dos usuários e das chamadas.

4.6. Objetivos da Solução

A contratação dessa solução visa atingir os seguintes objetivos principais:

Reduzir Custos Operacionais: Eliminando a necessidade de infraestrutura de telefonia tradicional e otimizando os custos de operação.

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

Melhorar a Eficiência no Atendimento ao Público: Por meio de uma gestão mais ágil das chamadas, monitoramento em tempo real, e um sistema automatizado de URA.

Garantir a Mobilidade: Permitindo que os servidores realizem atendimentos de qualquer local com acesso à internet, com o uso de dispositivos móveis e computadores.

Assegurar a Continuidade do Serviço: Com a infraestrutura baseada na nuvem, que oferece resiliência e permite a operação contínua, mesmo em situações adversas.

Proporcionar Flexibilidade e Escalabilidade: Permitindo que a Defensoria adicione ou remova funcionalidades conforme a necessidade, sem custos extras com hardware.

4.7. Resultados Esperados

A solução proporcionará os seguintes resultados para a Defensoria Pública da Paraíba:

Maior agilidade e qualidade no atendimento ao público, com redução no tempo de espera e melhor organização das filas.

Redução de custos operacionais, com a eliminação do PABX físico e a adoção de uma solução mais eficiente e flexível.

Aumento da satisfação do público, pela eficiência do sistema e pela redução do tempo de espera.

Maior controle e gestão do serviço de atendimento, com relatórios detalhados e painéis de monitoramento em tempo real.

5. FORMALIZAÇÃO DO PROCESSO

5.1 A contratação da solução de telefonia em nuvem (PABX Virtual) e Call Center será realizada por meio de licitação, conforme estabelecido na Lei nº 14.133/2021. A modalidade adotada será o **Pregão Eletrônico**, devido à natureza e ao valor do serviço, garantindo a competitividade, isonomia e transparência durante todo o processo licitatório.

6. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

A solução de telefonia em nuvem e Call Center deverá apresentar as seguintes funcionalidades e características técnicas para atender aos objetivos da Defensoria Pública da Paraíba:

6.1 PABX Virtual (Telefonia em Nuvem)

Plano de Voz Ilimitada: O sistema deverá oferecer chamadas ilimitadas (internas e externas) sem custos adicionais, com um custo mensal fixo e previsível.

Compatibilidade com Dispositivos: A plataforma deverá ser acessível através de smartphones (iOS e Android), tablets, computadores (Windows e MAC) e dispositivos IP homologados. A comunicação deverá ser viável em qualquer dispositivo conectado à internet.

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

Escalabilidade: A solução deverá permitir adicionar ou remover ramais conforme a demanda, sem a necessidade de novos investimentos em infraestrutura física.

● **URA (Unidade de Resposta Audível):** O sistema deverá contar com uma URA configurável, que direciona automaticamente as chamadas aos setores ou atendentes adequados, reduzindo o tempo de espera e melhorando a experiência do usuário.

Gravação de Chamadas: O sistema deverá permitir a gravação de chamadas para monitoramento da qualidade do atendimento e conformidade com as normas internas.

● Call Center

Monitoramento e Supervisão de Chamadas: O sistema deverá permitir o monitoramento em tempo real das chamadas, com a opção de interceptação e "sussurro" (orientação do supervisor ao atendente sem que o cliente ouça).

Dashboard de Controle: A plataforma deverá oferecer painéis de controle (dashboards) para acompanhamento das filas de atendimento, desempenho dos atendentes e métricas de qualidade do atendimento.

Relatórios e Análises: O sistema deverá fornecer relatórios detalhados sobre a performance das chamadas, tempos de espera, quantidade de atendimentos, e outros indicadores-chave de desempenho (KPIs).

Gestão de Pausas: O sistema deverá possibilitar o controle das pausas dos atendentes, com personalização dos códigos de pausa (ex.: pausa para almoço, banheiro, etc.), garantindo a transparência na utilização do sistema.

● Segurança

Criptografia de Ponta a Ponta: A solução deverá garantir segurança nas comunicações, com criptografia de ponta a ponta em todas as chamadas, assegurando a confidencialidade dos dados e informações trocadas.

Autenticação e Controle de Acesso: O sistema deverá ter controles de autenticação robustos e possibilitar o controle de acesso para que apenas usuários autorizados possam acessar e gerenciar o sistema.

6.2. Requisitos Operacionais

A operação da solução deverá atender aos seguintes requisitos:

Suporte Técnico: A empresa contratada deverá oferecer suporte técnico contínuo, com a possibilidade de atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana, garantindo que qualquer falha no sistema seja corrigida rapidamente.

Treinamento: A empresa fornecedora será responsável por fornecer treinamento completo para os servidores da Defensoria Pública, abordando tanto o uso do PABX Virtual quanto a utilização das funcionalidades de Call Center, incluindo a gestão das filas, o uso da URA, e o monitoramento de chamadas.

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680



Assinado com senha por [DPE119280] [SENHA] JOSEANE BEZERRA DE OLIVEIRA em 11/05/2026 - 10:03hs e [DPE109421] [SENHA] ALAN DOUGLAS BARBOSA DE LIMA em 11/05/2026 - 12:00hs.
Documento Nº: 10134696.92607809-3184 - consulta à autenticidade em <https://pbdoc.pb.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=10134696.92607809-3184>



DPEPRC202600491V01



DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

Implementação e Configuração: O fornecedor deverá implementar e configurar a solução dentro do prazo estipulado, garantindo a total integração com os sistemas internos da Defensoria Pública da Paraíba. O prazo de implementação será de 30 dias após a assinatura do contrato.

Manutenção e Atualizações: A empresa deverá fornecer manutenção preventiva e corretiva durante todo o período contratual, garantindo que a plataforma seja mantida atualizada com melhorias de segurança, novas funcionalidades e correção de falhas.

6.3. Requisitos Financeiros

- **Forma de Pagamento:** O pagamento será realizado de forma mensal, com valor fixo conforme o número de licenças e serviços prestados.

6.4. Requisitos Jurídicos

A formalização da contratação será realizada com base nas disposições da Lei nº 14.133/2021, conforme as diretrizes de dispensa de licitação, e incluirá:

Contrato Formalizado: O contrato a ser assinado com a empresa contratada deverá especificar todas as condições de execução, incluindo:

- Prazos de execução e implementação;
- Garantias e responsabilidades da empresa fornecedora;
- Penalidades em caso de não cumprimento dos prazos ou condições estabelecidas;
- Cláusulas de rescisão e prorrogação, se aplicável.

Cláusulas de Garantia e Suporte: O contrato deverá garantir suporte contínuo durante todo o período contratual e incluir cláusulas que assegurem a continuidade dos serviços em caso de falhas no sistema.

6.5. Requisitos de Implementação e Prazo

Prazo de Implementação: A empresa contratada terá um prazo de 10 dias após a assinatura do contrato para a implementação completa da solução de telefonia em nuvem e Call Center, incluindo configuração do sistema, treinamento da equipe e realização dos primeiros testes operacionais.

Testes e Validação: Após a implementação, serão realizados testes operacionais para validar a funcionalidade do sistema, incluindo testes de URA, funcionalidades de Call Center, gravação de chamadas e relatórios de desempenho.

6.6. Requisitos de Performance e Qualidade

Qualidade de Atendimento: A solução deverá garantir uma melhoria significativa no tempo de resposta e na qualidade do atendimento ao público, com a redução das filas e a melhoria da eficiência operacional.

Avaliação de Desempenho: Durante o período contratual, a Defensoria Pública realizará avaliações periódicas do desempenho do sistema, com base em relatórios mensais fornecidos pela empresa contratada, para assegurar a conformidade com os padrões de qualidade acordados.

7. DO PAGAMENTO

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680



DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

7.1 O pagamento será realizado mensalmente, após a apresentação da nota fiscal e do relatório de execução dos serviços. A Defensoria Pública da Paraíba se compromete a efetuar o pagamento no prazo de até 20 (vinte) dias úteis, contados da aprovação dos documentos, de acordo com as condições contratuais e as obrigações legais.

7.2 O pagamento será realizado por meio de transferência eletrônica para a conta corrente de titularidade da empresa contratada, desde que em nome do mesmo CNPJ constante na nota fiscal, observado o prazo estipulado em contrato e a disponibilidade orçamentária e financeira da Administração.

8. ESTIMATIVA DE VALOR

LOTE	ITEM	UND	QUANT. MESES	DESCRIÇÃO	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
1	1	Serv.	12	80 LICENÇA - ADMINISTRATIVA > Linha fixa no celular, computador ou tablet via Softphone atrelado a um PABX na Nuvem; > Plataforma de telefonia Virtual; > URA para encaminhar as chamadas para um menu de navegação; > Criptografia de ponta a ponta para proteger seus dados; > Plano de voz ilimitada e PABX com menor investimento; > Configurada em smartphones (IOS e Android), computadores ou notebooks (Windows e MAC), ATA e aparelhos IP Homologados;	R\$ 6.098,40	R\$ 73.180,80
	2			16 LICENÇA – CALL CENTER SUPERVISOR • Interceptação de chamadas; • Monitoramento de chamadas; • Sussurro que é falar com o agente sem que o cliente final escute;	R\$ 2.599,84	R\$ 31.198,08

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680



DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

			<ul style="list-style-type: none"> • Dashboard de acompanhamento da fila de atendimento; • Dashboard de acompanhamento dos agentes logados; Relatórios a AGENTE • Loga e desloga na fila de atendimento; • Login e logout em múltiplas filas de atendimento; • Dashboard para o agente; • Código personalizado para pausas no atendimento com tabulações como “Pausa para almoço”, “Banheiro”; • Deve reservar 6 Mbps de Up/Down em seu link para trafegar até 30 chamadas simultâneas; 		
	3		1 URA – MULTINIVEL NÍVEL	-	R\$ 160,00
	4		1 TRI DIGITO – 129 com atendimento de 16 PA’s	R\$ 700,00	R\$ 8.400,00
VALOR TOTAL				R\$ 9.398,24	R\$ 112.938,88

8.1 A estimativa do valor total para a aquisição dos serviços de telefonia em nuvem (PABX Virtual) e Call Center foi calculada com base na mediana de valores encontrados em pesquisas de preços realizadas. O valor mediano entre as propostas obtidas é de **R\$ 112.938,88 (cento e doze mil novecentos e trinta oito reais e oitenta e oito centavos)**.

8.2 Este valor foi selecionado como referência para a projeção orçamentária da contratação, levando em consideração as especificações e serviços exigidos para o atendimento às necessidades da Defensoria Pública da Paraíba.

8.3 O contrato terá validade de 12 (doze) meses.

9.DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

9.1 A despesa decorrente da contratação dos serviços será registrada na dotação orçamentária da Defensoria Pública do Estado da Paraíba (DPPB), conforme o planejamento orçamentário anual aprovado pela instituição.

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

9.2 A contratação está sujeita à disponibilidade financeira da Defensoria Pública, de acordo com os recursos previstos no orçamento aprovado para o exercício financeiro correspondente. O pagamento dos serviços será realizado conforme a execução orçamentária e a disponibilidade de caixa, respeitando o cronograma de desembolsos e a periodicidade estabelecida no contrato.

9.3 A execução da despesa será monitorada e controlada pela Coordenadoria Administrativa, que ficará responsável pelo acompanhamento dos pagamentos e pela verificação da conformidade com o orçamento aprovado, de modo a garantir que a contratação esteja em conformidade com as previsões orçamentárias e financeiras da instituição.

9.4 Caso haja necessidade de alteração na dotação orçamentária durante a vigência do contrato, serão adotados os procedimentos legais para a devida adequação orçamentária, sem prejuízo da continuidade dos serviços e do cumprimento das obrigações contratuais.

10. DA EXECUÇÃO

10.1 Acompanhamento e Fiscalização

A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada por servidor(es) designado(s) pela Defensoria Pública do Estado da Paraíba (DPPB), conforme o disposto no artigo 7º da Lei nº 14.133/2021. O fiscal do contrato terá a responsabilidade de monitorar a conformidade dos serviços com as cláusulas contratuais e as especificações estabelecidas neste Termo de Referência.

10.2 Responsabilidade da Contratada

A fiscalização não exime a contratada de sua responsabilidade pela execução dos serviços. A contratada deverá corrigir, às suas expensas, qualquer falha ou não conformidade observada durante a execução dos serviços, mesmo que esta falha seja identificada pela fiscalização da Administração. Caso seja verificada a execução inadequada dos serviços, a contratada será notificada para realizar as correções necessárias, dentro do prazo estipulado.

10.3 Registro de Ocorrências

O fiscal do contrato deverá registrar todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, anotando data, mês e ano das atividades realizadas e as falhas encontradas, se houver. Os registros deverão indicar o nome dos funcionários envolvidos nas ocorrências e as providências tomadas para correção. Qualquer falha que impacte a execução dos serviços será documentada, e as ações corretivas serão encaminhadas à autoridade competente da Defensoria Pública para que sejam tomadas as providências necessárias.

10.4 Substituição de Profissionais

Em caso de ausência, falha ou insuficiência na execução dos serviços por parte dos profissionais alocados, a contratada deverá providenciar a substituição imediata, sem ônus para a Administração Pública. A substituição dos profissionais deverá ser realizada sem afetar a continuidade dos serviços e deverá ocorrer dentro do período de garantia estabelecido no contrato, caso o serviço não atenda aos padrões acordados.

10.5 Qualidade na Execução

A contratada deverá assegurar a execução dos serviços de acordo com as normas técnicas e os padrões exigidos neste Termo de Referência. Qualquer desvio ou falha no padrão de qualidade pode resultar em sanções, conforme previsto na Lei nº 14.133/2021, incluindo a rescisão contratual, caso a não conformidade não seja resolvida no prazo determinado.

10.6 Prazo de Execução

Os serviços deverão ser executados conforme o cronograma estabelecido, respeitando a periodicidade

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

mensal. Qualquer atraso ou descumprimento de prazos deverá ser justificado pela contratada, com a apresentação de um plano de ação para recuperação do prazo, sem que haja prejuízo para a Administração Pública.

11. PRAZO DE VALIDADE

11.1 O prazo de validade do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por igual período ou por períodos menores, conforme a necessidade da Administração Pública, desde que justificado e de acordo com as condições estabelecidas no contrato e na legislação vigente.

11.2 A prorrogação do contrato ocorrerá mediante avaliação de desempenho da contratada, com base na execução dos serviços prestados, e mediante justificativa da continuidade da necessidade dos serviços de limpeza e conservação para o pleno funcionamento das atividades da Defensoria Pública.

11.3 A prorrogação do contrato está sujeita à disponibilidade orçamentária e financeira, e será formalizada por meio de termo aditivo, conforme disposto na Lei nº 14.133/2021.

12. DA GARANTIA

A **garantia** é uma condição fundamental para assegurar que a empresa contratada cumpra com suas obrigações de fornecimento, instalação, implementação e manutenção dos serviços de telefonia em nuvem (PABX Virtual) e Call Center conforme os termos do contrato. A garantia visa proteger a Defensoria Pública da Paraíba contra falhas na execução do contrato, garantindo que a solução contratada esteja sempre em funcionamento e atendendo aos requisitos de qualidade e segurança exigidos.

12.1. Garantia de Qualidade e Funcionamento

A empresa contratada deverá fornecer uma **garantia de qualidade e funcionamento contínuo** da solução de telefonia em nuvem (PABX Virtual) e Call Center, abrangendo os seguintes aspectos:

Garantia de Disponibilidade: A solução deverá garantir uma alta disponibilidade do sistema, com um nível de serviço mínimo acordado entre as partes.

Garantia de Suporte Técnico: A empresa contratada deverá garantir o fornecimento de suporte técnico contínuo (24/7), durante todo o período contratual, para resolução de falhas e manutenção do sistema. O suporte deverá ser realizado em tempo hábil, com o comprometimento de solucionar qualquer problema no prazo máximo estabelecido no contrato.

Garantia de Manutenção Preventiva e Corretiva: A empresa deverá realizar a manutenção preventiva e corretiva do sistema de telefonia em nuvem e Call Center, sem custos adicionais para a Defensoria Pública, sempre que houver a necessidade de correção de falhas ou atualizações de sistema.

Garantia de Atualizações de Software: A empresa deverá fornecer atualizações periódicas do software de telefonia e Call Center, garantindo que a Defensoria Pública tenha acesso às versões mais recentes e seguras do sistema durante o período de vigência do contrato.

12.3. Garantia de Confidencialidade e Segurança das Comunicações

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

A segurança das informações e a confidencialidade das comunicações são fundamentais para a Defensoria Pública da Paraíba. Portanto, a empresa contratada deverá garantir:

Criptografia de ponta a ponta nas comunicações, assegurando a proteção dos dados trocados nas chamadas.

Compliance com a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), garantindo que as informações pessoais e sensíveis dos cidadãos sejam tratadas de acordo com a legislação vigente, assegurando a proteção dos dados pessoais.

12.4. Garantia de Cumprimento dos Prazos

A empresa contratada deverá garantir o cumprimento rigoroso dos prazos de implementação, treinamento e início das operações. Caso a empresa não cumpra com os prazos estabelecidos no contrato, serão aplicadas as seguintes penalidades:

Multa por Atraso: Será aplicada uma multa diária sobre o valor do contrato, proporcional ao atraso no cumprimento do prazo estabelecido para a entrega da solução e início da operação.

Extensão do Prazo Contratual: Em casos de falhas por parte da contratada, o prazo de execução poderá ser estendido, sem custo adicional para a Defensoria Pública, para garantir a entrega completa da solução.

12.5. Garantia Pós-Implementação

Após a implementação da solução de telefonia em nuvem (PABX Virtual) e Call Center, a empresa contratada oferecerá uma garantia mínima pós-implementação de 12 meses. Durante esse período, a Defensoria Pública da Paraíba poderá solicitar ajustes, correções ou melhorias no sistema sem custos adicionais.

- **Ajustes e Correções:** A contratada será responsável por corrigir quaisquer falhas ou problemas técnicos que surjam no sistema durante a vigência da garantia, incluindo ajustes na configuração da plataforma, correções de bugs e adaptações para melhorar o desempenho.
- **Melhorias Funcionais:** Caso seja identificada a necessidade de melhorias no sistema ou de novas funcionalidades para adequação às mudanças operacionais da Defensoria, a empresa contratada deverá implementar essas melhorias sem custo adicional durante o período de garantia.

12.2. Garantia de Suporte Técnico e Manutenção

A empresa fornecedora também deverá garantir que o suporte técnico será disponibilizado durante o período de garantia pós-implementação. Esse suporte deverá incluir:

Disponibilidade de Suporte 24/7: O suporte técnico estará disponível a qualquer momento para resolver problemas urgentes que possam afetar o funcionamento da solução.

Correção de Falhas: Em caso de falhas no sistema, a empresa deverá corrigir essas falhas de forma rápida, sem custos adicionais, dentro do prazo estabelecido.

12.3. Prazo de Garantia

Prazo Mínimo de Garantia: A garantia mínima pós-implementação será de 12 meses após a conclusão da implementação da solução.

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

Extensão da Garantia: Caso a Defensoria Pública precise de mais tempo para ajustes ou melhorias após o período inicial de 12 meses, o contrato poderá ser renovado ou estendido com base em novas condições acordadas entre as partes.

12.4. Penalidades por Não Cumprimento da Garantia

Caso a empresa contratada não cumpra com as condições de garantia, incluindo a correção de falhas, ajustes ou melhorias dentro do prazo acordado, serão aplicadas as penalidades previstas no contrato, que podem incluir:

Multa por descumprimento: Uma multa por não cumprimento das obrigações de garantia será aplicada, proporcional ao valor do contrato e à gravidade do atraso ou falha.

Rescisão Contratual: Caso a empresa não atenda às solicitações de correções e melhorias dentro de um prazo razoável, poderá ocorrer a rescisão do contrato, com as devidas penalidades financeiras.

12.5. Garantia de Qualidade e Desempenho

Durante o período de garantia, a empresa contratada deverá assegurar que a qualidade e o **desempenho** da solução permaneçam dentro dos padrões acordados, incluindo:

Garantia de Funcionamento: O sistema deverá operar de forma contínua e sem falhas críticas durante o período de garantia. Caso ocorram interrupções no serviço, a empresa deverá providenciar o restabelecimento imediato e compensar a Defensoria Pública pelos prejuízos causados.

Compromisso de Satisfação: Durante a garantia, a empresa deve garantir a satisfação dos usuários com o sistema, realizando ajustes conforme necessário para atender às demandas da Defensoria Pública.

13. LOCAL DE ENTREGA DOS OBJETOS / SERVIÇOS REQUISITADOS

13.1 A entrega dos serviços requisitados será realizada nas dependências da Defensoria Pública da Paraíba, conforme as condições a seguir:

- 1. Implementação e Instalação:** A empresa contratada será responsável pela instalação e configuração da solução (PABX Virtual e Call Center) em todos os dispositivos da Defensoria, incluindo a integração com os sistemas internos e a instalação da URA. A implementação será realizada conforme o cronograma acordado.
- 2. Treinamento:** O treinamento dos servidores da Defensoria Pública será realizado nas dependências da instituição ou de forma remota, abrangendo o uso do PABX Virtual, operação do Call Center e gestão da URA.
- 3. Suporte e Manutenção:** O suporte técnico contínuo, manutenção preventiva e corretiva serão prestados nas dependências da Defensoria ou remotamente, garantindo o bom funcionamento do sistema.
- 4. Entrega das Licenças de Uso:** As licenças do sistema (PABX Virtual e Call Center) serão entregues eletronicamente, por meio de chaves de ativação e credenciais de acesso enviadas para a equipe de TI da Defensoria.

Responsabilidade

1. Responsabilidade da Empresa Contratada: A empresa será responsável pela entrega, instalação e configuração de todos os componentes da solução no local determinado.

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

2. Responsabilidade da Defensoria Pública: A Defensoria se compromete a fornecer o acesso necessário aos locais de instalação e sistemas internos para garantir a execução eficiente dos serviços.

14. DO PRAZO PARA ENTREGA

14.1 Prazo de Execução dos Serviços

O prazo para execução dos serviços será de até 10 (dez) dias corridos, contados a partir do recebimento da nota de empenho, requisição ou ordem de serviço, no que diz respeito à prestação dos serviços.

14.2 Pagamento pelos Serviços Prestados

O pagamento pelos serviços será realizado em parcelas mensais, de acordo com a execução dos serviços. O pagamento será feito após a conclusão dos serviços mensais prestados, mediante a entrega da nota fiscal e relatório de execução mensal, conforme os termos estabelecidos no contrato.

15. DAS CONDIÇÕES GERAIS PARA CONTRATAÇÃO

15.1. Formalização do Contrato

A contratação será formalizada mediante **assinatura de contrato administrativo**, observadas as disposições da **Lei nº 14.133/2021** e demais normas aplicáveis, de acordo com a legislação vigente.

15.2. Documentação e Condições para Formalização

A empresa contratada deverá apresentar, no momento da formalização do contrato, as seguintes condições e documentos atualizados:

- **Comprovação de regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária** (certidões negativas ou positivas com efeito de negativa);
- **Comprovação da regularidade junto ao FGTS (CRF);**
- **Certidão de regularidade com a Justiça do Trabalho (CNDT);**
- **Alvará de funcionamento** e demais licenças ou registros exigidos pelos órgãos de vigilância sanitária e ambientais, quando aplicável;
- **Dados bancários atualizados**, vinculados ao CNPJ da empresa, para fins de pagamento;
- **Apólice de seguro de responsabilidade civil** (se exigido no edital ou contrato).

15.3. Manutenção das Condições de Habilitação

A empresa contratada deverá manter, durante toda a **vigência contratual**, as condições de habilitação exigidas no processo de contratação, conforme as obrigações legais e contratuais.

15.4. Responsabilidade pela Inadimplência

A inadimplência da contratada em relação a quaisquer encargos trabalhistas, fiscais, comerciais, securitários ou previdenciários **não transferirá à Administração Pública a responsabilidade** por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato.

15.5. Cumprimento das Exigências Legais

A contratada deverá cumprir todas as exigências legais referentes à **segurança, saúde, meio ambiente**, bem como às **normas técnicas aplicáveis à execução dos serviços**.

15.6. Sanções por Descumprimento

O **descumprimento injustificado das obrigações contratuais** poderá acarretar a aplicação das **sanções previstas na Lei nº 14.133/2021**, sem prejuízo da **rescisão contratual** e da **responsabilização da contratada**.

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

15.7. Vigência e Prorrogação do Contrato

A **vigência do contrato** será de **12 (doze) meses**, contados a partir da **data de sua assinatura**, podendo ser prorrogado **na forma da legislação vigente**, mediante **justificativa e interesse da Administração**.

15.8. Reajuste de Preço

O **valor contratado** poderá ser **reajustado anualmente** de acordo com o **Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA)** ou outro índice oficial que reflita a inflação, conforme estabelecido na **Lei nº 14.133/2021** e nas condições do contrato. O **reajuste será aplicado no aniversário do contrato**, ou no mês de renovação contratual, de acordo com o índice de inflação acumulado no período. A **proposta de reajuste** será formalizada por meio de **termo aditivo** e somente será válida após **aprovação da Administração Pública**.

16. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

16.1 Manter compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na dispensa.

16.2 Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada, exceto nas condições autorizadas no termo de referência;

16.3 Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto.

16.4 Responsabilizar-se, independente dos motivos de falta de seus empregados, pela entrega de todos os produtos / serviços especificados;

16.5 Reparar, as suas expensas, os produtos / serviços rejeitados pela administração, por terem sido entregues em desacordo com as especificações normas aplicáveis ou com as boas técnicas;

16.6 Comunicar a contratante através do gestor da pasta, a ocorrência de qualquer fato ou condições que possam atrasar ou impedir a logística de entrega dos produtos / serviços, no todo ou em parte, de acordo com os prazos estabelecidos, indicando as medidas para corrigir a situação.

17. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

A empresa contratada se compromete a cumprir integralmente as obrigações estabelecidas neste contrato, conforme as disposições legais e as condições previamente acordadas entre as partes. Abaixo estão detalhadas as principais obrigações da contratada relacionadas à prestação de serviços de telefonia em nuvem (PABX Virtual) e Call Center para a Defensoria Pública da Paraíba.

17.1. Implementação e Instalação da Solução

Instalação do Sistema: A empresa contratada deverá realizar a instalação e configuração da solução de telefonia em nuvem (PABX Virtual) e Call Center, conforme especificado no Termo de Referência, no prazo acordado no cronograma.

Integração com Sistemas Existentes: Caso necessário, a empresa deverá realizar a integração da solução com os sistemas internos da Defensoria Pública, garantindo que a solução de telefonia em nuvem seja totalmente compatível com a infraestrutura já existente.

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

Testes Operacionais: A empresa deverá realizar todos os testes operacionais para assegurar que o sistema esteja funcionando de acordo com as especificações acordadas, incluindo chamadas, gravação, monitoramento de filas e URA.

17.2. Treinamento e Capacitação

Treinamento de Usuários: A empresa contratada é responsável por fornecer treinamento completo aos servidores da Defensoria Pública sobre o uso da solução de telefonia em nuvem e Call Center, conforme os módulos do sistema, incluindo:

Uso do PABX Virtual: Ensinar como realizar e receber chamadas, transferir chamadas e gerenciar ramais.

Operação do Call Center: Instruir sobre o monitoramento das filas de atendimento, uso das ferramentas de supervisão e gerenciamento de chamados.

Gestão da URA: Orientar sobre como configurar e gerenciar a URA, ajustando-a para o atendimento das diferentes necessidades da Defensoria Pública.

17.3. Suporte Técnico e Manutenção

Suporte 24/7: A empresa contratada deverá fornecer suporte técnico contínuo, 24 horas por dia, 7 dias por semana, para garantir que o sistema funcione de maneira ininterrupta e eficiente.

Manutenção Preventiva e Corretiva: A contratada deverá realizar manutenções preventivas e corretivas no sistema de telefonia em nuvem e Call Center, para corrigir falhas, garantir a atualização do sistema e melhorar sua performance ao longo do contrato.

Correção de Falhas: Caso ocorram falhas operacionais ou técnicas, a empresa deve providenciar a correção imediata da falha ou interrupção no serviço, sem custos adicionais para a Defensoria Pública.

17.4. Garantia de Funcionamento e Qualidade

Garantia de Qualidade: A empresa contratada deverá garantir que a solução de telefonia em nuvem (PABX Virtual) e Call Center esteja em pleno funcionamento durante todo o período contratual, com alta disponibilidade e qualidade de serviço. A empresa se compromete a corrigir quaisquer falhas identificadas durante a execução dos serviços.

Compromisso com os Prazos: A contratada deverá cumprir rigorosamente os prazos estabelecidos para implementação, treinamento e fornecimento de relatórios de desempenho, conforme o cronograma aprovado.

17.5. Confidencialidade e Proteção de Dados

Proteção de Dados: A contratada deve cumprir as exigências da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), garantindo a proteção dos dados pessoais e a confidencialidade das informações da Defensoria Pública e dos cidadãos. Qualquer dado coletado, processado ou armazenado durante a execução do contrato deve ser tratado com a máxima segurança.

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

Sigilo das Informações: A empresa contratada deverá manter sigilo sobre todas as informações confidenciais, técnicas e operacionais que tenha acesso durante a execução do contrato. Este sigilo deverá ser mantido mesmo após o término do contrato.

17.6. Garantia de Continuidade dos Serviços

Resiliência do Sistema: A contratada deverá garantir que a solução contratada tenha **alta resiliência**, ou seja, que o sistema seja capaz de continuar operando em caso de falhas técnicas. O sistema de telefonia em nuvem deve garantir que não haja **interrupções** nos serviços essenciais da Defensoria Pública.

Plano de Contingência: A empresa contratada deverá apresentar um plano de contingência, detalhando como serão tratadas as eventuais falhas ou interrupções no serviço, para garantir a continuidade do atendimento sem prejuízo para os cidadãos.

17.7. Implementação de Atualizações e Melhorias

Atualizações de Software: A empresa contratada deverá realizar atualizações periódicas do sistema para garantir que ele esteja sempre atualizado com as últimas versões, melhorias de desempenho, novos recursos e correções de segurança.

Melhorias Funcionais: Caso sejam identificadas necessidades de melhorias ou ajustes na solução, a contratada deverá implementá-las, sem custos adicionais, durante o período de execução do contrato.

17.8. Responsabilidade pela Subcontratação

Subcontratação: A empresa contratada não poderá subcontratar os serviços objeto do contrato sem a autorização prévia e expressa da Defensoria Pública, sendo ela a única responsável pelo cumprimento de todas as obrigações contratuais, mesmo que haja subcontratação.

17.9. Responsabilidade pela Implementação e Execução

A empresa contratada será a única responsável pela implementação, instalação, treinamento, manutenção e suporte da solução de telefonia em nuvem e Call Center, devendo garantir que todos os serviços sejam prestados de acordo com as especificações e prazos estabelecidos, com a qualidade exigida pela Defensoria Pública da Paraíba.

18. GESTÃO DO CONTRATO

18.1 Responsabilidade da Gestão e Fiscalização

A gestão e fiscalização do contrato serão realizadas por servidores designados pela Defensoria Pública do Estado da Paraíba (DPPB), conforme o disposto no artigo 117 da Lei nº 14.133/2021. O objetivo da gestão é assegurar o cumprimento integral das obrigações contratuais, monitorar a qualidade da execução e garantir a eficiência na prestação dos serviços. O fiscal do contrato terá plenos poderes para supervisionar a execução dos serviços, podendo, sempre que necessário, se dirigir ao preposto da contratada para fazer exigências ou solicitar providências, a fim de garantir o fiel cumprimento do contrato e as condições estabelecidas.

18.2 Responsabilidades do Fiscal do Contrato

Compete ao fiscal do contrato a supervisão contínua da execução dos serviços, com a responsabilidade de:

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

- **Verificar** a conformidade da execução dos serviços com as cláusulas contratuais e as especificações do Termo de Referência, garantindo que todas as etapas sejam cumpridas de acordo com os termos acordados;
- **Solicitar** os relatórios periódicos de execução dos serviços à contratada, acompanhando o andamento e registrando as possíveis dificuldades ou avanços;
- **Atuar preventivamente** para identificar falhas ou inconsistências nos serviços prestados, tomando as medidas corretivas necessárias antes que os problemas impactem o cronograma ou a qualidade dos serviços;
- **Comunicar** à autoridade competente quaisquer irregularidades ou descumprimentos identificados durante o processo de fiscalização, assegurando a transparência nas ações tomadas;
- **Registrar** minuciosamente todas as ocorrências, incluindo falhas, problemas detectados e as ações corretivas implementadas, servindo de base para a tomada de decisões e para futuras correções;
- **Atestar** as notas fiscais para liberação dos pagamentos, desde que os serviços estejam conformes com o contrato e as certificações exigidas pela Administração Pública.

18.3. Substituição de Profissionais e Exigências ao Preposto

O fiscal do contrato possui plena autoridade para exigir, de imediato, a substituição de qualquer profissional alocado pela contratada, caso o desempenho ou a conduta dos mesmos não esteja em conformidade com as exigências contratuais. Quando necessário, o fiscal pode se dirigir diretamente ao preposto da contratada, que tem a responsabilidade de coordenar e supervisionar a equipe alocada, para formalizar as exigências de substituição. Essa intervenção deve ser realizada de forma que não haja descontinuidade nos serviços prestados, sendo a substituição efetuada com a máxima agilidade e sem custos adicionais à Administração Pública.

18.4. Relatórios de Execução

A contratada deverá apresentar relatórios periódicos detalhados sobre o andamento dos serviços, informando as atividades realizadas, as dificuldades encontradas e as ações corretivas implementadas. O fiscal do contrato utilizará essas informações para garantir o adequado acompanhamento da execução, fazer ajustes, e assegurar que o contrato esteja sendo cumprido de acordo com o planejado.

18.5 Monitoramento e Correção de Deficiências

O fiscal do contrato será responsável por monitorar a execução dos serviços em tempo real, identificando falhas ou deficiências que possam comprometer a qualidade ou o prazo do serviço. Caso sejam identificadas deficiências, o fiscal do contrato tomará a iniciativa de comunicar imediatamente o preposto da contratada, que deverá adotar as medidas corretivas necessárias para resolver os problemas de maneira célere, sem custos adicionais para a Administração Pública. Todos os ajustes serão devidamente documentados, e a resolução das falhas será acompanhada até a completa conformidade com as especificações contratuais.

18.6 Avaliação Periódica da Execução

A gestão do contrato incluirá a avaliação periódica dos serviços prestados, com base na conformidade com o cronograma, na qualidade dos serviços executados e no cumprimento das especificações do Termo de Referência. O fiscal do contrato fará as avaliações necessárias, realizando ajustes sempre que necessário, para assegurar que os serviços atendam plenamente às necessidades da Defensoria Pública e às exigências contratuais. Qualquer necessidade de alteração ou ajuste será discutida diretamente com o preposto da contratada, buscando sempre soluções que garantam o cumprimento eficiente do contrato.

19. ACOMPANHAMENTO, MONITORAMENTO E CORREÇÃO DE DEFICIÊNCIAS NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

O acompanhamento e monitoramento da execução dos serviços contratados, relacionados à solução de telefonia em nuvem (PABX Virtual) e Call Center, serão realizados de forma contínua pela Defensoria Pública da Paraíba, com o objetivo de garantir que os serviços sejam prestados conforme as condições estabelecidas

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

no contrato. Caso sejam identificadas deficiências na execução dos serviços, a empresa contratada deverá tomar as devidas providências para corrigir essas falhas de maneira eficaz e no menor tempo possível.

19.1 Acompanhamento e Monitoramento da Execução dos Serviços

Equipe Responsável pela Acompanhamento: A Coordenadoria de TI da Defensoria Pública será a responsável pelo acompanhamento e monitoramento da execução dos serviços, assegurando que todas as etapas da implementação e operação da solução sejam realizadas conforme o cronograma e os requisitos acordados.

Monitoramento em Tempo Real: Será implementado um monitoramento contínuo das funcionalidades do sistema (PABX Virtual, Call Center e URA), com a coleta de dados sobre o desempenho da solução, como tempo médio de atendimento, número de chamadas atendidas, quantidade de falhas técnicas, entre outros indicadores-chave de desempenho (KPIs).

Relatórios de Desempenho: A empresa contratada deverá fornecer relatórios mensais sobre o desempenho da solução, detalhando as métricas de qualidade do serviço, como o tempo de espera nas filas, tempo médio de atendimento, número de chamadas atendidas e outros indicadores relevantes.

19.2 Identificação de Deficiências na Execução dos Serviços

Falhas Técnicas: A Defensoria Pública identificará qualquer falha técnica no sistema, como interrupções no serviço, baixa qualidade de áudio nas chamadas, ou falhas no funcionamento da URA ou Call Center.

Desempenho Abaixo das Expectativas: Caso os indicadores de desempenho estejam abaixo do esperado, como tempos excessivos de espera ou baixa eficiência no direcionamento das chamadas pela URA, a Defensoria Pública notificará a empresa contratada para que tome as providências necessárias.

Feedback dos Usuários: A Defensoria poderá coletar feedback de usuários internos (atendentes e supervisores) e usuários externos (cidadãos) sobre a qualidade do serviço prestado. Caso o feedback indique insatisfação ou dificuldades no uso da solução, a contratada será notificada.

19.3. Correção de Deficiências

Ação Corretiva Imediata: A empresa contratada deverá implementar ações corretivas imediatamente, caso haja falhas críticas que comprometam o atendimento ou a continuidade do serviço. Essas ações incluem a reparação de falhas técnicas, ajustes na configuração do sistema e atualizações de software necessárias.

Plano de Ação para Deficiências Não Críticas: Para deficiências que não comprometem a operação, mas impactam a qualidade do serviço, a empresa contratada deverá apresentar um plano de ação corretiva detalhado, incluindo prazos para correção e as ações a serem tomadas para evitar a reincidência do problema.

Prazos para Correção: A empresa contratada deverá corrigir as falhas identificadas dentro de prazo máximo de 48 horas para falhas críticas (como interrupções no serviço) e 7 dias corridos para deficiências de menor impacto (como ajustes na configuração da URA ou problemas no monitoramento de chamadas).

19.4. Penalidades por Falhas na Execução

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

Multa por Descumprimento: Caso a empresa contratada não cumpra com os prazos estabelecidos para a correção das falhas, será aplicada uma **multa** de acordo com o contrato. O valor da multa será proporcional ao impacto da falha na execução dos serviços e no atendimento ao público.

Rescisão Contratual: Em caso de descumprimento reiterado ou não correção das falhas dentro do prazo estipulado, a Defensoria Pública poderá rescindir o contrato, conforme as cláusulas de penalidades e rescisão previstas no contrato.

19.5. Avaliação Contínua

A **Defensoria Pública** realizará uma avaliação contínua da solução, com base nos seguintes critérios:

Eficiência do Sistema: A Defensoria verificará constantemente a eficiência do sistema, com foco na agilidade do atendimento, qualidade das chamadas e confiabilidade do sistema.

Satisfação do Usuário: A satisfação dos atendentes e supervisores será monitorada para garantir que a solução esteja atendendo às expectativas da equipe da Defensoria.

Qualidade no Atendimento ao Público: A qualidade do atendimento ao público será monitorada com base em indicadores como tempo de espera, taxa de resolução de chamadas e feedback dos cidadãos.

19.6. Comunicação entre as Partes

A comunicação contínua entre a Defensoria Pública e a empresa contratada será essencial para a resolução rápida de quaisquer problemas ou deficiências na execução dos serviços. A Defensoria se comprometerá a informar à empresa sobre as deficiências identificadas, e a empresa deverá fornecer as informações sobre as correções e melhorias implementadas.

20. DISPOSIÇÕES FINAIS

20.1. Alterações Contratuais

Qualquer alteração no contrato, seja quanto ao objeto, prazos ou condições estabelecidas, somente poderá ser realizada por meio de termo aditivo, devidamente formalizado e assinado pelas partes, em conformidade com as disposições previstas na Lei nº 14.133/2021 e demais normas pertinentes. A alteração deverá ser justificada e fundamentada, com base nas necessidades da Administração e no interesse público.

20.2. Rescisão Contratual

O contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas pela Lei nº 14.133/2021, incluindo o descumprimento das obrigações contratuais, o não atendimento aos prazos estabelecidos, a qualidade inadequada dos serviços prestados e a ocorrência de falhas que comprometam o regular andamento dos serviços. A rescisão poderá ocorrer de forma unilateral ou bilateral, conforme os motivos e circunstâncias apresentadas.

20.3. Responsabilidade da Contratada

A contratada será responsável por todas as obrigações trabalhistas, fiscais, comerciais, previdenciárias e securitárias de seus empregados, não podendo a Administração Pública ser responsabilizada por qualquer inadimplência ou descumprimento dessas obrigações. O não cumprimento das obrigações contratuais pela contratada poderá ensejar a aplicação de penalidades, incluindo multas, sanções e até mesmo a rescisão do contrato.

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

20.4. Fiscalização e Acompanhamento

A Defensoria Pública do Estado da Paraíba se reserva o direito de realizar fiscalizações periódicas e ações de acompanhamento durante a execução do contrato, a fim de garantir que os serviços sejam prestados conforme as condições estabelecidas. O não atendimento às exigências contratuais poderá resultar na aplicação das penalidades previstas, bem como na rescisão contratual.

20.5. Foro

Para dirimir quaisquer controvérsias oriundas deste contrato, as partes elegem o foro da Comarca de João Pessoa, Estado da Paraíba, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

20.6. Obrigações Adicionais

A contratada se compromete a cumprir todas as obrigações legais e regulamentares, bem como as normas técnicas, de segurança, saúde, meio ambiente e qualidade, aplicáveis à execução dos serviços contratados. A não observância de tais normas poderá resultar em penalidades ou rescisão contratual.

20.7. Vigência e Renovação

Este contrato terá vigência de 12 (doze) meses, podendo ser renovado por iguais e sucessivos períodos, desde que haja interesse da Administração Pública, em conformidade com as disposições legais aplicáveis e a justificativa da continuidade dos serviços prestados.

20.8. Disposições Complementares

As partes comprometem-se a cumprir todas as disposições estabelecidas neste Termo de Referência, observando as normas legais aplicáveis à contratação, e a colaborar para o pleno cumprimento do contrato, com vistas a garantir a eficiência, qualidade e regularidade na execução dos serviços contratados.

21. RESPONSÁVEIS

Jacqueline Chacon de Almeida
Equipe de Planejamento e Contratação

Ricardo de Almeida Fernandes
Equipe de Planejamento e Contratação

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680



Assinado com senha por [DPE119280] [SENHA] JOSEANE BEZERRA DE OLIVEIRA em 11/05/2026 - 10:03hs e [DPE109421] [SENHA] ALAN DOUGLAS BARBOSA DE LIMA em 11/05/2026 - 12:00hs.
Documento Nº: 10134696.92607809-3184 - consulta à autenticidade em
<https://pbdoc.pb.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=10134696.92607809-3184>





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

ANEXO II – PROPOSTA DE PREÇOS (MODELO)

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 011/2026
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº DPE-PRC-2026/00491

SESSÃO PÚBLICA: ----/----/20**, ÀS ----H----MIN (----) HORAS.
LOCAL: DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DA PARAÍBA

IDENTIFICAÇÃO DA PROPONENTE

NOME DE FANTASIA:						
RAZÃO SOCIAL:						
CNPJ:						
INSC. EST.:						
OPTANTE PELO SIMPLES? SIM () NÃO()						
ENDEREÇO:						
BAIRRO:			CIDADE:			
CEP:			E-MAIL:			
TELEFONE:			FAX:			
CONTATO DA LICITANTE:			TELEFONE:			
BANCO DA LICITANTE:			CONTA BANCÁRIA DA LICITANTE:			
Nº DA AGÊNCIA:						
ITENS	DESCRIÇÃO	MARCA	QUANT.	UNIDADE	VALOR UNITÁRIO R\$	VALOR TOTAL R\$
1.						
TOTAL POR EXTENSO:						

A EMPRESA: DECLARA QUE:

- ESTÃO INCLUSAS NO VALOR COTADO TODAS AS DESPESAS COM MÃO DE OBRA E, BEM COMO, TODOS OS TRIBUTOS E ENCARGOS FISCAIS, SOCIAIS, TRABALHISTAS, PREVIDENCIÁRIOS E COMERCIAIS E, AINDA, OS GASTOS COM TRANSPORTE E ACONDICIONAMENTO DOS PRODUTOS EM EMBALAGENS ADEQUADAS.
- VALIDADE DA PROPOSTA: 60 (SESSENTA) DIAS.
- PRAZO DE INICIO DE FORNECIMENTO/EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE ACORDO COM O ESTABELECIDO NO TERMO DE REFERENCIA (ANEXO I) DO EDITAL DESSE PROCESSO.
- QUE NÃO INCIDE NAS VEDAÇÕES PREVISTAS NA LEI Nº 14.133/2021.
- QUE O PRAZO DE INICIO DA ENTREGA DOS EQUIPAMENTOS SERÁ DE ACORDO COM OS TERMOS ESTABELECIDOS NO ANEXO I, DESTE EDITAL A CONTAR DO RECEBIMENTO, POR PARTE DA CONTRATADA, DA ORDEM DE COMPRA OU DOCUMENTO SIMILAR, NA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DA PARAÍBA, TODOS OS BENS SERÃO AVALIADOS, SOB PENA DE DEVOLUÇÃO DE NÃO ACEITE, CASO NÃO ATENDA A DESCRIMINAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA DO REFERIDO EDITAL OU DE MÁ QUALIDADE.

LOCAL E DATA

CARIMBO DA EMPRESA/ASSINATURA DO RESPONSÁVEL

OBS. SERÃO DESCLASSIFICADAS AS PROPOSTAS QUE APRESENTAREM COTAÇÕES CONTENDO PREÇOS EXCESSIVOS, SIMBÓLICOS, DE VALOR ZERO OU INEXEQUÍVEIS, NA FORMA DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, OU AINDA, QUE OFEREÇAM PREÇOS OU VANTAGENS BASEADAS NAS OFERTAS DOS DEMAIS LICITANTES.

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





**DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E
COMPRAS**

**ANEXO III – DECLARAÇÃO DE SUJEIÇÃO ÀS CONDIÇÕES ESTABELECIDAS NO EDITAL E DE
INEXISTÊNCIA DE FATOS SUPERVENIENTES IMPEDITIVOS DA HABILITAÇÃO**

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 011/2026
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº DPE-PRC-2026/00491

À
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DA PARAÍBA
AO PREGOEIRO E EQUIPE DE APOIO.

_____, PORTADOR DO RG _____, ABAIXO ASSINADO, NA QUALIDADE DE RESPONSÁVEL LEGAL DA PROPONENTE, _____, CNPJ _____, DECLARA EXPRESSAMENTE QUE SE SUJEITA ÀS CONDIÇÕES ESTABELECIDAS NO EDITAL ACIMA CITADO E QUE ACATARÁ INTEGRALMENTE QUALQUER DECISÃO QUE VENHA A SER TOMADA PELO ÓRGÃO LICITANTE QUANTO À QUALIFICAÇÃO APENAS DAS PROPONENTES QUE TENHAM ATENDIDO ÀS CONDIÇÕES ESTABELECIDAS NO EDITAL E QUE DEMONSTREM INTEGRAL CAPACIDADE DE EXECUTAR O FORNECIMENTO DO BEM PREVISTO.

DECLARA, AINDA, PARA TODOS OS FINS DE DIREITO, A INEXISTÊNCIA DE FATOS SUPERVENIENTES IMPEDITIVOS DA HABILITAÇÃO OU QUE COMPROMETA A IDONEIDADE DA PROPONENTE.

_____ EM, ____ DE _____ DE 2025.

(ASSINATURA DO RESPONSÁVEL E CPF)

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680



Assinado com senha por [DPE119280] [SENHA] JOSEANE BEZERRA DE OLIVEIRA em 11/05/2026 - 10:03hs e [DPE109421] [SENHA] ALAN DOUGLAS BARBOSA DE LIMA em 11/05/2026 - 12:00hs.
Documento Nº: 10134696.92607809-3184 - consulta à autenticidade em
<https://pbdoc.pb.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=10134696.92607809-3184>



DPEPRC202600491V01



**DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E
COMPRAS**

**ANEXO IV – MODELO DE DECLARAÇÃO NOS TERMOS DO INCISO XXXIII DO ARTIGO 7º DA
CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988**

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 011/2026
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº DPE-PRC-2026/00491

(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

....., INSCRITO NO CNPJ Nº, POR INTERMÉDIO DE SEU REPRESENTANTE LEGAL O(A) SR(A), PORTADOR(A) DA CARTEIRA DE IDENTIDADE Nº E CPF Nº....., DECLARA, PARA FINS DO DISPOSTO NO INC. VI DO ART. Nº 68 DA LEI Nº 14.133/2021, QUE NÃO EMPREGA MENOR DE DEZOITO ANOS EM TRABALHO NOTURNO, PERIGOSO OU INSALUBRE E NÃO EMPREGA MENOR DE DEZESSEIS ANOS.

RESSALVA: EMPREGA MENOR, A PARTIR DE QUATORZE ANOS, NA CONDIÇÃO DE APRENDIZ ()¹.

.....
(DATA)

.....
(REPRESENTANTE LEGAL)

¹ Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima.

Defensoria Pública do Estado da Paraíba
Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

ANEXO V – DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA. (MODELO)

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 011/2026
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº DPE-PRC-2025/00961

(IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DO REPRESENTANTE DA LICITANTE), COMO REPRESENTANTE DEVIDAMENTE CONSTITUÍDO DE (IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DA LICITANTE), PARA FINS DO DISPOSTO NO EDITAL DE LICITAÇÃO: **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 021/2025**, DECLARA, SOB AS PENAS DA LEI, EM ESPECIAL O ART. 299 DO CÓDIGO PENAL BRASILEIRO, QUE:

A) A PROPOSTA APRESENTADA PARA PARTICIPAR DO **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 021/2025**, FOI ELABORADA DE MANEIRA INDEPENDENTE (PELO LICITANTE), E O CONTEÚDO DA PROPOSTA NÃO FOI, NO TODO OU EM PARTE, DIRETA OU INDIRETAMENTE, INFORMADO, DISCUTIDO OU RECEBIDO DE QUALQUER OUTRO PARTICIPANTE POTENCIAL OU DE FATO DO **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 021/2025**, POR QUALQUER MEIO OU POR QUALQUER PESSOA;

B) A INTENÇÃO DE APRESENTAR A PROPOSTA ELABORADA PARA PARTICIPAR DO **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 021/2025** NÃO FOI INFORMADA, DISCUTIDA OU RECEBIDA DE QUALQUER OUTRO PARTICIPANTE POTENCIAL OU DE FATO DO **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 021/2025**, POR QUALQUER MEIO OU POR QUALQUER PESSOA;

C) QUE NÃO TENTOU, POR QUALQUER MEIO OU POR QUALQUER PESSOA, INFLUIR NA DECISÃO DE QUALQUER OUTRO PARTICIPANTE POTENCIAL OU DE FATO DO **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 021/2025** QUANTO A PARTICIPAR OU NÃO DA REFERIDA LICITAÇÃO;

D) QUE O CONTEÚDO DA PROPOSTA APRESENTADA PARA PARTICIPAR DO **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 021/2025** NÃO SERÁ, NO TODO OU EM PARTE, DIRETA OU INDIRETAMENTE, COMUNICADO OU DISCUTIDO COM QUALQUER OUTRO PARTICIPANTE POTENCIAL OU DE FATO DO **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 021/2025** ANTES DA ADJUDICAÇÃO DO OBJETO DA REFERIDA LICITAÇÃO;

E) QUE O CONTEÚDO DA PROPOSTA APRESENTADA PARA PARTICIPAR DO **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 021/2025** NÃO FOI, NO TODO OU EM PARTE, DIRETA OU INDIRETAMENTE, INFORMADO, DISCUTIDO OU RECEBIDO DE QUALQUER INTEGRANTE DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DA PARAÍBA, ANTES DA ABERTURA OFICIAL DAS PROPOSTAS; E

F) QUE ESTÁ PLENAMENTE CIENTE DO TEOR E DA EXTENSÃO DESTA DECLARAÇÃO E QUE DETÉM PLENOS PODERES E INFORMAÇÕES PARA FIRMÁ-LA.

....., DE DE 2025.

REPRESENTANTE LEGAL

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





**DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E
COMPRAS**

**ANEXO VI – DECLARAÇÃO DO PORTE DA EMPRESA (MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO
PORTE)**

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 011/2026
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº DPE-PRC-2026/00491

[NOME DA EMPRESA], [QUALIFICAÇÃO: TIPO DE SOCIEDADE (LTDA, S.A, ETC.), ENDEREÇO COMPLETO, INSCRITA NO CNPJ SOB O Nº [XXXX], NESTE ATO REPRESENTADA PELO [CARGO] [NOME DO REPRESENTANTE LEGAL], PORTADOR DA CARTEIRA DE IDENTIDADE Nº [XXXX], INSCRITO NO CPF SOB O Nº [XXXX], **DECLARA**, SOB AS PENALIDADES DA LEI, QUE SE ENQUADRA COMO MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE, NOS TERMOS DO ART. 3º DA LEI COMPLEMENTAR Nº 123 DE 14 DE DEZEMBRO DE 2006, ESTANDO APTA A FRUIR OS BENEFÍCIOS E VANTAGENS LEGALMENTE INSTITUÍDAS POR NÃO SE ENQUADRAR EM NENHUMA DAS VEDAÇÕES LEGAIS IMPOSTAS PELO § 4º DO ART. 3º DA LEI COMPLEMENTAR Nº 123 DE 14 DE DEZEMBRO DE 2006 E PELO ARTIGO 4º DA LEI Nº 14.133/2021.

DECLARO, PARA FINS DA LC 123/2006 E SUAS ALTERAÇÕES, SOB AS PENALIDADES DESTA, SER:

() **MICROEMPRESA** – RECEITA BRUTA ANUAL IGUAL OU INFERIOR A 360.000,00 E ESTANDO APTA A FRUIR OS BENEFÍCIOS E VANTAGENS LEGALMENTE INSTITUÍDAS POR NÃO SE ENQUADRAR EM NENHUMA DAS VEDAÇÕES LEGAIS IMPOSTAS PELO § 4º DO ART. 3º DA LEI COMPLEMENTAR Nº 123/06 ALTERADA PELA LC 147/2014.

() **EMPRESA DE PEQUENO PORTE** – RECEITA BRUTA ANUAL SUPERIOR A 360.000,00 E IGUAL OU INFERIOR A 4.800.000,00 VALORES , ESTANDO APTA A FRUIR OS BENEFÍCIOS E VANTAGENS LEGALMENTE INSTITUÍDAS POR NÃO SE ENQUADRAR EM NENHUMA DAS VEDAÇÕES LEGAIS IMPOSTAS PELO § 4º DO ART. 3º DA LEI COMPLEMENTAR Nº 123/06 ALTERADA PELA LC 147/2014.

OBSERVAÇÕES:

- ESTA DECLARAÇÃO PODERÁ SER PREENCHIDA SOMENTE PELA LICITANTE ENQUADRADA COMO ME OU EPP, NOS TERMOS DA LC 123, DE 14 DE DEZEMBRO DE 2006;
- A NÃO APRESENTAÇÃO DESTA DECLARAÇÃO SERÁ INTERPRETADA COMO NÃO ENQUADRAMENTO DA LICITANTE COMO ME OU EPP, NOS TERMOS DA LC Nº 123/2006, OU A OPÇÃO PELA NÃO UTILIZAÇÃO DO DIREITO DE TRATAMENTO DIFERENCIADO.

LOCAL E DATA

NOME E ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL

NOME E ASSINATURA DO CONTADOR
(NO CASO DE ME E EPP)
CPF: XXX.XXX.XXX-XX
CRC: _____

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





**DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E
COMPRAS**

ANEXO VII – DECLARAÇÃO DE IDONEIDADE

AO REDIGIR A PRESENTE DECLARAÇÃO, O PROPONENTE DEVERÁ UTILIZAR FORMULÁRIO COM TIMBRE DA PROPONENTE.

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 011/2026

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº DPE-PRC-2026/00491

À

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DA PARAÍBA

AO Pregoeiro / EQUIPE DE APOIO

A EMPRESA, INSCRITA NO CNPJ Nº, POR INTERMÉDIO DE SEU REPRESENTANTE LEGAL O SR....., PORTADOR DA CARTEIRA DE IDENTIDADE Nº..... E DO CPF Nº, DECLARA NÃO TER RECEBIDO DO MUNICÍPIO DE _____/UF OU DE QUALQUER OUTRA ENTIDADE DA ADMINISTRAÇÃO DIRETA OU INDIRETA, EM ÂMBITO FEDERAL, ESTADUAL E MUNICIPAL, SUSPENSÃO TEMPORÁRIA DE PARTICIPAÇÃO EM LICITAÇÃO E OU IMPEDIMENTO DE CONTRATAR COM A ADMINISTRAÇÃO, ASSIM COMO NÃO TER RECEBIDO DECLARAÇÃO DE INIDONEIDADE PARA LICITAR E OU CONTRATAR COM A ADMINISTRAÇÃO FEDERAL, ESTADUAL E MUNICIPAL.

_____ EM, ___ DE _____ DE 2025.

(ASSINATURA DO RESPONSÁVEL E CPF)

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680



Assinado com senha por [DPE119280] [SENHA] JOSEANE BEZERRA DE OLIVEIRA em 11/05/2026 - 10:03hs e [DPE109421] [SENHA] ALAN DOUGLAS BARBOSA DE LIMA em 11/05/2026 - 12:00hs.
Documento Nº: 10134696.92607809-3184 - consulta à autenticidade em
<https://pbdoc.pb.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=10134696.92607809-3184>



DPEPRC202600491V01



**DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E
COMPRAS**

ANEXO VIII – DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO. (MODELO)

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 011/2026
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº DPE-PRC-2026/00491

A(RAZÃO SOCIAL DA EMPRESA), CNPJ Nº....., LOCALIZADA
À, DECLARA, EM CONFORMIDADE COM A LEI Nº 14.133/2021, QUE CUMPRE TODOS
OS REQUISITOS PARA HABILITAÇÃO PARA ESTE CERTAME LICITATÓRIO NO MUNICÍPIO **DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DA PARAÍBA – PREGÃO ELETRÔNICO Nº 021/2025**

....., DE DE 2025.

REPRESENTANTE LEGAL

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680



Assinado com senha por [DPE119280] [SENHA] JOSEANE BEZERRA DE OLIVEIRA em 11/05/2026 - 10:03hs e [DPE109421] [SENHA] ALAN
DOUGLAS BARBOSA DE LIMA em 11/05/2026 - 12:00hs.
Documento Nº: 10134696.92607809-3184 - consulta à autenticidade em
<https://pbdoc.pb.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=10134696.92607809-3184>





**DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E
COMPRAS**

ANEXO IX – MINUTA DO CONTRATO ADMINISTRATIVO

MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO N° ____/2026 - DPPB

**CONTRATO ADMINISTRATIVO QUE CELEBRAM ENTRE
SI A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DA PARAÍBA E
A EMPRESA _____, NA FORMA
ABAIXO:**

Pelo presente instrumento de contrato, de um lado a **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DA PARAÍBA**, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica sob nº 10.733.319/0001-80, com sede na Rua Deputado Barreto Sobrinho, nº 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, CEP: 58020-680, neste ato representada por sua **DEFENSORA PÚBLICA GERAL DO ESTADO, MARIA MADALENA ABRANTES SILVA**, doravante denominada **CONTRATANTE** e, do outro lado, a empresa _____, inscrita no CNPJ/MF sob nº _____, sediado(a) na _____, doravante denominado **CONTRATADO**, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, tendo em vista o que consta no Processo Administrativo nº DPE-PRC-2026/00491, decorrente do Pregão Eletrônico nº ____/2025 e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas:

CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a prestação contínua de serviços de solução de Telefonia em Nuvem (PABX Virtual) e de Serviços de Central de Atendimento (Call Center), compreendendo a disponibilização de licenças de uso, infraestrutura tecnológica na nuvem e funcionalidades de software., nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.2. Objeto da contratação:

ITEM	QUANT	UND	MESES	DESCRIÇÃO	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL
------	-------	-----	-------	-----------	----------------	--------------	-------------

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680



Assinado com senha por [DPE119280] [SENHA] JOSEANE BEZERRA DE OLIVEIRA em 11/05/2026 - 10:03hs e [DPE109421] [SENHA] ALAN DOUGLAS BARBOSA DE LIMA em 11/05/2026 - 12:00hs.
Documento Nº: 10134696.92607809-3184 - consulta à autenticidade em
<https://pbdoc.pb.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=10134696.92607809-3184>



DPEPRC202600491V01

DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

1	80	Und	12	<p>LICENÇA - ADMINISTRATIVA</p> <ul style="list-style-type: none"> > Linha fixa no celular, computador ou tablet via Softphone atrelado a um PABX na Nuvem; > Plataforma de telefonia Virtual; > URA para encaminhar as chamadas para um menu de navegação; > Criptografia de ponta a ponta para proteger seus dados; > Plano de voz ilimitada e PABX com menor investimento; > Configurada em smartphones (IOS e Android), computadores ou notebooks (Windows e MAC), ATA e aparelhos IP Homologados; 	R\$	R\$	R\$
2	16	Und	12	<p>LICENÇA – CALL CENTER SUPERVISOR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intercepção de chamadas; • Monitoramento de chamadas; • Sussurro que é falar com o agente sem que o cliente final escute; • Dashboard de acompanhamento da fila de atendimento; • Dashboard de acompanhamento dos agentes 	R\$	R\$	R\$

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680



DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

				logados; Relatórios a AGENTE <ul style="list-style-type: none"> • Loga e desloga na fila de atendimento; • Login e logout em múltiplas filas de atendimento; • Dashboard para o agente; • Código personalizado para pausas no atendimento com tabulações como "Pausa para almoço", "Banheiro"; • Deve reservar 6 Mbps de Up/Down em seu link para trafegar até 30 chamadas simultâneas; 			
3	1	Und	12	URA – MULTINIVEL NÍVEL	R\$	R\$	R\$
4	1	Und	12	TRI DIGITO – 129 com atendimento de 16 PA's	R\$	R\$	
VALOR TOTAL							

- 1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:
 1.3.1. O Termo de Referência;
 1.3.2. O Edital da Licitação do Pregão Eletrônico /2026 e seus anexos;
 1.3.3. A Proposta do contratado;
 1.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

- 2.1. O prazo de vigência da contratação é de **12(doze) meses**, contados da data da assinatura, prorrogável por até 10 anos, na forma dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.
- 2.2. 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.
- 2.3. O contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

2.4. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

2.5. O contrato não poderá ser prorrogado quando o contratado tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAL

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições da conclusão, entrega, observação, recebimento do objeto e garantia, constam no Termo de Referência, e na forma abaixo:

3.2. Acompanhamento e Fiscalização

A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada por servidor(es) designado(s) pela Defensoria Pública do Estado da Paraíba (DPPB), conforme o disposto no artigo 7º da Lei nº 14.133/2021. O fiscal do contrato terá a responsabilidade de monitorar a conformidade dos serviços com as cláusulas contratuais e as especificações estabelecidas neste Termo de Referência.

3.3. Responsabilidade da Contratada

A fiscalização não exime a contratada de sua responsabilidade pela execução dos serviços. A contratada deverá corrigir, às suas expensas, qualquer falha ou não conformidade observada durante a execução dos serviços, mesmo que esta falha seja identificada pela fiscalização da Administração. Caso seja verificada a execução inadequada dos serviços, a contratada será notificada para realizar as correções necessárias, dentro do prazo estipulado.

3.4. Registro de Ocorrências

O fiscal do contrato deverá registrar todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, anotando data, mês e ano das atividades realizadas e as falhas encontradas, se houver. Os registros deverão indicar o nome dos funcionários envolvidos nas ocorrências e as providências tomadas para correção. Qualquer falha que impacte a execução dos serviços será documentada, e as ações corretivas serão encaminhadas à autoridade competente da Defensoria Pública para que sejam tomadas as providências necessárias.

3.5. Substituição de Profissionais

Em caso de ausência, falha ou insuficiência na execução dos serviços por parte dos profissionais alocados, a contratada deverá providenciar a substituição imediata, sem ônus para a Administração Pública. A substituição dos profissionais deverá ser realizada sem afetar a continuidade dos serviços e deverá ocorrer dentro do período de garantia estabelecido no contrato, caso o serviço não atenda aos padrões acordados.

3.6. Qualidade na Execução

A contratada deverá assegurar a execução dos serviços de acordo com as normas técnicas e os padrões exigidos neste Termo de Referência. Qualquer desvio ou falha no padrão de qualidade pode resultar em sanções, conforme previsto na Lei nº 14.133/2021, incluindo a rescisão contratual, caso a não conformidade não seja resolvida no prazo determinado.

3.7. Prazo de Execução

Os serviços deverão ser executados conforme o cronograma estabelecido, respeitando a periodicidade mensal. Qualquer atraso ou descumprimento de prazos deverá ser justificado pela contratada, com a apresentação de um plano de ação para recuperação do prazo, sem que haja prejuízo para a Administração Pública.

CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

4.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

CLÁUSULA QUINTA – PREÇO

5.1. O valor total estimado da contratação é de até R\$

5.2. 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.

5.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao contratado dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos

CLÁUSULA SEXTA - DO PAGAMENTO

6.1 O pagamento será realizado mensalmente, após a apresentação da nota fiscal e do relatório de execução dos serviços. A Defensoria Pública da Paraíba se compromete a efetuar o pagamento no prazo de até 20 (vinte) dias úteis, contados da aprovação dos documentos, de acordo com as condições contratuais e as obrigações legais.

6.2 O pagamento será realizado por meio de transferência eletrônica para a conta corrente de titularidade da empresa contratada, desde que em nome do mesmo CNPJ constante na nota fiscal, observado o prazo estipulado em contrato e a disponibilidade orçamentária e financeira da Administração.

CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE

7.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano, contado da data do orçamento estimado.

7.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do Contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

7.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

7.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o Contratante pagará ao Contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

7.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

7.6. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

7.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

7.8. O reajuste poderá ser realizado por apostilamento.

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

8.1. As obrigações do contratante se encontram definidas no Termo de Referência.

CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

9.1. As obrigações do contratado se encontram definidas no Termo de Referência e neste contrato, na forma abaixo:

A empresa contratada se compromete a cumprir integralmente as obrigações estabelecidas neste contrato, conforme as disposições legais e as condições previamente acordadas entre as partes. Abaixo estão detalhadas as principais obrigações da contratada relacionadas à prestação de serviços de telefonia em nuvem (PABX Virtual) e Call Center para a Defensoria Pública da Paraíba.

17.1. Implementação e Instalação da Solução

Instalação do Sistema: A empresa contratada deverá realizar a instalação e configuração da solução de telefonia em nuvem (PABX Virtual) e Call Center, conforme especificado no Termo de Referência, no prazo acordado no cronograma.

Integração com Sistemas Existentes: Caso necessário, a empresa deverá realizar a integração da solução com os sistemas internos da Defensoria Pública, garantindo que a solução de telefonia em nuvem seja totalmente compatível com a infraestrutura já existente.

Testes Operacionais: A empresa deverá realizar todos os testes operacionais para assegurar que o sistema esteja funcionando de acordo com as especificações acordadas, incluindo chamadas, gravação, monitoramento de filas e URA.

17.2. Treinamento e Capacitação

Treinamento de Usuários: A empresa contratada é responsável por fornecer treinamento completo aos servidores da Defensoria Pública sobre o uso da solução de telefonia em nuvem e Call Center, conforme os módulos do sistema, incluindo:

Uso do PABX Virtual: Ensinar como realizar e receber chamadas, transferir chamadas e gerenciar ramais.

Operação do Call Center: Instruir sobre o monitoramento das filas de atendimento, uso das ferramentas de supervisão e gerenciamento de chamados.

Gestão da URA: Orientar sobre como configurar e gerenciar a URA, ajustando-a para o atendimento das diferentes necessidades da Defensoria Pública.

17.3. Suporte Técnico e Manutenção

Suporte 24/7: A empresa contratada deverá fornecer suporte técnico contínuo, 24 horas por dia, 7 dias por semana, para garantir que o sistema funcione de maneira ininterrupta e eficiente.

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

Manutenção Preventiva e Corretiva: A contratada deverá realizar manutenções preventivas e corretivas no sistema de telefonia em nuvem e Call Center, para corrigir falhas, garantir a atualização do sistema e melhorar sua performance ao longo do contrato.

Correção de Falhas: Caso ocorram falhas operacionais ou técnicos, a empresa deve providenciar a correção imediata da falha ou interrupção no serviço, sem custos adicionais para a Defensoria Pública.

17.4. Garantia de Funcionamento e Qualidade

Garantia de Qualidade: A empresa contratada deverá garantir que a solução de telefonia em nuvem (PABX Virtual) e Call Center esteja em pleno funcionamento durante todo o período contratual, com alta disponibilidade e qualidade de serviço. A empresa se compromete a corrigir quaisquer falhas identificadas durante a execução dos serviços.

Compromisso com os Prazos: A contratada deverá cumprir rigorosamente os prazos estabelecidos para implementação, treinamento e fornecimento de relatórios de desempenho, conforme o cronograma aprovado.

17.5. Confidencialidade e Proteção de Dados

Proteção de Dados: A contratada deve cumprir as exigências da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), garantindo a proteção dos dados pessoais e a confidencialidade das informações da Defensoria Pública e dos cidadãos. Qualquer dado coletado, processado ou armazenado durante a execução do contrato deve ser tratado com a máxima segurança.

Sigilo das Informações: A empresa contratada deverá manter sigilo sobre todas as informações confidenciais, técnicas e operacionais que tenha acesso durante a execução do contrato. Este sigilo deverá ser mantido mesmo após o término do contrato.

17.6. Garantia de Continuidade dos Serviços

Resiliência do Sistema: A contratada deverá garantir que a solução contratada tenha **alta resiliência**, ou seja, que o sistema seja capaz de continuar operando em caso de falhas técnicas. O sistema de telefonia em nuvem deve garantir que não haja **interrupções** nos serviços essenciais da Defensoria Pública.

Plano de Contingência: A empresa contratada deverá apresentar um plano de contingência, detalhando como serão tratadas as eventuais falhas ou interrupções no serviço, para garantir a continuidade do atendimento sem prejuízo para os cidadãos.

17.7. Implementação de Atualizações e Melhorias

Atualizações de Software: A empresa contratada deverá realizar atualizações periódicas do sistema para garantir que ele esteja sempre atualizado com as últimas versões, melhorias de desempenho, novos recursos e correções de segurança.

Melhorias Funcionais: Caso sejam identificadas necessidades de melhorias ou ajustes na solução, a contratada deverá implementá-las, sem custos adicionais, durante o período de execução do contrato.

17.8. Responsabilidade pela Subcontratação

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

Subcontratação: A empresa contratada não poderá subcontratar os serviços objeto do contrato sem a autorização prévia e expressa da Defensoria Pública, sendo ela a única responsável pelo cumprimento de todas as obrigações contratuais, mesmo que haja subcontratação.

17.9. Responsabilidade pela Implementação e Execução

A empresa contratada será a única responsável pela implementação, instalação, treinamento, manutenção e suporte da solução de telefonia em nuvem e Call Center, devendo garantir que todos os serviços sejam prestados de acordo com as especificações e prazos estabelecidos, com a qualidade exigida pela Defensoria Pública da Paraíba.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

10.1. Não haverá exigência de garantia **contratual** da execução, mas garantia dos serviços, na forma do item 12 do Termo de Referência:

A **garantia** é uma condição fundamental para assegurar que a empresa contratada cumpra com suas obrigações de fornecimento, instalação, implementação e manutenção dos serviços de telefonia em nuvem (PABX Virtual) e Call Center conforme os termos do contrato. A garantia visa proteger a Defensoria Pública da Paraíba contra falhas na execução do contrato, garantindo que a solução contratada esteja sempre em funcionamento e atendendo aos requisitos de qualidade e segurança exigidos.

10.2. Garantia de Qualidade e Funcionamento

A empresa contratada deverá fornecer uma **garantia de qualidade e funcionamento contínuo** da solução de telefonia em nuvem (PABX Virtual) e Call Center, abrangendo os seguintes aspectos:

Garantia de Disponibilidade: A solução deverá garantir uma alta disponibilidade do sistema, com um nível de serviço mínimo acordado entre as partes.

Garantia de Suporte Técnico: A empresa contratada deverá garantir o fornecimento de suporte técnico contínuo (24/7), durante todo o período contratual, para resolução de falhas e manutenção do sistema. O suporte deverá ser realizado em tempo hábil, com o comprometimento de solucionar qualquer problema no prazo máximo estabelecido no contrato.

Garantia de Manutenção Preventiva e Corretiva: A empresa deverá realizar a manutenção preventiva e corretiva do sistema de telefonia em nuvem e Call Center, sem custos adicionais para a Defensoria Pública, sempre que houver a necessidade de correção de falhas ou atualizações de sistema.

Garantia de Atualizações de Software: A empresa deverá fornecer atualizações periódicas do software de telefonia e Call Center, garantindo que a Defensoria Pública tenha acesso às versões mais recentes e seguras do sistema durante o período de vigência do contrato.

10.3. Garantia de Confidencialidade e Segurança das Comunicações

A segurança das informações e a confidencialidade das comunicações são fundamentais para a Defensoria Pública da Paraíba. Portanto, a empresa contratada deverá garantir:

Criptografia de ponta a ponta nas comunicações, assegurando a proteção dos dados trocados nas chamadas.

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

Compliance com a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), garantindo que as informações pessoais e sensíveis dos cidadãos sejam tratadas de acordo com a legislação vigente, assegurando a proteção dos dados pessoais.

10.4. Garantia de Cumprimento dos Prazos

A empresa contratada deverá garantir o cumprimento rigoroso dos prazos de implementação, treinamento e início das operações. Caso a empresa não cumpra com os prazos estabelecidos no contrato, serão aplicadas as seguintes penalidades:

Multa por Atraso: Será aplicada uma multa diária sobre o valor do contrato, proporcional ao atraso no cumprimento do prazo estabelecido para a entrega da solução e início da operação.

Extensão do Prazo Contratual: Em casos de falhas por parte da contratada, o prazo de execução poderá ser estendido, sem custo adicional para a Defensoria Pública, para garantir a entrega completa da solução.

10.5. Garantia Pós-Implementação

Após a implementação da solução de telefonia em nuvem (PABX Virtual) e Call Center, a empresa contratada oferecerá uma garantia mínima pós-implementação de 12 meses. Durante esse período, a Defensoria Pública da Paraíba poderá solicitar ajustes, correções ou melhorias no sistema sem custos adicionais.

- **Ajustes e Correções:** A contratada será responsável por corrigir quaisquer falhas ou problemas técnicos que surjam no sistema durante a vigência da garantia, incluindo ajustes na configuração da plataforma, correções de bugs e adaptações para melhorar o desempenho.
- **Melhorias Funcionais:** Caso seja identificada a necessidade de melhorias no sistema ou de novas funcionalidades para adequação às mudanças operacionais da Defensoria, a empresa contratada deverá implementar essas melhorias sem custo adicional durante o período de garantia.

10.2. Garantia de Suporte Técnico e Manutenção

A empresa fornecedora também deverá garantir que o suporte técnico será disponibilizado durante o período de garantia pós-implementação. Esse suporte deverá incluir:

Disponibilidade de Suporte 24/7: O suporte técnico estará disponível a qualquer momento para resolver problemas urgentes que possam afetar o funcionamento da solução.

Correção de Falhas: Em caso de falhas no sistema, a empresa deverá corrigir essas falhas de forma rápida, sem custos adicionais, dentro do prazo estabelecido.

10.3. Prazo de Garantia

Prazo Mínimo de Garantia: A garantia mínima pós-implementação será de 12 meses após a conclusão da implementação da solução.

Extensão da Garantia: Caso a Defensoria Pública precise de mais tempo para ajustes ou melhorias após o período inicial de 12 meses, o contrato poderá ser renovado ou estendido com base em novas condições acordadas entre as partes.

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

10.4. Penalidades por Não Cumprimento da Garantia

Caso a empresa contratada não cumpra com as condições de garantia, incluindo a correção de falhas, ajustes ou melhorias dentro do prazo acordado, serão aplicadas as penalidades previstas no contrato, que podem incluir:

Multa por descumprimento: Uma multa por não cumprimento das obrigações de garantia será aplicada, proporcional ao valor do contrato e à gravidade do atraso ou falha.

Rescisão Contratual: Caso a empresa não atenda às solicitações de correções e melhorias dentro de um prazo razoável, poderá ocorrer a rescisão do contrato, com as devidas penalidades financeiras.

10.5. Garantia de Qualidade e Desempenho

Durante o período de garantia, a empresa contratada deverá assegurar que a qualidade e o **desempenho** da solução permaneçam dentro dos padrões acordados, incluindo:

Garantia de Funcionamento: O sistema deverá operar de forma contínua e sem falhas críticas durante o período de garantia. Caso ocorram interrupções no serviço, a empresa deverá providenciar o restabelecimento imediato e compensar a Defensoria Pública pelos prejuízos causados.

Compromisso de Satisfação: Durante a garantia, a empresa deve garantir a satisfação dos usuários com o sistema, realizando ajustes conforme necessário para atender às demandas da Defensoria Pública.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. O descumprimento das obrigações estabelecidas neste Termo de Referência e no contrato poderá sujeitar a contratada às sanções administrativas previstas na **Lei nº 14.133/2021**, garantida a prévia defesa e o contraditório.

12.2. Sem prejuízo de outras penalidades previstas na legislação aplicável, poderão ser aplicadas à contratada as seguintes sanções:

I – advertência, nos casos de pequenas irregularidades na execução dos serviços;

II – multa administrativa, nos termos previstos no contrato;

III – impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública pelo prazo previsto na legislação;

IV – declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, nos casos de infrações mais graves.

As penalidades serão aplicadas de forma proporcional à gravidade da infração cometida, observando-se os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

12.3. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, a CONTRATADA que:

a) dar causa à inexecução parcial do contrato;

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

- 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) não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- e) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto sem motivo justificado;
- f) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- g) fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- h) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- i) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

12.4. Pela inexecução total ou parcial do objeto a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

12.5. Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;

12.6. Multa de:

- a) 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor contratado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 30 (trinta) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;
- b) 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor contratado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;
- c) 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor contratado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

12.7. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;

12.8. Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, como consequente descredenciamento junto aos sistemas de controle pelo prazo de até cinco anos;

12.9. Declaração de idoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados;

12.10. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

Tabela 1 – Grau de Penalidade

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
2	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato

Tabela 2 – Classificação das Infrações e Multas

ITEM	DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO	GRAU	MULTA APLICÁVEL
1	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratados por dia e por unidade de atendimento	04	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato
2	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia	03	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato
3	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência	02	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato
4	Cumprir quaisquer dos itens do Projeto Básico ou do Contrato não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência	03	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato

12.11. As multas serão aplicadas conforme os graus estabelecidos na Tabela 1, de acordo com as infrações descritas na Tabela 2, sem prejuízo das demais sanções previstas na Lei nº 14.133/2021.

12.12. As multas estabelecidas no subitem anterior podem ser aplicadas isolada ou cumulativamente, ficando o seu total limitado a 10% (dez por cento) do valor contratado, sem prejuízo de perdas e danos cabíveis, nos termos da legislação em regência.

12.13. As importâncias relativas a multas serão descontadas do pagamento porventura devido à Contratada, ou efetuada a sua cobrança na forma prevista em lei.

12.14. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133, de 2021.

12.15. A contratada estará sujeita às penalidades previstas na Lei nº 14.133/2021 e no contrato, em caso de:

- a) atraso injustificado na execução dos serviços;
- b) falhas recorrentes ou má prestação;
- c) descumprimento dos prazos de entrega próprios da modalidade;
- d) não observância das cláusulas contratuais;
- e) descumprimento das normas de sigilo e integridade postal;
- f) omissão de informações relevantes à execução dos serviços.

12.16. As penalidades poderão incluir, conforme gravidade:

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

- advertência;
- multa;
- impedimento de licitar e contratar com o Estado, quando cabível;
- rescisão contratual.

12.17. A aplicação será precedida de processo administrativo com garantia ampla de defesa.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA– DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

13.1. O presente contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas no art. 137 da Lei Federal nº 14.133/2021, sem prejuízo das sanções aplicáveis;

13.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito ao contraditório e ampla defesa;

13.3. A extinção do contrato poderá ocorrer por uma das formas do art. 138 da Lei Federal nº 14.133/2021;

13.4. A extinção determinada por ato unilateral da Administração poderá acarretar as consequências previstas no art. 139 da Lei nº 14.133/2021, sem prejuízo das sanções previstas neste contrato e na mesma lei.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

14.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da Defensoria Pública, na dotação abaixo discriminada:

14101.03.126.5046.4219.339040.500.

14.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS

15.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, 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 contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – ALTERAÇÕES

16.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

16.2. O contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680



Assinado com senha por [DPE119280] [SENHA] JOSEANE BEZERRA DE OLIVEIRA em 11/05/2026 - 10:03hs e [DPE109421] [SENHA] ALAN DOUGLAS BARBOSA DE LIMA em 11/05/2026 - 12:00hs.
Documento Nº: 10134696.92607809-3184 - consulta à autenticidade em
<https://pbdoc.pb.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=10134696.92607809-3184>





DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS, CONVÊNIOS E COMPRAS

16.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato

16.4. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês.

16.5. 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, de 2021.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO

17.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – FORO

18.1. Fica eleito o Foro da Justiça Estadual da Paraíba, 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.

João Pessoa-PB, data da última assinatura eletrônica.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DA PARAÍBA
CONTRATANTE

FORNECEDOR
CONTRATADO

Defensoria Pública do Estado da Paraíba

Sede Administrativa: Rua Deputado Barreto Sobrinho, 168 - Tambiá, João Pessoa - PB, 58020-680



Assinado com senha por [DPE119280] [SENHA] JOSEANE BEZERRA DE OLIVEIRA em 11/05/2026 - 10:03hs e [DPE109421] [SENHA] ALAN DOUGLAS BARBOSA DE LIMA em 11/05/2026 - 12:00hs.
Documento Nº: 10134696.92607809-3184 - consulta à autenticidade em
<https://pbdoc.pb.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=10134696.92607809-3184>

