PODER JUDICIÁRIO
ESTADO DO TOCANTINS

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO TOCANTINS

Quadra 103 Norte nº 11 Lote 2 - Bairro Centro - CEP 77.001-036 - Palmas - TO - http://www.tjto.jus.br/
Anexo I do Tribunal

Edital nº 596 / 2026
PRESIDÊNCIA/DIGER/DIADM/SEDCC

PREGÃO ELETRÔNICO COMPRASGOV Nº 329/2026

Pregão Eletrônico Interno nº 77/2026

OBJETO	**CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA DE ATENDIMENTO OMNICHANNEL NO MODELO SAAS PARA ATENDER AS NECESSIDADES DO BALCÃO VIRTUAL COM IA**
SRP? NÃO	**VALOR TOTAL ESTIMADO: R$ 2.988.141,10 (dois milhões, novecentos e oitenta e oito mil cento e quarenta e um reais e dez centavos)**

DATA DA ABERTURA DO CERTAME: **23/11/2026, às 13:30 horas** **(horário de Brasília)** **Sítio Eletrônico: https://www.gov.br/compras/pt-br**	**Pregoeira:** **Pauline Sabará Souza**

Vistoria? **( ) SIM (X) NÃO**	**Prova de conceito** **(X) SIM ( ) NÃO**	**Atestado de Capacidade Técnica:** **(X) SIM ( ) NÃO**

AMPLA PARTICIPAÇÃO

PEDIDO DE ESCLARECIMENTO E IMPUGNAÇÕES: **ATÉ DIA 17/11/2026** **Endereço eletrônico:** cpl@tjto.jus.br	**Pregoeiro, Agente de Contratação e Equipe de Apoio**: Comissão de Licitação - COLIC (Anexo I do TJTO), Ed. Amaro Empresarial, Quadra 103 Norte, Rua NO-11, Lote 2, 7º Andar, Plano Diretor Norte, Palmas/TO, CEP 77.001-036, Telefone: (63) 3142-2534 e e-mail: cpl@tjto.jus.br.

Telefone em caso de dúvidas ou problemas técnicos relacionados à utilização do Portal de Compras do Governo Federal: 0800-978-9001.

ATENÇÃO

A Administração Pública ficará obrigada a autuar processo administrativo para apuração de falta e aplicação de sanções contra todas as empresas que pratiquem os atos tipificados nos artigos n.º 155 e 156 da Lei 14.133/2021.

Alerta-se para que a licitante analise detalhadamente o edital e seus anexos, devendo formular sua proposta/lance firme e seguro possibilitando seu cumprimento.

A prática injustificada de atos tipificados no art. 155 da Lei n.º 14.133/2021 tais como não manter a proposta e/ou deixar de enviar documentação exigida, sem prejuízo de outras infrações cometidas na licitação/contratação, sujeitará a licitante às sanções, apuradas em regular processo administrativo.

Todos os documentos a serem encaminhados eletronicamente deverão ser configurados, preferencialmente, nos seguintes formatos: Adobe Acrobat Reader (extensão .PDF), Word (extensão .DOC ou .DOCX), Excel (extensão .XLS ou .XLSX), podendo ainda ser processados por compactação nos formatos ZIP (extensão .ZIP) ou RAR (extensão .RAR).

Acompanhe as sessões públicas realizados por esta Corte de Justiça pelo endereço **https://www.gov.br/compras/pt-br/**, selecionando as opções Consultas > Pregões > Em andamento > Cód. UASG "925814". O edital e outros anexos estão disponíveis para download no Sistema Comprasgov ou baixados através do sítio do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins pelo link: https://www.tjto.jus.br/informacoes/licitacoes

EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO N.º 329/2026

PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º 24.0.000015656-2

O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO TOCANTINS, **UASG 925814,** doravante denominado TJ/TO, torna público aos interessados, através da Divisão de Contratos e Convênios/Serviço de Elaboração de Editais, para conhecimento das empresas interessadas, na forma da Lei n° 14.133, de 1º de abril de 2021, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, da Instrução Normativa da Presidência do TJ/TO nº 4, de 31 de janeiro de 2023, da Instrução Normativa da Presidência do TJ/TO nº 6, de 31 de janeiro de 2023, Resolução do CNJ n.º 229, de 22 de junho e 2016, e, no que couber, da Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 30 de setembro de 2022, e, tendo em vista o que consta do Processo n° 24.0.000015656-2, a abertura de licitação, na modalidade **PREGÃO, na forma ELETRÔNICA,** pelo critério de julgamento **MENOR PREÇO POR GRUPO DE ITENS**, visando a **CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA DE ATENDIMENTO OMNICHANNEL NO MODELO SAAS PARA ATENDER AS NECESSIDADES DO BALCÃO VIRTUAL COM IA.**

Na data, horário e endereço eletrônico abaixo indicados, far-se-á a abertura da Sessão Pública de Pregão Eletrônico, por meio de Sistema Eletrônico Compras.gov.br, pela pregoeira **Pauline Sabará Souza**, designada, na qualidade de Agente de Contratação, pela Portaria nº 769, de 27 de fevereiro de 2025.

DATA: 23 de novembro de 2026.

HORÁRIO DE BRASÍLIA/DF: 13:30 hs

SÍTIO ELETRÔNICO OFICIAL: https://www.gov.br/compras/pt-br

OBSERVAÇÃO: Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será remarcada automaticamente e terá início somente após comunicação via sistema aos participantes no sítio eletrônico oficial https://www.gov.br/compras/pt-br.

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

CAPÍTULO I - DO OBJETO

1.1 – O objeto do presente pregão é a seleção da proposta mais vantajosa para contratação de plataforma de atendimento omnichannel no modelo SaaS para atender as necessidades do Balcão Virtual com IA, de acordo com os termos e especificações deste edital e seus anexos.

1.1.1 – Em caso de discordância existente entre as especificações do objeto descritas no CATMAT/CATSER e as constantes deste edital, prevalecerão as últimas.

1.2 - A licitação será realizada em único grupo composto por 11 (onze) itens, conforme item 1.1.2 do Termo de Referência (Anexo I).

1.3 - O critério de julgamento adotado será o menor preço por grupo de itens, observadas as exigências contidas neste Edital e seus Anexos quanto às especificações do serviço.

CAPÍTULO II – DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO E CREDENCIAMENTO

2.1 – Poderão participar deste Pregão os interessados, desde que atendam às condições deste Edital e seus Anexos, inclusive quanto à documentação, e estejam previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e perante o sistema eletrônico provido pelo Governo Federal, por meio do sítio https://www.gov.br/compras/pt-br.

2.1.1 – Para ter acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar deste Pregão deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal, obtidas junto ao responsável pelo provimento do sistema, junto ao qual também deverão informar-se a respeito do seu funcionamento e operação, bem como receber as instruções detalhadas de sua correta utilização.

2.1.2 – O uso da senha de acesso é de responsabilidade exclusiva da licitante, incluindo qualquer transação por ela efetuada diretamente, ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao TJ/TO responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

2.2 – Não poderão participar da presente licitação, direta ou indiretamente, isoladamente ou em consórcio, empresas ou sociedades cooperativas que, por qualquer motivo:

2.2.1 – tenham sido declaradas inidôneas para licitar ou contratar por qualquer órgão ou entidade da Administração Pública direta ou indireta federal, estadual, municipal ou distrital, tendo por fundamento o art. 87, IV, da Lei nº 8.666/1993 ou o art. 156, IV, da Lei nº 14.133/2021;

2.2.2 – estejam impedidas de licitar e contratar com o Estado do Tocantins, nos termos do art. 7º da Lei 10.520/2002 e/ou do art. 156, III, da Lei nº 14.133/2021;

2.2.3 – tenham sido punidas com a suspensão do direito de licitar ou contratar com o TJ/TO, nos termos do art. 87, III, da Lei nº 8.666/1993;

2.2.4 – estejam elencadas no art. 14 da Lei nº 14.133/2021;

2.2.5 – pessoas físicas ou jurídicas que incidam na hipótese de impedimento prevista no inciso IV do art. 14 da Lei nº 14.133/2021, observando-se, em especial, o inciso VI do art. 2º da Resolução nº 7, de 2005, do Conselho Nacional de Justiça;

2.2.6 - das quais participe, na condição de gerente, administrador, sócio, dirigente ou responsável técnico, servidor integrante do Quadro de Pessoal do TJ/TO;

2.2.7 - se encontrem em processo de dissolução ou liquidação;

2.2.8 - constituam sociedades integrantes de um mesmo grupo econômico, assim entendidas aquelas que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou que utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, exceto se demonstrado que não agem representando interesse econômico em comum;

2.2.9. em razão da prática de ato de improbidade administrativa, o sócio majoritário esteja proibido de contratar com o poder público, nos termos do art. 12 da Lei nº 8.429/1992.

2.3 – A fim de verificar as condições de participação previstas neste Capítulo, o Pregoeiro realizará consulta nas seguintes bases de dados:

2.3.1 – SICAF (Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores), disponível no sítio https://www.gov.br/compras/pt-br;

2.3.2 – Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), no endereço eletrônico www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php;

2.3.3 – Cadastro Nacional das Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), no endereço eletrônico http://www.portaldatransparencia.gov.br/sancoes/ceis;

2.3.4 - Consulta ao Sistema Inabilitados e Inidôneos, mantido pelo Tribunal de Contas da União (TCU), no endereço: https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br;

2.3.5 – É vedada a disputa em licitação ou participação na execução contratual de qualquer das pessoas físicas ou jurídicas referenciadas no artigo 14 da Lei Federal n° 14.133/2021;

2.4 – Considerando a sistemática da plataforma Compras.gov.br acerca do sigilo da autoria das propostas, o Pregoeiro realizará a consulta de que trata o item 2.3 somente após a conclusão da fase de lances, momento no qual será revelada a identidade dos participantes do certame eletrônico.

2.5 – Constatada a ocorrência objetiva de uma das hipóteses de impedimento de participação previstas neste Capítulo, o Pregoeiro relatará o fato em campo próprio do sistema e concederá à respectiva licitante a oportunidade de manifestação acerca da matéria e, eventualmente, a comprovação do afastamento dos efeitos da causa impeditiva de participação no certame.

2.6 - As sociedades cooperativas poderão participar deste certame desde que satisfaçam os requisitos estipulados pelo art. 16 da Lei nº 14.133/2021.

2.7 – Será vedada a participação de consórcio de empresas, qualquer que seja a sua forma de constituição, conforme justificativa técnica e econômica constante do item 2.6.1 do Termo de Referência.

2.8 – Para fins de enquadramento da licitante como ME/EPP deverá ser observado o disposto no Capítulo VII deste edital, aplicando-se, no que couber, as disposições do Decreto Federal nº 8.538/2015.

2.9 – Os documentos apresentados nesta licitação deverão conter os números de CNPJ dos estabelecimentos que, a critério de uma mesma pessoa jurídica licitante, serão responsáveis pela execução do objeto e que poderão emitir, em decorrência, ao longo da vigência do contrato, as notas fiscais que serão apresentadas a pagamento.

CAPÍTULO III – DA VISTORIA

3.1 - Não se aplica.

CAPÍTULO IV – DO CADASTRAMENTO DA PROPOSTA

4.1 – A licitante deverá cadastrar proposta, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, até a data e horário marcados para abertura da sessão, quando então encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.

4.2 – A licitante deverá consignar, na forma expressa no sistema eletrônico o **preço unitário de cada item que compõe o grupo**, observados o quantitativo e a unidade de fornecimento do objeto a ser contratado, conforme especificações constantes dos anexos deste edital.

> **4.2.1** – Os valores deverão ser expressos em algarismo arábico, na moeda Real, considerados até os centavos, compreendendo todos os custos diretos e indiretos necessários ao cumprimento do objeto deste edital, em especial o frete, tributos e encargos sociais.

4.3 – Para o adequado cadastramento da proposta, a licitante deverá consignar, nos campos próprios, as informações exigidas pelo sistema, observando, para tanto, as especificações do objeto constantes deste Edital.

4.4 – O campo 'Descrição Detalhada do Objeto Ofertado' será destinado, a critério da licitante, às informações complementares da proposta, observando-se prazos e condições de execução do objeto definidos no presente ato convocatório.

> **4.4.1 -** A omissão dos prazos e condições fixados no subitem anterior implica a aceitação, por parte da licitante proponente, daqueles indicados neste edital.

4.5 – A licitante deverá declarar, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do edital.

> **4.5.1 -** Para a efetivação do cadastro da proposta, a licitante deverá observar os campos do sistema eletrônico relativos às declarações de atendimento aos requisitos de habilitação e de conformidade da proposta com as exigências do edital.

4.6 – A licitante que se enquadre na definição de microempresa ou empresa de pequeno porte e queira se valer dos direitos de preferência previstos na Lei Complementar nº 123/2006 deverá declarar sua condição em campo próprio do sistema.

4.7 – Uma vez certificada após o devido processo administrativo, assegurados o contraditório e a ampla defesa, a declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação, à conformidade da proposta e/ou ao enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte sujeitará a licitante às sanções previstas neste edital, sem prejuízo de outras previstas em lei.

4.8 – Até a abertura da sessão, a licitante poderá retirar ou substituir a proposta cadastrada.

4.9 – As propostas terão validade de 90 (noventa) dias, contados da data de abertura da sessão pública estabelecida no preâmbulo deste edital.

> **4.9.1** – Decorrido o prazo de validade das propostas, sem convocação para contratação, ficam as licitantes liberadas dos compromissos assumidos.

4.10 – A apresentação da proposta implica a aceitação plena e total das condições deste edital e seus anexos.

CAPÍTULO V – DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA E DA CLASSIFICAÇÃO DA PROPOSTA

5.1 – A abertura da sessão pública deste Pregão, conduzida pelo Pregoeiro, ocorrerá na data e na hora indicadas no preâmbulo deste edital, no sítio https://www.gov.br/compras/pt-br.

5.2 – Durante a sessão pública, a comunicação entre o Pregoeiro e as licitantes ocorrerá mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico ("chat").

5.3 – Cabe à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios em razão de sua própria desconexão ou diante de inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema.

5.4 – Se ocorrer a desconexão do Pregoeiro no decorrer da etapa de lances, e o sistema eletrônico permanecer acessível às licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

5.5 – No caso de a desconexão do Pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do Pregão será suspensa automaticamente e terá reinício somente decorridas 24 (vinte e quatro) horas após comunicação expressa aos participantes no sítio https://www.gov.br/compras/pt-br.

5.6 – O Pregoeiro poderá suspender a sessão pública do certame, justificando, no "chat", os motivos da suspensão e informando a data e o horário previstos para a reabertura da sessão.

5.7 – O Pregoeiro desclassificará a proposta que identifique o licitante.

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

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

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

CAPÍTULO VI – DO INÍCIO DA DISPUTA, DA FORMULAÇÃO DE LANCES E DA NEGOCIAÇÃO

6.1 - A fase de lances deste Pregão será processada pelo modo de disputa **"aberto",** conforme procedimento estabelecido no art. 23 da Instrução Normativa SEGES/ME nº 73/2022.

6.2 - Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa **"aberto"**, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

6.3 - A etapa de lances da sessão pública terá duração de 10 (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.

6.4 - A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o item anterior, será de 2 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

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

6.6 - 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.

6.7 - A verificação da conformidade da proposta será feita exclusivamente na fase de julgamento, ressalvado o disposto no item 6.8.

6.8 - Durante a etapa de envio de lances, tendo por fundamento o disposto nos arts. 5º, 9º e 11 da Lei nº 14.133/2021, o Pregoeiro poderá desclassificar a proposta que possa comprometer a regularidade do certame, a dinâmica da disputa e/ou causar prejuízo à competitividade do processo licitatório, assim compreendidos:

6.8.1 – proposta que apresente objeto em manifesta desconformidade com as características especificadas no edital ou que apresente elemento que possibilite a pronta identificação da licitante;

6.8.2 - proposta com preços manifestamente inconsistentes ou inexequíveis;

6.9 – Serão considerados preços manifestamente inconsistentes ou inexequíveis quando ofertado valores ou percentuais simbólicos ou irrisórios, claramente incompatíveis com os praticados pelo mercado.

6.10 – Mediante decisão fundamentada registrada no sistema e acessível a todos, o Pregoeiro apresentará as razões para a prévia desclassificação da proposta, esclarecendo os motivos que ensejaram a decisão em vista do disposto no item 5.8.

6.11 – Aberta a etapa competitiva, as licitantes classificadas poderão encaminhar lances sucessivos, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informadas do horário e do valor consignados no registro de cada lance.

6.11.1 - O lance deverá ser ofertado de acordo com o critério de disputa fixado no item 6.3 deste Edital.

6.12 – A licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ela ofertado e registrado no sistema.

6.12.1 – Para a formulação dos lances, a licitante deverá observar o intervalo mínimo de 0,10% (um décimo porcento).

6.13 – Durante o transcurso da sessão, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado, mantendo-se em sigilo a identificação da ofertante.

6.14 – Havendo empate entre as ofertas, nos itens de ampla concorrência, o sistema aplicará, sucessivamente, o disposto no art. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006 e, após, se for o caso, os critérios de desempate previstos no art. 60 da Lei nº 14.133/2021.

6.14.1 - Empatadas as propostas iniciais e não havendo o envio de lances após o início da fase competitiva, aplica-se o disposto no subitem anterior.

6.14.2 - Persistindo o empate após a aplicação dos critérios referidos nos subitens anteriores, o desempate ocorrerá por meio de sorteio eletrônico a ser realizado pelo sistema.

6.15 – Os lances apresentados e levados em consideração para efeito de julgamento serão de exclusiva e total responsabilidade do licitante, não lhe cabendo o direito de pleitear qualquer alteração.

6.15.1 - O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de 15 (quinze) segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.

6.16 – Durante a “etapa aberta” da fase de lances, o Pregoeiro poderá excluir o lance cujo valor seja manifestamente inexequível.

6.16.1 – A possibilidade de exclusão de lance inexequível por parte do Pregoeiro não desonera a licitante da responsabilidade pelo registro da oferta, ainda que haja erro manifesto.

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

6.18 - Se ocorrer à desconexão do Pregoeiro no decorrer da etapa de lances, e o sistema eletrônico permanecerá acessível às licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

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

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

6.21 - Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei n.º 14.133, de 2021.

6.21.1 - 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.

6.21.2 - **Conforme art. 8º da Resolução TJTO n.º 15/2024, nos termos do disposto no inciso III do caput do art. 60 da Lei nº 14.133/2021, serão consideradas ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, nesta ordem:**

I - medidas de inserção, de participação e de ascensão profissional igualitária entre mulheres e homens, incluída a proporção de mulheres em cargos de direção do licitante;

II - ações de promoção da igualdade de oportunidades e de tratamento entre mulheres e homens em matéria de emprego e ocupação;

III - igualdade de remuneração e paridade salarial entre mulheres e homens;

IV - práticas de prevenção e de enfrentamento do assédio moral e sexual;

V - programas destinados à equidade de gênero e de raça; e

VI - ações em saúde e segurança do trabalho que considerem as diferenças entre os gêneros.

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

6.22 – Após o encerramento da etapa de lances da sessão pública, nos termos do art. 61 da Lei nº 14.133/2021, o Pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas com a licitante mais bem classificada, observado o critério de julgamento e o valor estimado para a contratação.

6.22.1 – A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

6.22.2 - 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.

6.22.3 - Quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado, a negociação poderá ser feita com os demais licitantes classificados, exclusivamente por meio do sistema, respeitada a ordem de classificação.

6.23 – Finalizada a negociação o Pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, no prazo de 2 (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.

6.23.1 - É facultado ao Pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo previsto no item 6.23.

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

CAPÍTULO VII – DO BENEFÍCIO ÀS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

7.1 - Aplicam-se à presente licitação as disposições constantes dos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123/2006, salvo nas hipóteses previstas no §1º do art. 4º da Lei nº 14.133/2021.

7.2 - Somente farão jus aos critérios de preferência estabelecidos nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006, as licitantes que se enquadrem nos termos do art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006 e do §2º do art. 4º da Lei nº 14.133/2021, devendo declarar tal condição em campo próprio do sistema na oportunidade de cadastramento da proposta.

7.3 – Havendo participação de microempresas e/ou empresas de pequeno porte na sessão de lances nos termos do subitem anterior, serão observados, antes da declaração da licitante vencedora, os critérios de preferência estabelecidos nos artigos 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006.

7.3.1 – Encerrada a fase de lances, caso a melhor proposta não tenha sido formulada por microempresa ou empresa de pequeno porte e haja proposta apresentada por alguma licitante enquadrada na condição de ME/EPP, com valor até 5% (cinco por cento) superior àquela melhor oferta, proceder-se-á da seguinte forma:

a) a microempresa ou empresa de pequeno porte será convocada a apresentar nova oferta que supere aquela considerada mais bem classificada, no prazo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão do direito de preferência, situação em que, atendidas às exigências habilitatórias, será declarada vencedora do certame;

b) não sendo vencedora da fase de lances a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada na forma da alínea anterior, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na condição de ME/EPP e cujas propostas estejam dentro do limite fixado no *caput* deste subitem, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.

7.3.2 – Na hipótese da não contratação nos termos previstos no subitem anterior, será considerada como vencedora da fase de lances a licitante que, originalmente, tenha apresentado a melhor oferta durante a disputa.

7.4 - Constatado o extrapolamento do limite de enquadramento, o Pregoeiro relatará o fato em campo próprio do sistema e concederá à respectiva licitante a oportunidade de manifestação acerca da matéria, com vistas a, eventualmente, demonstrar a adequação de sua declaração de enquadramento como ME/EPP.

7.4.1 - Aplica-se o disposto no subitem anterior caso seja constatado, de ofício pelo Pregoeiro ou mediante provocação de terceiro, que a licitante esteja contemplada em uma das hipóteses previstas no §4º do art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006 ou, ainda, tenha celebrado, no ano-calendário de realização da licitação, contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como ME/EPP, em atenção ao disposto no §2º do art. 4º da Lei nº 14.133/2021.

CAPÍTULO VIII – DO JULGAMENTO

8.1 – O critério de julgamento adotado será o de **MENOR PREÇO POR GRUPO DE ITENS.**

CAPÍTULO IX – DA PROVA DE CONCEITO

9.1 - Caso a conformidade da solução ofertada não possa ser plenamente aferida pela documentação técnica apresentada, será convocado para realizar uma Prova de Conceito (PoC) de forma remota, para análise e avaliação de sua aderência às especificações e requisitos definidos no Termo de Referência, sob pena de não aceitação da proposta.

9.1.1 - A licitante provisoriamente classificada e convocada deve apresentar prova de conceito do produto ofertado, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da solicitação do agente de contratação e consequente suspensão da sessão pública, para avaliação técnica da conformidade de modo a comprovar sua aderência às especificações definidas no Termo de Referência.

9.1.2 - A Prova de Conceito terá como objetivo comprovar o perfeito funcionamento da plataforma, suas

funcionalidades, possibilidade de integrações e a experiência do usuário, permitindo à equipe técnica do Tribunal de Justiça do Tocantins (TJTO) avaliar sua conformidade com as especificações exigidas

9.1.3 - No caso de não haver a disponibilização do ambiente ou demonstração, ou ocorrer atraso sem justificativa aceita pelo agente de contratação, a proposta será desclassificada/recusada.

9.1.4 - Caso a Prova de Conceito seja reprovada, a proposta será recusada e, obedecendo a ordem de classificação, a próxima licitante classificada será convocada para negociação; caso o seu preço esteja dentro da margem orçamentária da Administração, a licitante apresentará sua solução para a PoC, estando esta sujeita às mesmas condições, e assim sucessivamente.

9.1.5 - Os licitantes deverão colocar à disposição da Administração todas as condições indispensáveis à realização dos testes, como credenciais de acesso e suporte técnico, e fornecer, sem ônus, os manuais e a documentação em formato digital, necessários ao seu perfeito manuseio, quando for o caso. O ambiente de testes ou demonstração online será desativado após a avaliação técnica, não gerando direito a ressarcimento.

9.1.6 - Critérios e Procedimentos de Avaliação da Prova de Conceito:

9.1.6.1 - A avaliação da PoC será realizada por uma equipe técnica designada pelo TJTO. O licitante deverá disponibilizar um ambiente de testes ou uma demonstração online, no qual a equipe poderá simular as interações e funcionalidades.

9.1.6.2 - Os procedimentos de avaliação incluirão, mas não se limitarão a:

9.1.6.2.1 - Disponibilização do Ambiente: O licitante deverá fornecer acesso remoto ao ambiente da solução, incluindo credenciais de usuário (atendente e supervisor) e instruções de acesso, no prazo estipulado.

9.1.6.2.2 - Demonstração das Funcionalidades: O licitante deverá realizar uma demonstração da plataforma, focando nos requisitos de todos os canais de atendimento (e-mail, telefone, WhatsApp, chat/popup no site), automação por IA, roteamento de filas, relatórios e dashboards.

9.1.6.2.3 - Simulação de Cenários: A equipe do TJTO simulará cenários de atendimento para verificar o fluxo de trabalho, a performance da plataforma e a facilidade de uso da interface, tanto para o atendente quanto para o supervisor.

9.1.6.2.4 - Verificação de Integrações: Será verificada a capacidade da plataforma de se integrar com os sistemas e serviços do TJTO, conforme os requisitos estabelecidos no Termo de Referência.

9.1.6.3 - Critérios de Avaliação e Pontuação:

9.1.6.3.1 - A avaliação da Prova de Conceito (PoC) é eliminatória e visa aferir a aderência mínima (Passa/ Não Passa) da solução aos requisitos técnicos e funcionais do Termo de Referência.

9.1.6.3.2 - A equipe técnica do TJTO avaliará as quatro categorias abaixo. A licitante será reprovada na PoC e desclassificada do certame caso não atenda (Receba "Não Passa") a qualquer um dos critérios mínimos listados:

9.1.6.3.2.1 - Funcionalidades Críticas (Passa/Não Passa): A solução deve comprovar 100% de aderência às integrações obrigatórias (e-Proc, GOV.BR e VOIP/SIP) e ao funcionamento do módulo de Gestão de Tarefas Internas;

9.1.6.3.2.2 - Funcionalidades Essenciais (Passa/Não Passa): A solução deve comprovar a aderência aos fluxos de atendimento omnichannel (Voz Nativa com Gravação , Chat, E-mail, WhatsApp Nativo), e o funcionamento da Curadoria (Item 4) e da IA;

9.1.6.3.2.3 - Usabilidade e Interface (Passa/Não Passa): A interface do atendente e do supervisor deve

ser funcional, em idioma português (BR), e permitir a execução das tarefas de atendimento sem erros impeditivos ou bugs críticos.

9.1.6.3.2.4 - Segurança e Performance (Passa/Não Passa): A solução deve comprovar a aderência aos requisitos de segurança, incluindo o armazenamento em território nacional e o uso de criptografia.

9.1.6.3.2.5 - A pontuação final da Prova de Conceito será somada à pontuação da documentação técnica para a classificação da proposta. A recusa ou reprovação da PoC resultará na desclassificação da proposta.

CAPÍTULO X – DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

10.1 – O Pregoeiro solicitará à licitante vencedora o envio da proposta de preços devidamente adequada ao último lance, por meio de campo próprio do sistema.

10.1.1 – O prazo para envio da proposta é de, no mínimo, 120 (cento e vinte) minutos a contar da convocação pelo sistema, podendo tal prazo ser alargado motivadamente pelo Pregoeiro a depender das circunstâncias ou, havendo justo motivo, mediante solicitação formal de prorrogação por parte da licitante.

10.1.2 – Para a contagem do prazo de que trata o item anterior não será considerado o tempo de suspensão da sessão realizada pelo Pregoeiro.

10.1.3 – A proposta deverá conter as especificações dos serviços de forma clara e objetiva, em conformidade com o ato convocatório e seus anexos, detalhando a prestação de serviços e demais elementos que de forma inequívoca identifiquem e constatem as especificações ofertadas.

10.1.3.1 - O Pregoeiro poderá diligenciar a apresentação de *folders*, prospectos e outros documentos que contenham informações e detalhamentos acerca das especificações técnicas dos serviços ofertados.

10.1.4 – A proposta ainda deverá conter:

a) número do Pregão Eletrônico, identificação social, **número do CNPJ** responsável pela execução do objeto, assinatura do representante legal da proponente, **número de telefone, endereço, dados bancários, e indicação de endereço eletrônico (e-mail)**;

b) indicação do responsável pela assinatura do contrato, se for o caso, com o número da carteira de identidade, CPF, e, caso não seja sócio da empresa, procuração passada em instrumento público ou particular, com poderes para assinatura do instrumento, em nome da proponente;

c) indicação de preço em real, com indicação do **valor unitário e total do grupo, bem como o valor total da proposta,** em algarismos e por extenso, calculados com duas casas decimais;

10.1.5 - Em caso de não envio da proposta no prazo indicado ou expirada eventual prorrogação concedida pelo Pregoeiro, a licitante será desclassificada e sujeitar-se-á às sanções previstas neste edital.

10.1.6 – A proposta será desclassificada quando:

a) as especificações do objeto ofertado estiverem em manifesta desconformidade com as exigências estabelecidas no edital;

b) contiver valores simbólicos, irrisórios ou manifestamente inexequíveis, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade da licitante, para os quais ela renuncie, de forma expressa e motivada, à parcela ou à totalidade de remuneração.

10.1.7 - Para fins de análise técnica do objeto ofertado na proposta e sua conformidade às especificações do

instrumento convocatório, será colhida manifestação do setor demandante da aquisição/contratação ou da área técnica especializada no objeto.

10.1.8 - Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada e implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o disposto no instrumento convocatório, assumindo a licitante o compromisso pela adequada execução do objeto.

10.1.9 - Os preços de referência estabelecidos pela Administração no Mapa de Preços devem ser observados pelo licitante, pois serão considerados os preços máximos a serem contratados pelo item e/ou grupo de itens, se for o caso.

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

10.2 – O Pregoeiro examinará a proposta mais bem classificada quanto à compatibilidade com as especificações técnicas estabelecidas no edital e quanto ao preço ofertado, que não poderá ser superior ao valor estimado constante no Termo de Referência (Anexo I do Edital).

10.2.1 – O Pregoeiro poderá promover diligência destinada a embasar sua decisão no que tange ao julgamento da melhor proposta, admitindo a complementação de informações e a juntada posterior de documentos complementares à proposta.

10.2.2 - Havendo falhas na proposta, o Pregoeiro deverá empreender diligências para a sua correção e/ou saneamento, de modo que a desclassificação da proposta somente será cabível se os vícios porventura existentes forem insanáveis, observando-se, para tanto, o disposto no inciso III do art. 12 da Lei nº 14.133/2021.

10.2.3 – Se houver indícios de inexequibilidade relativa da proposta, o Pregoeiro deverá assegurar à licitante a oportunidade de demonstração e comprovação da viabilidade financeira e econômica da oferta aplicando-se, no que couber, o art. 34 da Instrução Normativa SEGES/ME nº 73/2022.

CAPÍTULO XI – DA HABILITAÇÃO

11.1 – A habilitação das licitantes será verificada por meio do SICAF, Nível I ao VI do Cadastro de Pessoa Jurídica, e da documentação especificada neste edital.

11.1.1 – Diante da expiração de validade dos documentos registrados no SICAF referentes aos Níveis III, IV e VI, as licitantes deverão apresentar documentação complementar a fim de suprir tais exigências, observado em relação às empresas enquadradas como ME/EPP o disposto no art. 43, §1º, da Lei Complementar nº 123/2006.

11.1.2 – Os documentos referidos no subitem anterior, constantes do SICAF, serão disponibilizados para acesso pelos interessados mediante link informado no chat da sessão pública no sistema *compras.gov.br*, em atendimento ao princípio da transparência.

11.1.3. Para efeitos de comprovação da regularidade fiscal estadual e municipal (Nível IV do SICAF), considera-se a certidão negativa de débitos ou certidão positiva com efeitos de negativa de débitos.

11.1.3.1. Não serão admitidas certidões específicas de tributos imobiliários para fins de comprovação do subitem anterior.

11.2 – Para fins de habilitação jurídica, o Pregoeiro verificará a compatibilidade entre o objeto do certame e as atividades previstas como “objeto social” no ato constitutivo das licitantes, conforme natureza da pessoa jurídica.

11.2.1 - A incompatibilidade entre o objeto social e o objeto certame dará causa a inabilitação da licitante.

11.3 – Além dos documentos referentes à habilitação jurídica e à regularidade fiscal, social, previdenciária e trabalhista, a licitante deverá apresentar a seguinte documentação comprobatória dos requisitos de habilitação, caso ela não esteja disponibilizada digitalmente no SICAF.

10.3.1 – CAPACIDADE TÉCNICA:

a) Atestado de Capacidade Técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, declarando que a licitante forneceu adequadamente serviço compatível com o objeto da presente licitação.

11.3.1.1 – Deverá constar no atestado, no mínimo, os seguintes dados do emitente: razão social e dados para contato; e do favorecido: razão social, número do CNPJ, objeto do contrato e dados para contato.

11.3.1.2 - É admitida a somatória de atestados de capacidade técnica sempre que inexistir motivo para a exigência de atestado único, independentemente da época de expedição ou localidade.

11.3.1.3 - É facultada à Comissão de Licitação, ao Pregoeiro ou autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação relevante que deveria constar originariamente da proposta.

11.3.1.4 – Não serão considerados os atestados quando emitidos por pessoa jurídica de direito privado que integre, juntamente com a licitante, um mesmo grupo econômico ou empresarial.

11.3.1.4.1 - Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo econômico ou empresarial, as empresas controladas ou controladoras da empresa licitante, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.

10.3.2 – QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA conforme disposto no art. 69 da Lei nº 14.133, de 2021 a habilitação será restrita a apresentação da seguinte documentação:

a) Balanço Patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos dois últimos exercícios sociais.

a.1) Os documentos referidos na alínea 'a' limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

a.2) As licitantes criadas no exercício financeiro do presente certame deverão atender a todas as exigências da habilitação e ficarão autorizadas a substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

a.3) Comprovação de capital mínimo ou de patrimônio líquido mínimo equivalente a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação;

b) Certidão Negativa de Falência e Recuperação Judicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, ou de Insolvência Civil, expedida no domicílio da pessoa física.

b.1) No caso de certidão positiva de recuperação judicial ou extrajudicial, a licitante deverá apresentar a comprovação de que o respectivo plano de recuperação foi acolhido judicialmente, na forma do art. 58 da Lei nº 11.101/ 2005, sob pena de inabilitação, devendo, ainda, comprovar todos os demais requisitos de habilitação.

10.3.2.1 - Para fins de atendimento ao disposto na alínea "a" do item 10.3.2 deste edital, os documentos mencionados deverão ser apresentados da seguinte forma:

10.3.2.1.1 - Caso se trate de sociedade regida pela Lei Federal nº 6.404/1976 (sociedade anônima), balanços patrimoniais:

a) Publicados em Diário Oficial;

b) Publicados em jornal de grande circulação;

c) Por fotocópia registrada ou autenticada na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante.

10.3.2.1.2 - Caso se trate de sociedade por cota de responsabilidade limitada (LTDA) ou sociedade limitada unipessoal (SLU), balanços patrimoniais:

a) Extraídos do Livro Diário, acompanhado de cópia do Termo de abertura e encerramento, devidamente autenticado pela Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante ou em outro órgão equivalente;

10.3.2.1.3 - Sociedade criada no exercício em curso:

a) Cópia do Balanço de Abertura, devidamente registrado ou autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio das licitantes.

10.3.2.1.4 - Os tipos societários obrigados e/ou optantes pela Escrituração Contábil Digital (ECD), consoante disposições contidas no Decreto Federal nº 6.022/2007 e regulamentação editada pela Receita Federal do Brasil, apresentarão documentos extraídos do Sistema Público de Escrituração Digital (Sped), na seguinte forma:

a) Recibo de Entrega de Livro Digital transmitido através do Sistema Público de Escrituração Digital (Sped), desde que não haja indeferimento ou solicitação de providências;

b) Termos de Abertura e Encerramento do Livro Diário Digital extraídos do Sistema Público de Escrituração Digital (Sped);

c) Balanço e Demonstração do Resultado do Exercício extraídos do Sistema Público de Escrituração Digital (Sped).

11.3.3 - Além dos documentos referentes à habilitação jurídica e à regularidade fiscal, social, previdenciária e trabalhista, a licitante deverá:

a) Preencher em campo próprio do sistema, sob pena de inabilitação:

a.1) Declaração de que não possui em seu quadro de pessoal empregado menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, ou menor de 16 (dezesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal;

a.2) Declaração de inexistência de impedimento à sua habilitação, obrigando-se a comunicar a superveniência de ocorrência impeditiva ao TJ/TO;

a.3) Declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

a.4) Declaração, em campo próprio no sistema eletrônico, de que sob as penas da Lei, que não ultrapassou o limite de faturamento e cumpro os requisitos estabelecidos no Art. 3º da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, sendo apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos artigos 42 ao 49 da referida Lei Complementar.

a.5) Declaração, em campo próprio no sistema eletrônico, de elaboração independente de proposta.

11.4 – Os documentos exigidos neste Capítulo que não estejam contemplados no SICAF ao tempo da consulta pela Administração, deverão ser enviados por meio do sistema, quando solicitado pelo Pregoeiro, até a conclusão da fase de habilitação.

11.4.1 – O prazo para envio dos documentos de que trata o item 11.4 é de, no mínimo, **120 (cento e vinte) minutos**, a contar da convocação pelo sistema, podendo tal prazo ser alargado motivadamente pelo Pregoeiro a depender das circunstâncias ou, havendo justo motivo, mediante solicitação formal de prorrogação por parte da licitante.

11.4.2 – Para a contagem do prazo de que trata o item anterior, não será considerado o tempo de suspensão da sessão realizada pelo Pregoeiro.

11.4.3 – Em caso de não envio dos documentos complementares no prazo indicado ou expirada eventual prorrogação concedida pelo Pregoeiro, a licitante será inabilitada e sujeitar-se-á às sanções previstas neste edital.

11.5 – O licitante se responsabiliza pela veracidade e autenticidade dos documentos por ele encaminhados.

11.5.1 – Havendo dúvida razoável quanto à autenticidade ou em razão de outro motivo devidamente justificado, o Pregoeiro, a qualquer momento, poderá solicitar ao licitante o envio, em original ou por cópia autenticada, dos documentos remetidos nos termos do item anterior.

11.5.1.1 – Os originais ou cópias autenticadas, caso sejam solicitados, deverão ser encaminhados ao setor de licitações, Anexo I do TJTO, localizada no Edifício Amaro Empresarial, situada na Quadra 103 Norte, Rua NO 11, Lote 2, 7º Andar, Plano Diretor Norte, Palmas/TO, CEP 77.001-036, no prazo estipulado pelo Pregoeiro.

11.6 - Encerrado o prazo para envio da documentação de que trata o item 11.4, poderá ser admitida, mediante decisão fundamentada do Pregoeiro, a apresentação de novos documentos de habilitação para:

a) a aferição das condições de habilitação da licitante decorrentes de fatos existentes à época da abertura do certame;

b) atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

c) a apresentação de documentos de cunho declaratório emitidos unilateralmente pela licitante.

11.6.1 - A apresentação de documentos complementares ou substitutivos será realizada nos termos do item 11.7 e, findo o prazo assinalado sem o envio da nova documentação, restará preclusa essa oportunidade conferida ao licitante, implicando sua inabilitação.

11.7 – Caso seja necessário, para fins de confirmação, complementação, esclarecimento ou saneamento da documentação de habilitação, ou, ainda, nas hipóteses admitidas no item 11.6, o Pregoeiro, a título de diligência, poderá solicitar à licitante o envio de documentação complementar, por meio do campo de “anexos” do sistema.

11.7.1 – O prazo para envio dos documentos é de, no mínimo, **120 (cento e vinte) minutos** a contar da convocação pelo sistema, podendo tal prazo ser alargado motivadamente pelo Pregoeiro a depender das circunstâncias ou, havendo justo motivo, mediante solicitação formal de prorrogação por parte da licitante.

11.7.2 – Para a contagem do prazo de que trata o item anterior não será considerado o tempo de suspensão da sessão realizada pelo Pregoeiro.

11.7.3 – Em caso de não envio dos documentos complementares no prazo indicado ou expirada eventual prorrogação concedida pelo Pregoeiro, a licitante será inabilitada e sujeitar-se-á às sanções previstas neste edital.

11.8 – Os documentos de habilitação deverão se referir à empresa licitante, salvo quando, comprovadamente, após a data de emissão dos respectivos documentos, haja superveniente alteração contratual ou transferência de acervo técnico.

11.8.1. Em se tratando de filial, os documentos de habilitação jurídica e de regularidade fiscal e trabalhista deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que, pela própria natureza, são emitidos somente em nome da matriz.

11.8.2 – Os documentos relativos à habilitação técnica e econômico-financeira poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial.

11.9 – Para fins de verificação das condições de habilitação, o Pregoeiro poderá, diretamente, realizar consulta em sítios oficiais de órgãos e entidades cujos atos gozem de presunção de veracidade e fé pública, constituindo os documentos obtidos como meio legal de prova.

11.10 – As microempresas ou empresas de pequeno porte, assim declaradas para efeito dos benefícios da Lei Complementar nº 123/2006, deverão apresentar toda a documentação exigida para a comprovação de regularidade fiscal e trabalhista, mesmo que esta apresente alguma restrição.

11.10.1 – Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogável por igual período, a critério da Administração Pública, para a regularização da documentação, na forma do art. 43, § 1º, da Lei Complementar nº 123/2006;

11.10.2 – A não regularização dos documentos, no prazo previsto no subitem acima, implicará a decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no §5º do art. 90 da Lei nº 14.133/2021, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a licitação.

11.10.3 - O licitante enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado (a) da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal e (b) da apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício.

11.11 – O documento que não tiver prazo de vigência estabelecido pelo órgão expedidor não será admitido quando o intervalo entre a sua data de expedição ou de revalidação e a data de abertura da presente licitação for superior a 60 (sessenta) dias corridos.

11.12 – Na fase de habilitação, caso conste do SICAF a existência de "Ocorrências Impeditivas Indiretas" em relação à primeira classificada no certame, com fundamento no art. 160 da Lei nº 14.133/2021, o Pregoeiro deverá promover diligências para o levantamento de conjunto de indícios no sentido de analisar a configuração da tentativa de fraude ou burla aos princípios estabelecidos no art. 5º da Lei nº 14.133/2021 ou da configuração das hipóteses previstas no art. 5º, IV, "e", e no art. 14 da Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção).

11.12.1 – Constituem indícios para a configuração da tentativa de fraude ou burla a confusão societária e/ou o compartilhamento de estrutura humana e física entre as pessoas jurídicas envolvidas, em especial as seguintes características:

a) identidade dos sócios e/ou responsáveis técnicos;

b) atuação no mesmo ramo de atividades;

c) data de constituição da nova empresa posterior à data de instauração de processo administrativo apto à aplicação da sanção de suspensão/impedimento ou declaração de inidoneidade;

d) compartilhamento ou transferência da mesma estrutura física, técnica e/ou de recursos humanos.

e) identidade (ou proximidade) de endereço dos estabelecimentos;

f) identidade de telefones, *e-mails* e demais informações de contato.

11.12.2 – Diante da presença de um conjunto convergente de indícios referidos no subitem anterior, o Pregoeiro registrará, no "chat", as ocorrências levantadas, suspenderá o certame e oportunizará a licitante o exercício do contraditório e da ampla defesa, em campo próprio do sistema, no prazo de 5 (cinco) dias, devendo a licitante apresentar todos os esclarecimentos e documentação tendentes a ilidir a suspeita da prática de comportamento

ilícito.

11.12.3 – Constatada a tentativa de fraudar ou burlar os efeitos da sanção aplicada a outra empresa, com esteio no §1º do art. 14 c/c art. 160 da Lei nº 14.133/2021, o Pregoeiro, ao estender a licitante os efeitos das sanções que acarretem a impossibilidade de licitar e contratar com a Administração:

a) inabilitará a licitante por inaptidão jurídica para assumir obrigações com a Administração;

b) relatará o fato à autoridade superior para a instauração de procedimento administrativo específico objetivando a apuração exauriente acerca dos fatos e a eventual responsabilização da licitante pela prática de comportamento inidôneo.

11.13 - **O licitante que abandonar o certame, deixando de enviar a documentação solicitada, será desclassificado e sujeitar-se-á a sanções previstas neste edital.**

CAPÍTULO XII – DA DECLARAÇÃO DA LICITANTE VENCEDORA

12.1 – Diante da desclassificação ou inabilitação da primeira colocada, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a seleção da que melhor atenda a este edital.

12.2 – Constatado que a licitante detentora da melhor proposta atende às exigências habilitatórias fixadas neste edital, a licitante será declarada vencedora.

XIII - DO RECURSO

13.1 – Qualquer licitante poderá, no prazo de até 10 (dez) minutos após o término do julgamento das propostas e do ato de habilitação ou inabilitação, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer, sob pena de preclusão.

13.1.1 – O registro da intenção de recurso deverá ser efetivado exclusivamente por meio do sistema, observando-se os procedimentos operacionais estabelecidos na plataforma Compras.gov.br.

13.1.2 – Após a declaração final da vencedora do certame, a licitante que tenha registrado a intenção de recurso na forma do item 13.1 deverá apresentar, em momento único, as razões recursais, exclusivamente em campo próprio do sistema, no prazo de 3 (três) dias úteis.

13.1.3 – Diante da apresentação das razões recursais, as demais licitantes ficam, desde logo, intimadas a apresentar as contrarrazões, também via sistema, no prazo de 3 (três) dias úteis, que começará a correr do término do prazo para o registro das razões recursais de que trata o item 13.1.2.

13.2 – Para a formulação das razões e contrarrazões recursais, havendo solicitação nesse sentido, será assegurada aos licitantes interessados, além dos documentos constantes do sistema, vista imediata dos autos do procedimento administrativo licitatório.

13.2.1 – Na análise do recurso, a Administração poderá promover diligências destinadas a esclarecer ou complementar a instrução do processo, constituindo meio legal de prova os documentos obtidos.

13.3 – O Pregoeiro poderá reconsiderar ou não a decisão recorrida e, em caso de não reconsideração, os autos serão encaminhados à autoridade superior para julgamento do recurso, observados os prazos previstos no §2º do art. 165 da Lei nº 14.133/2021.

13.4 – O provimento do recurso implicará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

CAPÍTULO XIV – DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

14.1 – O objeto deste Pregão será adjudicado pela autoridade competente do TJ/TO.

14.2 – O objeto deste Pregão será adjudicado por grupo de itens à empresa vencedora do certame.

14.3 – A homologação deste Pregão compete à autoridade competente do TJ/TO.

CAPÍTULO XV – DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

15.1 - As sanções previstas no caput do art. 156 da Lei nº 14.133, de 2021, serão aplicadas de acordo com as disposições contidas na **IN TJTO n.º 06/2023** (**Anexo III do Edital**), sem prejuízo da aplicação de outras penalidades cominadas no instrumento convocatório ou no contrato, quando a licitante praticar as condutas previstas em lei ou na citada Instrução Normativa.

15.2 – A recusa injustificada da adjudicatária assinar o instrumento contratual no prazo estabelecido no item 16.1 caracterizará o descumprimento total do compromisso assumido e o(a) sujeitará à multa de 20% (vinte por cento) sobre o seu valor total, sem prejuízo das outras sanções previstas em lei e no instrumento convocatório.

15.3 – Caso a licitante e/ou o fornecedor, por ação ou omissão, venha a praticar alguma das condutas infracionais previstas no art. 155 da Lei nº 14.133/2021, observado o devido processo administrativo sancionatório e as disposições da Instrução Normativa TJTO nº 6, de 31 de janeiro de 2023, ficará sujeito(a) às sanções previstas no art. 156 da Lei nº 14.133/2021.

> **15.3.1** - Em conjunto com as sanções previstas no art. 155 da Lei nº 14.133/2021, a autoridade competente poderá determinar a extinção unilateral do ajuste.

15.4 – O atraso injustificado na execução do ajuste sujeitará o fornecedor à multa de mora, que será aplicada nos seguintes percentuais, tendo como base de cálculo o valor da parcela adimplida com atraso:

> **15.4.1 -** 1% (um porcento) pelo 1º (primeiro) dia de atraso;
>
> **15.4.2 -** 0,10% (um décimo porcento) por dia de atraso, a partir do dia 2º (segundo) até o 15º (décimo quinto);
>
> **15.4.3 -** 0,25% (vinte e cinco centésimos porcentuais) por dia de atraso, a partir do dia 16º (décimo sexto) até o 30º (trigésimo);
>
> **15.4.4 –** Findo o prazo do subitem 16.1 será aplicada, de forma cumulada, multa punitiva nos limites fixados no item 15.4 e observados os critérios de dosimetria previstos na Instrução Normativa TJTO nº 6, de 31 de janeiro de 2023 **(Anexo III do Edital**).

15.5 – Ocorrendo alguma das hipóteses previstas nos itens 15.3 a 15.4 deste edital, a nota de empenho e o contrato poderão, a qualquer tempo, ser canceladas, sem prejuízo das demais sanções.

15.6 – A multa, aplicada após regular processo administrativo e garantido o direito ao contraditório e à ampla defesa, será descontada das faturas emitidas pelo fornecedor ou, em último caso, cobrada judicialmente.

15.7 – Sem prejuízo das sanções previstas neste edital e seus anexos, os atos lesivos à administração pública previstos no inciso IV, do artigo 5º, da Lei nº 12.846/2013, sujeitarão os infratores às penalidades previstas na referida lei.

15.8 – Em qualquer hipótese de aplicação de sanções administrativas assegurar-se-á o direito ao contraditório e à ampla defesa.

CAPÍTULO XVI – DA ASSINATURA DO CONTRATO, DA GESTÃO E DA FISCALIZAÇÃO

16.1 – O licitante vencedor será convocado para assinar o contrato, dentro do prazo **de 5 (cinco) dias úteis** de sua convocação, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste edital.

16.1.1 - O prazo de convocação de que trata o item 16.1 poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período, desde que por motivo justificado, arrazoado por parte do fornecedor e a solicitação tenha ocorrido tempestivamente dentro do prazo de assinatura.

16.1.2 – A assinatura do contrato será realizada por meio eletrônica, utilizando-se do Sistema Eletrônico de Informações – SEI, como usuário externo.

16.1.3 – Caso o fornecedor, convocado para assinar o contrato, não compareça no prazo estabelecido no item 16.1, incorrerá no descumprimento do item 15.2.

16.1.4 – Caso a licitante vencedora convocada não realize a assinatura do contrato no prazo estabelecido no item 16.1, será facultado à Administração, através do Pregoeiro, convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, observando-se o disposto nos §§2º e 4º do art. 90 da Lei nº 14.133/2021.

16.2 – Por ocasião da assinatura do contrato, verificar-se-á por meio do SICAF e de outros meios se a licitante vencedora mantém as condições de habilitação e, ainda, se atende ao disposto nos §§ 2º e 4º do art. 91 da Lei nº 14.133/2021.

16.3 - **Conforme a Resolução nº 07/2005 do CNJ, é vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que venha a contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins.**

16.4 - O contrato terá sua vigência conforme estabelecido no item 4 do Anexo I do Edital (Termo de Referência).

1**6.5 - As disposições acerca da gestão e fiscalização contratual estão dispostas no item 5 do Anexo I do Edital (Termo de Referência).**

16.6 - Caberá aos gestores designados pelo Presidente do TJ/TO promover todas as ações necessárias ao fiel cumprimento dos ajustes decorrentes do instrumento contratual, observado o disposto no Anexo V da Instrução Normativa TJTO nº 4, de 31 de janeiro de 2023.

16.7 – A licitante vencedora deverá indicar preposto, durante o período de vigência, para representá-lo sempre que for necessário.

16.8 - Fica estabelecido, para fins de gestão e fiscalização contratual, os Níveis mínimos de serviço exigidos, que define os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento, conforme item 18 do Termo de Referência (ANEXO I) do edital.

16.9 – O contrato implicará compromisso de fornecimento nas condições estabelecidas, após a sua disponibilização no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), conforme previsto no art. 174, §2º, V, da Lei nº 14.133/2021.

CAPÍTULO XVII - DO PRAZO E DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

17.1 - **O prazo de entrega de implantação dos serviços será de até 60 (sessenta) dias úteis, contados a partir da assinatura do contrato, dentro do estabelecido no cronograma de implantação conforme item 8.6.2 do Termo de Referência - Anexo I.**

17.2 – **Tratando-se de solução baseada em nuvem (Software as a Service - SaaS), não haverá entrega física de mídias**

ou equipamentos. A entrega será considerada efetivada mediante o provisionamento do ambiente, com o envio oficial, por meio eletrônico (e-mail institucional), das credenciais de acesso (usuário/senha), chaves de API, manuais e links de acesso à plataforma para os Gestores do Contrato designados pelo TJTO.

17.3 - As atividades que demandem interação humana síncrona, tais como reuniões de alinhamento, sessões de treinamento (Item 5), repasse de conhecimento e suporte técnico de segundo/terceiro nível (não emergencial), deverão ser realizadas, preferencialmente, em dias úteis, no horário de expediente do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins (atualmente das 12h às 18h), salvo quando houver necessidade de atuação crítica ou emergencial.

17.4 – O prazo de execução poderá ser prorrogado, desde que devidamente justificado o motivo, nos termos do art. 73 da Instrução Normativa TJTO nº 4, de 31 de janeiro de 2023.

17.4.1 – Para os fins previstos neste item, a contratada deverá protocolar o seu pedido, com a devida motivação e comprovação dos fatos alegados, antes do vencimento do prazo inicialmente estabelecido.

17.4 – As demais disposições do item 6 do Anexo I do Edital (Termo de Referência).

CAPÍTULO XVIII - DO REGIME DE EXECUÇÃO

18.1 – O contratante deverá iniciar a prestação dos serviços a ele adjudicado conforme disposto **no capítulo 8 do Anexo I** (Termo de Referência) do Edital.

CAPÍTULO XIX– DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

19.1 – São obrigações da contratada, além de outras previstas neste edital ou decorrentes da natureza do ajuste:

19.1.1 - Manter durante a vigência do contrato todas as condições de habilitação e de qualificação;

19.1.2 - Apresentar cópias autenticadas das alterações do ato constitutivo, sempre que houver;

19.1.3 - Efetuar o pagamento de seguros, tributos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, comerciais, assim como quaisquer outras despesas diretas e/ou indiretas relacionadas com a execução deste ajuste;

19.1.4 - Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto ao Contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato.

19.1.5 - Responsabilizar-se-á por quaisquer danos causados ao TJ/TO ou a terceiros, por ação ou omissão de seus empregados, ou prepostos, decorrentes da execução do ajuste;

19.1.6 - Não ceder os créditos, nem sub-rogar direitos e obrigações do ajuste decorrente do contrato a terceiros;

19.1.7 - Não veicular publicidade acerca do objeto a que se refere o presente ajuste, salvo autorização específica do TJ/TO.

19.1.8 - Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior, conforme inciso II do artigo 137 da Lei nº 14.133/2021;

19.1.9 - Reparar quaisquer danos diretamente causados ao Contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pelo Contratante.

19.1.10 - Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pelo Contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida

necessária.

19.1.11 -Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

19.1.12 - Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) durante a execução do contrato.

19.1.13 - Realizar a entrega dos objetos nas condições, preços e prazos pactuados, nos termos do Termo de Referência e da proposta de preços.

19.1.14 - Emitir nota fiscal discriminando os objetos fornecidos, de acordo com o Termo de Referência.

19.1.15 - Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto contratado, sem prévia anuência do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins.

19.1.16 - Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ou indiretamente ao Poder Judiciário do Estado do Tocantins ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução da contratação, por ação ou omissão, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento.

19.1.17 - Substituir, às suas expensas, os objetos que não atenderem a qualidade correspondente às especificações exigidas no Termo de Referência, bem como aqueles que apresentarem vícios, defeitos ou incorreções.

19.1.18 - A troca de qualquer objeto defeituoso deverá ser realizada em até 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da abertura de ordem de serviço (chamado), e deverá estar coberta pela garantia, sem gerar qualquer ônus adicional para o Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins.

19.1.19 - Custear todas as despesas, diretas ou indiretas, decorrentes do cumprimento das obrigações assumidas.

19.1.20 - Aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato que se fizerem, nos termos do art. 125, da Lei nº 14.133, de 2021.

CAPÍTULO XX– DA CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

20.1 – A despesa com a execução do objeto desta licitação correrá à conta da Classificação Orçamentária com valor total de referência **R$ 2.988.141,10 (dois milhões, novecentos e oitenta e oito mil cento e quarenta e um reais e dez centavos)** será consignado:

U n i d a d e G e s t o r a: 060100

Classificação Orçamentária - PI: 0601.02.061.1169.4505

N a t u r e z a de D e s p e s a: 33.90.40

F o n t e de R e c u r s o s: 1.760

CAPÍTULO XXI – DA FORMA DE PAGAMENTO

21.1 – O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias corridos, após o protocolo de recebimento da nota fiscal, sendo que, recaindo sobre dias não úteis, o termo final será prorrogado para o dia útil subsequente:

21.1.1 - O pagamento será realizado, no prazo previsto no item anterior, por meio de ordem bancária em conta corrente indicada pelo fornecedor, quando mantidas as mesmas condições iniciais de habilitação e caso não haja fato impeditivo para o qual não tenha concorrido.

21.1.2 - O CNPJ constante da Nota Fiscal deverá ser o mesmo indicado na proposta e nota de empenho e vinculado à conta corrente do fornecedor.

21.2 – Caberá ao fornecedor apresentar, juntamente com a nota fiscal, os comprovantes atualizados de regularidade com a Fazenda Pública Federal, Estadual e Municipal, com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), sob pena de aplicação das penalidades previstas no Capítulo XV deste edital.

21.3 - Sobre a fatura incidirão os tributos legalmente instituídos e as multas que eventualmente vierem a ser aplicadas. Sendo o fornecedor isento ou beneficiário de redução de alíquota de qualquer imposto, taxa ou de contribuição social ou ainda optante pelo SIMPLES, deverá apresentar junto com a fatura, cópia do respectivo comprovante.

21.3.1 - Nos casos de prestação de serviço/fornecimento de bem que envolvam outras empresas, a Contratada, ao apresentar a nota fiscal para pagamento, deverá apresentar também relatório analítico dos valores devidos a cada empresa envolvida na execução do objeto, uma vez que a retenção aplicável incidirá diretamente sobre o pagamento a ser realizado pelo Contratante.

21.3.1.2 - O relatório previsto no subitem anterior deverá indicar, dentre outras informações, o CNPJ de cada empresa envolvida na execução do objeto."

21.4 – Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que o fornecedor providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o TJ/TO.

21.5 - Nenhum pagamento será efetuado ao fornecedor enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que o atraso decorrente gere direito a acréscimos de qualquer natureza.

21.6 - O TJ/TO reserva-se o direito de não atestar a nota fiscal para o pagamento se os dados constantes da mesma estiverem em desacordo com os dados do fornecedor ou, ainda, se os materiais fornecidos não estiverem em conformidade com as especificações apresentadas neste instrumento convocatório e na proposta, ficando o pagamento suspenso até a regularização.

21.7 – Ocorrendo atraso de pagamento e, desde que o fornecedor não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que os encargos moratórios devidos pelo TJ/TO, entre o término do prazo referido no item 19.1 e a data do efetivo pagamento da nota fiscal/fatura, a serem incluídos em fatura própria, são calculados por meio da aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, onde:

EM = Encargos Moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso;

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

I = i / 365 I = 6/ 100 / 365 I = 0,00016438

Onde i = taxa percentual anual no valor de 6%.

21.8 - As demais disposições estão contidas no item 10 do Termo de Referência.

CAPÍTULO XXII - DA EXTINÇÃO

22.1 – A inexecução total ou parcial de eventual ajuste que venha a ser firmado em razão do Contrato poderá ensejar a extinção do ajuste pela inexecução, conforme disposto nos artigos 137 a 139 da Lei nº 14.133, de 2021,

22.2 – A extinção do ajuste poderá ser:

I - por ato unilateral e escrito da Administração, nos casos enumerados nos incisos I a IX do art. 137 da Lei nº 14.133/2021, desde que o descumprimento contratual não tenha sido decorrente de sua própria conduta;

II – consensualmente, por acordo entre as partes, por conciliação, por mediação ou por comitê de resolução de disputas, desde que haja interesse da Administração; ou

III – por decisão arbitral, em decorrência de cláusula compromissória ou compromisso arbitral, ou por decisão judicial.

22.3 – No caso de extinção amigável, a parte que pretender rescindir o contrato comunicará sua intenção à outra, por escrito.

22.4 – Tanto a extinção determinada por ato unilateral da Administração como a consensual deverão ser precedidas de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente e reduzidas a termo no respectivo procedimento administrativo:

22.4.1 - Os casos de extinção contratual deverão ser formalmente motivados nos autos do processo, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

22.5 - Quando a extinção se der por ato unilateral, além das sanções cabíveis previstas na Lei nº 14.133/2021, poderá ocorrer:

I - retenção dos créditos decorrentes do contrato até o limite dos prejuízos causados ao CONTRATANTE e das multas aplicadas.

CAPÍTULO XXIII – DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

23.1 – Até o terceiro dia útil anterior à data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa, física ou jurídica, poderá impugnar ou solicitar esclarecimentos acerca do ato convocatório deste Pregão mediante petição a ser enviada exclusivamente para o endereço eletrônico cpl@tjto.jus.br.

23.2 – Compete ao Pregoeiro, auxiliado pelo setor técnico competente, decidir sobre as impugnações e responder aos pedidos de esclarecimento.

23.2.1 – A impugnação não enseja efeito suspensivo automático, devendo a Administração respondê-la em até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data prevista para a abertura do certame.

23.3 – Acolhida a impugnação contra este edital, será designada nova data para a realização do certame, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

23.4 – As respostas às impugnações e aos esclarecimentos solicitados serão disponibilizadas no Sistema Eletrônico Compras.gov.br e no campo de licitações do Portal da Transparência do TJ/TO.

CAPÍTULO XXIV - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

24.1 – O encaminhamento de proposta por meio do sistema eletrônico implica aceitação plena e irrestrita das condições e termos que regem o presente Pregão Eletrônico por parte da licitante.

24.2 – Integram este edital os seguintes anexos:

Anexo I - Termo de Referência;

Anexo II - Minuta do Contrato;

Anexo III – Instrução Normativa TJTO nº 6, de 31 de janeiro de 2023.

Anexo IV - Estudo Técnico Preliminar

24.3 – Os atos normativos do TJ/TO referenciados neste edital podem ser consultados no sítio eletrônico: http://www.tjto.jus.br/index.php/institucional/legislacao/interna.

24.4 – É facultado ao Pregoeiro, em qualquer fase do pregão, promover diligências destinadas a esclarecer ou complementar a instrução do processo desta licitação, constituindo meio legal de prova os documentos obtidos.

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

24.6 – As decisões do Pregoeiro durante os procedimentos do pregão serão fundamentadas e registradas no sistema com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

24.7 – A aplicação dos normativos expedidos pelo Órgão Central do Sistema de Serviços Gerais (SISG) limitar-se-á aos aspectos operacionais inerentes à parametrização do Sistema Eletrônico Compras.gov.br, prevalecendo os normativos regulamentares do TJ/TO no tocante à disciplina da fase preparatória da contratação, da atuação do Pregoeiro, prazos e procedimentos atinentes ao envio de documentação pelas licitantes, diligências e saneamento de falhas, aplicação de sanções e procedimentos posteriores à homologação do certame.

24.8 – Os casos omissos e as dúvidas suscitadas em qualquer fase do presente Pregão serão resolvidos pelo Pregoeiro.

24.9 - Para dirimir qualquer controvérsia decorrente da realização do presente Pregão, que não possa ser resolvida administrativamente, fica definido o foro da Comarca de Palmas, no Estado do Tocantins, com exclusão de qualquer outro.

Palmas/TO, 04 de novembro de 2026.

Pauline Sabará Souza

Pregoeira

ANEXO I

Termo de Referência nº 995 / 2026
PRESIDÊNCIA/DIGER/DTINF/DSI

Data	Versão	Descrição	Autor
05/12/2025	1.0	Finalização da primeira versão	Equipe de Planejamento da Contratação
27/03/2026	1.1	Revisão	Equipe de Planejamento da Contratação
02/07/2026	1.2	Revisão após mapeamento de preços	Equipe de Planejamento da Contratação
17/08/2026	1.3	Revisão - Orientações SEDCC	Equipe de Planejamento da Contratação
02/10/2026	1.4	Revisão após novo mapeamento de preços	Equipe de Planejamento da Contratação
14/10/2026	1.5	Ajuste Classificação Orçamentaria	Equipe de Planejamento da Contratação
19/10/2026	1.6	Ajuste - habilitação econômica	Equipe de Planejamento da Contratação

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Definição do objeto

1.1.1. Este procedimento administrativo tem como objeto a contratação de plataforma de atendimento omnichannel no modelo SaaS para atender as necessidades do Balcão Virtual com IA, para atender as demandas do Poder Judiciário do Estado do Tocantins.

1.1.2. Bens e serviços que compõem o objeto

Grupo	Item	Descrição	Catmat/ Catser	Unidade	Qtd Mensal	Qtd Anual	Valor Unitário Estimado (R$)	Total Mensal (R$)	Total 24 Meses (R$)
Único	1	Licenças de uso de solução para o tipo Atendente (Inclui Voz, Chat, E-mail, IA/Chatbot e Acessibilidade/ Libras)	27502	UND	250	3000	222,31	55.577,50	1.333.860,00
	2	Licenças de uso de solução para o tipo Supervisor (Inclui Voz, Chat, E-mail, IA/Chatbot e Acessibilidade/ Libras)	27502	UND	40	480	237,31	9.492,40	227.817,60
	3	Serviço de Implantação e Configuração	26972	UND	-	1	4.631,50		4.631,50
	4	Serviço de Curadoria de Chatbot com IA	3840	HORA	40	480	280,00	11.200,00	268.800,00

	5	**Serviço de Integração com sistemas da Contratante**	**27081**	**HORA**	**-**	**400**	**228,00**	**Eventual**	**182.400,00**
	6	**Serviço de Treinamento da Solução**	**3840**	**HORA**	**10**	**120**	**280,00**	**2.800,00**	**67.200,00**
	7	**Atendimento Eletrônico e mensageria via WhatsApp (Serviço/ Receptivo)**	**26077**	**UND**	**50.000**	**600.000**	**0,11**	**5.500,00**	**132.000,00**
	8	**Atendimento Eletrônico e mensageria via WhatsApp (Utilidade/ Ativo)**	**26077**	**UND**	**80.000**	**960.000**	**0,11**	**8.800,00**	**211.200,00**
	9	**Atendimento Eletrônico e mensageria via WhatsApp (Marketing/ Ativo)**	**26077**	**UND**	**10.000**	**120.000**	**0,46**	**4.600,00**	**110.400,00**
	10	**Armazenamento de Dados**	**26077**	**TB**	**1**	**12**	**493,00**	**493,00**	**11.832,00**
	11	**Serviço de Canal de Voz Nativo (CCaaS) com Gravação**	**26050**	**CANAL SIMULTÂNEO/ MÊS**	**50**	**600**	**365,00**	**18.250,00**	**438.000,00**
TOTAL ESTIMADO									**2.988.141,10**

1.1.3. Descrição do objeto da contratação

1.1.3.1. Plataforma Central e Canais de Comunicação

1.1.3.1.1. Modelo SaaS All-in-One

1.1.3.1.1.1. A solução deve ser fornecida como uma plataforma única (all-in-one), acessível via web, que centralize a gestão, o histórico das interações e a análise de dados, otimizando a eficiência operacional e reduzindo a complexidade de múltiplos sistemas.

1.1.3.1.2. Canais de Atendimento

1.1.3.1.2.1. A plataforma deve possuir uma interface unificada, contemplando no mínimo os canais de voz, chat, e-mail e WhatsApp.

1.1.3.1.2.2. A plataforma deverá prover nativamente o serviço de broker (intermediador) homologado para a API Oficial do WhatsApp Business. A inclusão deste serviço é requisito técnico essencial para garantir a viabilidade da integração, a performance do roteamento de mensagens e a aplicação da IA em tempo real.

1.1.3.1.2.3. A plataforma deverá prover os canais de voz (Item 11) de forma nativa, garantindo que 100% das gravações de áudio (e tela, se aplicável) sejam armazenadas dentro da plataforma Omni Channel, no mesmo histórico unificado do cliente (junto com chat, e-mail, etc.). A solução deve prover APIs que permitam a análise e fiscalização dessas gravações

1.1.3.1.3. Experiência do Usuário

1.1.3.1.3.1. A experiência de atendimento deve ser multimídia e totalmente integrada para o

jurisdicionado, independentemente do canal utilizado.

1.1.3.1.4. Roteamento e Priorização

1.1.3.1.4.1. Deverá permitir a criação de regras de roteamento e priorização para interações omnichannel, baseadas em critérios como categoria do cliente, horário de atendimento, número de atendentes disponíveis e tempo de espera na fila.

1.1.3.1.5. Automação e Inteligência Artificial

1.1.3.1.5.1. Chatbot com IA

1.1.3.1.5.1.1. A solução deve contemplar a aplicação de um chatbot para automatizar o processo de comunicação e filtrar a intenção dos usuários. O chatbot deve utilizar técnicas de Processamento de Linguagem Natural (NLP) e Aprendizado de Máquina (Machine Learning) para interpretar a semântica dos textos e aprimorar suas respostas ao longo do tempo.

1.1.3.1.5.2. Curadoria de Chatbot

1.1.3.1.5.2.1. O serviço de curadoria de conteúdo deve ser incluído para analisar interações, solucionar ambiguidades e sugerir a criação de novas interações para aprimorar a base de conhecimento do chatbot.

1.1.3.1.5.2.2. O motor de Inteligência Artificial e o Serviço de Curadoria deverão atuar em conjunto para garantir a otimização de custos.

1.1.3.1.5.2.3 A plataforma deverá ser configurada para que, no processo de Automação Progressiva (conforme descrito no Item 8.8.2), a IA priorize o atingimento do SLA de Qualidade (Item 07 da Tabela de SLA), mas utilize, sempre que tecnicamente possível e sem prejuízo à qualidade da resposta, a modalidade de mensagem de menor custo em detrimento das de maior custo.

1.1.3.1.6. URA (Unidade de Resposta Audível)

1.1.3.1.6.1. A URA deve realizar o atendimento inicial, com a capacidade de identificar e transferir a chamada para o canal e atendente corretos. A URA deve suportar recursos como "Cut-thru", "Force-play" e "echo".

1.1.3.1.7. Acessibilidade

1.1.3.1.7.1. A solução deve ser acessível e inclusiva, atendendo os padrões previstos no eMag. Deve garantir a total compatibilidade da interface textual com softwares leitores de tela de mercado (padrão WCAG), de forma cumulativa à oferta integrada de transbordo para atendimento humano via canal de voz (telefonia/URA) ou videoconferência. Para o público com deficiência auditiva, deve contemplar a tradução de texto para a Língua Brasileira de Sinais (Libras) via Avatar Virtual 3D e oferecer atendimento por videochamada com recurso de transcrição de áudio em tempo real (legendas automáticas).

1.1.3.1.8. Gestão e Monitoramento do Atendimento

1.1.3.1.8.1. A plataforma deverá, obrigatoriamente, fornecer um painel administrativo (dashboard) em tempo real para o Fiscal do Contrato. Este painel deve permitir:

a) o monitoramento detalhado do consumo de todos os itens transacionais (ex: Mensagens WhatsApp por tipo, Armazenamento) e;

b) a definição de quotas/limites (diários ou mensais) para o consumo de mensagens (Itens 7, 8 e 9), para fins de controle orçamentário.

1.1.3.1.9. Interface de Gestão

1.1.3.1.9.1. A plataforma deve reunir todos os recursos de gestão e funcionalidades em uma única interface. O acesso a configurações e visualizações de atendimentos deve ser controlado por direitos e permissões definidos por perfil (atendente e supervisor).

1.1.3.1.10. Gestão de Demandas e Tarefas Internas

1.1.3.1.10.1. A solução deve prover uma interface para a gestão centralizada das demandas

(módulo de ticketing ou gestão de tarefas), permitindo o controle de tarefas geradas tanto no atendimento automatizado (chatbot) e humano (presencial ou remoto), quanto no fluxo de trabalho interno (back-office).

1.1.3.1.10.2. Esta capacidade é fundamental para a organização dos fluxos de trabalho dos setores de apoio do TJTO (incluindo NACOM, DIGEP, etc.), a rastreabilidade das solicitações e a garantia de que nenhuma demanda, interna ou externa, seja perdida.

1.1.3.1.10.3. A plataforma deverá, no mínimo:

1.1.3.1.10.3.1. Oferecer funcionalidades de controle e acompanhamento de tarefas (status, responsável, prazo, prioridade) para a equipe de apoio (back-office), assegurando que as demandas complexas ou que exigem um follow-up interno sejam devidamente tratadas.

1.1.3.1.10.3.2. Permitir a criação de tarefas internas não vinculadas a um atendimento externo.

1.1.3.1.10.3.3. Possuir notificação automática (via e-mail ou WhatsApp) de encerramento da tarefa para o solicitante (seja ele interno ou externo), garantindo transparência.

1.1.3.1.11. Relatórios e Dashboards

1.1.3.1.11.1. A solução deve disponibilizar painéis de gerenciamento (dashboards) e relatórios personalizáveis, com dados históricos e em tempo real sobre o desempenho dos atendimentos.

1.1.3.1.11.2. Deverão ser incluídas métricas como Tempo Médio de Espera (TME), Tempo Médio de Atendimento (TMA) e Índice de Satisfação (NPS).

1.1.3.1.12. Gravação de Interações

1.1.3.1.12.1. A plataforma deverá gravar 100% das interações de todos os canais gerenciados (voz, e-mail, chat, WhatsApp, etc.), com acesso online e possibilidade de busca e reprodução por critérios de filtro.

1.1.3.1.13. Histórico e Rastreabilidade

1.1.3.1.13.1. O sistema deve prover a rastreabilidade e o histórico completo de todas as interações, incluindo logs de operações e acessos, para fins de auditoria.

1.1.3.1.14. Infraestrutura e Segurança

1.1.3.1.14.1. Hospedagem em Nuvem

1.1.3.1.14.1.1. A solução deve ser 100% em nuvem (SaaS), sem a necessidade de hardware local, e hospedada em um Data Center em território brasileiro, em conformidade com normas internacionalmente reconhecidas de segurança e disponibilidade, aceitando-se a apresentação de certificações como ISO 27001, SOC 2 Type II, ISO 27017, aliadas a uma arquitetura em nuvem de alta disponibilidade (Múltiplas Zonas de Disponibilidade), atestando a robustez equivalente aos padrões de mercado para infraestruturas críticas.

1.1.3.1.14.2. Disponibilidade

1.1.3.1.14.2.1. O serviço deve garantir alta disponibilidade, preferencialmente 99,9% de uptime, com plano de continuidade de negócios e réplica geográfica automática para Disaster Recovery (DR).

1.1.3.1.14.3. Segurança da Informação

1.1.3.1.14.3.1. A plataforma deve implementar padrões robustos de segurança, incluindo criptografia de dados em trânsito e em repouso, autenticação multifator (MFA) e integração via OpenID. A solução deve estar em conformidade com regulamentações de proteção de dados, como a LGPD, e com padrões internacionais como a ISO 27001.

1.1.3.1.14.3.2. Em conformidade com a LGPD e a Portaria SGD nº 2.715/23, a solução deverá:

1.1.3.1.14.3.2.1. Garantir que todo o armazenamento e processamento de dados (inclusive o Item de Armazenamento (Item 10)) ocorra exclusivamente em território nacional.

1.1.3.1.14.3.2.2. Possuir criptografia em repouso e em trânsito para todos os dados (inclusive backups).

1.1.3.1.14.3.2.3. Garantir a conformidade com os mais altos padrões de segurança da informação. Para fins de aceitabilidade da proposta técnica e condição para a celebração do contrato, a licitante vencedora deverá comprovar que a solução ofertada e a infraestrutura de nuvem (Datacenter) possuem certificação internacional de segurança válida (ex: ISO 27001, SOC 2 Type II ou equivalente), emitida em nome do desenvolvedor da plataforma e/ou do provedor do Datacenter.

1.1.3.1.15. Integrações

1.1.3.1.15.1. A plataforma deve ser capaz de se integrar com os sistemas internos do TJTO, como o Eproc, Google Workspace (Agenda, Email e Meet), URA 0800, Jira e VOIP, utilizando APIs (SOAP e REST).

1.1.3.1.15.2. A plataforma deverá ser nativamente compatível e garantir a integração via Entroncamento SIP (protocolo SIP) com a solução de telefonia VOIP ativa do TJTO, para transbordo dos canais de voz da plataforma para a rede de telefonia.

1.1.3.1.15.3. A comprovação de possibilidade desta integração será objeto de Prova de Conceito (PoC) eliminatória

1.1.3.1.16. Identidade e Acesso

1.1.3.1.16.1 O sistema deve permitir integração com o provedor de identidade do TJTO e com o gov.br (padrão Ouro) para autenticação e validação de usuários em consultas processuais.

1.1.3.1.17. Treinamento

1.1.3.1.17.1. O Serviço de Treinamento da Solução será medido e faturado em Horas, com estimativa de 120 (cento e vinte) horas anuais.

1.1.3.1.17.2. A capacitação deverá ser realizada no formato online ao vivo (modalidade EAD síncrona), por meio de plataforma de videoconferência que permita a interação em tempo real entre o instrutor e os servidores.

1.1.3.1.17.3. Capacitação Inicial e Gravação: A carga horária inicial será utilizada para capacitar o quantitativo total de usuários das licenças (aproximadamente 250 atendentes e 40 supervisores), que deverão ser divididos em turmas com número adequado de participantes para garantir o aproveitamento pedagógico.

1.1.3.1.17.4. A Contratada deverá gravar integralmente as primeiras turmas ministradas (tanto para o perfil de atendente quanto para o de supervisor). Os arquivos de vídeo deverão ser repassados ao TJTO em formato padrão de mercado (ex: MP4), com cessão de direitos de uso, para que o Tribunal os disponibilize em seu próprio ambiente virtual de aprendizagem (plataforma EAD interna), visando a capacitação assíncrona de novos servidores.

1.1.3.1.17.5. Treinamentos Sob Demanda: O saldo de horas remanescentes após a capacitação inicial será utilizado sob demanda do TJTO, mediante agendamento prévio. Essas horas servirão para treinamentos de reciclagem, apresentação de novas funcionalidades da plataforma ou oficinas direcionadas para suprir dificuldades específicas mapeadas nas equipes de atendimento durante a execução do contrato.

1.2. Justificativa para a contratação

1.2.1. Contextualização e justificativa da contratação

1.2.1.1. A presente contratação é fundamental para a modernização do atendimento ao público do Poder Judiciário do Estado do Tocantins (TJTO), alinhando-se aos objetivos estratégicos de transformação digital e eficiência operacional.

1.2.1.2. A atual estrutura de atendimento do Tribunal, que processa uma média de 4.694 atendimentos mensais, apresenta deficiências críticas que impactam a qualidade do serviço prestado ao jurisdicionado.

1.2.1.3. As principais deficiências diagnosticadas são:

1.2.1.3.1. a fragmentação dos canais (telefone, e-mail, chat), que impede um histórico unificado;

1.2.1.3.2. a alta taxa de demandas repetitivas, que sobrecarrega os servidores; e

1.2.1.3.3. a ausência de atendimento 24/7 e de mecanismos robustos de acessibilidade (Libras).

1.2.1.4. A solução definida é a contratação de uma Plataforma especializada em Centro de Contato como Serviço (CCaaS) Omnichannel, com capacidade de Inteligência Artificial (IA).

1.2.1.5. Esta solução visa centralizar todos os canais, automatizar demandas repetitivas e garantir a conformidade com a LGPD e os padrões de segurança (ISO 27001).

2. FORMA DE CONTRATAÇÃO

2.1. Tipo de contratação

2.1.1. A presente contratação será precedida de procedimento licitatório nos termos da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, regulamentada no âmbito do Tribunal de Justiça pela IN TJTO nº 4, de 31 de janeiro de 2023, além da Resolução CNJ nº 468, de 15 de julho de 2022, que regulamenta as contratações de bens e serviços de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC).

2.2. Modalidade de licitação

2.2.1. A modalidade de licitação recomendada é a do Pregão, na forma eletrônica.

2.3. Indicação justificada da adoção ou não do Sistema de Registro de Preços

2.3.1. Não será adotado o Sistema de Registro de Preços (SRP). A contratação formalizar-se-á por meio de Contrato Administrativo de prestação de serviços contínuos, com vigência inicial de 24 (vinte e quatro) meses.

2.3.2. A não adoção do SRP justifica-se por se tratar de serviço de natureza contínua, cuja necessidade da Administração é certa e imediata para a modernização do atendimento jurisdicional.

2.3.3. A otimização de recursos, a vedação ao pagamento por serviços não prestados e o controle do quantitativo de licenças implantadas gradativamente serão garantidos pelo Modelo de Faturamento sob Demanda. Conforme permissivo do art. 142 da Lei nº 14.133/2021, a remuneração mensal da Contratada dar-se-á estritamente pela efetiva comprovação do fato gerador (licenças ativadas e consumo de mensageria aferido por relatório no período), até o limite do valor global do contrato.

2.4. Indicação justificada do critério de julgamento da contratação

2.4.1. O critério de julgamento será o de Menor Preço por Grupo de Itens, conforme o Art. 33, I, da Lei nº 14.133/2021.

2.4.1.1. Considerando as diferentes arquiteturas comerciais das plataformas de Centro de Contato como Serviço (CCaaS) disponíveis no mercado, a precificação deverá observar o modelo de Custo Total de Propriedade (TCO - Total Cost of Ownership).

2.4.1.2. A licitante deverá agrupar todos os custos referentes a licenças-base, módulos adicionais (add-ons), plugins, recursos de Inteligência Artificial, motor de atendimento e demais componentes proprietários necessários para o cumprimento integral dos requisitos deste Termo de Referência, diluindo-os nos respectivos itens da Tabela de Preços (ex: Item 1 - Licença Atendente).

2.4.1.3. Não serão aceitas propostas que apresentem cobranças apartadas para funcionalidades que já sejam exigidas como requisitos nativos ou integrados (ex: relatórios, dashboards, painel de supervisão, IA Básica, Acessibilidade em LIBRAS), devendo tais custos estarem embutidos no valor unitário das licenças ou serviços ofertados.

2.4.1.4. A incompatibilidade da arquitetura de precificação da licitante com o modelo de agrupamento de custos estabelecido pela Administração não ensejará a alteração da planilha de quantitativos e custos estimados, sendo de inteira responsabilidade da Contratada a adequação de sua proposta comercial às exigências do edital.

2.5. Indicação justificada do critério de adjudicação da contratação

2.5.1. O critério de adjudicação será por Grupo de Itens, conforme o Art. 33, § 1º, da Lei nº 14.133/2021.

2.6. Indicação justificada da possibilidade de participação ou não de consórcios de empresas

2.6.1. Não será permitida a participação de empresas em consórcio. A vedação justifica-se pela natureza complexa da fiscalização dos Níveis de Serviço (SLA), especialmente o SLA N. 07 (Qualidade da IA), cuja responsabilidade deve recair sobre um único CNPJ. A permissão de consórcio aumentaria o risco de diluição de responsabilidade na execução contratual.

2.7. Previsão de subcontratação parcial do objeto

2.7.1. Em conformidade com o Art. 122, § 1º, da Lei nº 14.133/2021, fica VEDADA a subcontratação das parcelas do objeto consideradas de maior relevância técnica, quais sejam:

2.7.1.1. Itens 1 e 2 (Licenças de uso da solução, IA e Acessibilidade);

2.7.1.2. Item 4 (Serviço de Curadoria de Chatbot com IA);

2.7.1.3. Item 5 (Serviço de Integração com sistemas da Contratante);

2.7.1.4. Itens 7, 8 e 9 (Fornecimento do Broker de Mensageria WhatsApp);

2.7.1.5. Item 11 (Pacote de Canais de Voz).

2.7.2. A vedação justifica-se pois estes itens formam o núcleo da solução e são o objeto direto da Habilitação Técnica e da Prova de Conceito (PoC). A subcontratação destas parcelas inviabilizaria a fiscalização dos SLAs críticos (Risco E6 - Qualidade da IA) e diluiria a responsabilidade da Contratada.

2.7.3. A subcontratação será permitida apenas para parcelas acessórias, como o Item 6 (Serviço de Treinamento da Solução), limitada a 25% (vinte e cinco por cento) do valor do item, mediante autorização prévia do Fiscal do Contrato e comprovação de habilitação da subcontratada.

2.7.4. A Contratada principal permanecerá como a única e integralmente responsável perante a Administração pela execução de todo o objeto contratual (Art. 122, caput).

2.8. Aplicação da Lei Complementar Federal nº 123/2006

2.8.1. Será concedido tratamento diferenciado e favorecido às microempresas e empresas de pequeno porte, conforme Lei Complementar Federal nº 123/2006 e Art. 4º da Lei 14.133/2021, não se aplicando a vedação do Art. 4º, § 1º, pois o objeto não se enquadra nas exceções.

2.9. Indicação de direito de preferência

2.9.1. Não há justificativas para a aplicação do direito de preferência para os serviços pretendidos.

3. REQUISITOS DO FORNECEDOR

3.1 Indicação justificada da capacidade técnica e econômica a ser exigida do fornecedor

3.1.1. O critério de habilitação busca filtrar as empresas que realmente pertencem à área de Tecnologia da Informação e Comunicação, ou seja, do ramo do objeto que se pretende contratar, de modo a minimizar riscos para a regular execução do objeto.

3.1.2. Será exigido Atestado de Capacidade Técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, com a finalidade de comprovar que o licitante forneceu objetos e/ou prestou serviços satisfatoriamente, em características compatíveis com o objeto da licitação.

3.1.3. Haverá a necessidade da Contratada apresentar os documentos necessários a habilitação econômico financeira, visando demonstrar a aptidão econômica do licitante para cumprir as obrigações decorrentes do futuro contrato, conforme art. 69 da Lei 14.133/2021, restrita à apresentação da seguinte documentação:

3.1.3.1. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações

contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais;

3.1.3.2. Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante.

3.1.3.3. Em consonância com o §4º do art. 69 da Lei nº 14.133/2021, nas compras para entrega futura será estabelecido no edital a exigência de capital mínimo ou de patrimônio líquido mínimo equivalente a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação.

3.2. Indicação justificada de necessidade de apresentação de prova de conceito

3.2.1. Caso a conformidade da solução ofertada não possa ser plenamente aferida pela documentação técnica apresentada, a Administração Pública exigirá a realização de uma Prova de Conceito (PoC) de forma remota, para análise e avaliação de sua aderência às especificações e requisitos definidos neste Termo de Referência, sob pena de não aceitação da proposta.

3.2.1.1. A licitante provisoriamente classificada e convocada deve apresentar prova de conceito do produto ofertado, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da solicitação do agente de contratação e consequente suspensão da sessão pública, para avaliação técnica da conformidade de modo a comprovar sua aderência às especificações definidas no Termo de Referência.

3.2.2. A Prova de Conceito terá como objetivo comprovar o perfeito funcionamento da plataforma, suas funcionalidades, possibilidade de integrações e a experiência do usuário, permitindo à equipe técnica do Tribunal de Justiça do Tocantins (TJTO) avaliar sua conformidade com as especificações exigidas

3.2.3. No caso de não haver a disponibilização do ambiente ou demonstração, ou ocorrer atraso sem justificativa aceita pelo agente de contratação, a proposta será desclassificada/recusada.

3.2.4. Caso a Prova de Conceito seja reprovada, a proposta será recusada e, obedecendo a ordem de classificação, a próxima licitante classificada será convocada para negociação; caso o seu preço esteja dentro da margem orçamentária da Administração, a licitante apresentará sua solução para a PoC, estando esta sujeita às mesmas condições, e assim sucessivamente.

3.2.5. Os licitantes deverão colocar à disposição da Administração todas as condições indispensáveis à realização dos testes, como credenciais de acesso e suporte técnico, e fornecer, sem ônus, os manuais e a documentação em formato digital, necessários ao seu perfeito manuseio, quando for o caso. O ambiente de testes ou demonstração online será desativado após a avaliação técnica, não gerando direito a ressarcimento.

3.2.6. Critérios e Procedimentos de Avaliação da Prova de Conceito:

3.2.6.1. A avaliação da PoC será realizada por uma equipe técnica designada pelo TJTO. O licitante deverá disponibilizar um ambiente de testes ou uma demonstração online, no qual a equipe poderá simular as interações e funcionalidades.

3.2.6.2. Os procedimentos de avaliação incluirão, mas não se limitarão a:

3.2.6.2.1. Disponibilização do Ambiente: O licitante deverá fornecer acesso remoto ao ambiente da solução, incluindo credenciais de usuário (atendente e supervisor) e instruções de acesso, no prazo estipulado.

3.2.6.2.2. Demonstração das Funcionalidades: O licitante deverá realizar uma demonstração da plataforma, focando nos requisitos de todos os canais de atendimento (e-mail, telefone, WhatsApp, chat/popup no site), automação por IA, roteamento de filas, relatórios e dashboards.

3.2.6.2.3. Simulação de Cenários: A equipe do TJTO simulará cenários de atendimento para verificar o fluxo de trabalho, a performance da plataforma e a facilidade de uso da interface, tanto para o atendente quanto para o supervisor.

3.2.6.2.4. Verificação de Integrações: Será verificada a capacidade da plataforma de se integrar com os sistemas e serviços do TJTO, conforme os requisitos estabelecidos no Termo de Referência.

3.2.6.3. Critérios de Avaliação e Pontuação:

3.2.6.3.1. A avaliação da Prova de Conceito (PoC) é eliminatória e visa aferir a aderência mínima (Passa/Não Passa) da solução aos requisitos técnicos e funcionais deste Termo de Referência.

3.2.6.3.3. A equipe técnica do TJTO avaliará as quatro categorias abaixo. A licitante será reprovada na PoC e desclassificada do certame caso não atenda (Receba "Não Passa") a qualquer um dos critérios mínimos listados:

3.2.6.3.3.1. Funcionalidades Críticas (Passa/Não Passa): A solução deve comprovar 100% de aderência às integrações obrigatórias (e-Proc, GOV.BR e VOIP/SIP) e ao funcionamento do módulo de Gestão de Tarefas Internas;

3.2.6.3.3.2. Funcionalidades Essenciais (Passa/Não Passa): A solução deve comprovar a aderência aos fluxos de atendimento omnichannel (Voz Nativa com Gravação , Chat, E-mail, WhatsApp Nativo), e o funcionamento da Curadoria (Item 4) e da IA;

3.2.6.3.3.3. Usabilidade e Interface (Passa/Não Passa): A interface do atendente e do supervisor deve ser funcional, em idioma português (BR), e permitir a execução das tarefas de atendimento sem erros impeditivos ou bugs críticos.

3.2.6.3.3.4. Segurança e Performance (Passa/Não Passa): A solução deve comprovar a aderência aos requisitos de segurança, incluindo o armazenamento em território nacional e o uso de criptografia.

3.2.6.3.3.5. A pontuação final da Prova de Conceito será somada à pontuação da documentação técnica para a classificação da proposta. A recusa ou reprovação da PoC resultará na desclassificação da proposta.

4. FORMALIZAÇÃO, PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO E POSSIBILIDADES DE PRORROGAÇÃO

4.1. Indicação do instrumento desejado para formalizar o ajuste

4.1.1. O contrato será o instrumento indicado para formalizar o ajuste.

4.2. Prazo de vigência do contrato ou ajuste

4.2.1. O contrato terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses.

4.3. Possibilidade de prorrogação contratual

4.3.1. O contrato poderá ser prorrogado sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal, desde que as condições e preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado ou a extinção contratual sem ônus para qualquer das partes, nos termos do art. 107, da Lei nº 14.133, de 2021.

4.4. Fundamentação do prazo contratual

4.4.1. A contratação da plataforma de atendimento omnichannel por um período inicial de 24 (vinte e quatro) meses é justificada pela natureza e complexidade dos serviços a serem prestados. Esta vigência inicial, prevista na Lei nº 14.133/2021, garante a estabilidade necessária para que o Tribunal de Justiça do Tocantins (TJTO) maximize o retorno sobre o investimento e usufrua dos benefícios da solução.

4.4.1.2. Os motivos para a adoção deste prazo são:

4.4.1.2.1. Integração e Implantação Complexa: A implantação de uma plataforma omnichannel com IA e a sua integração com os sistemas existentes do TJTO é um processo complexo e que demanda tempo. Um contrato de 24 meses assegura que a fase de implementação, ajustes, treinamento e a curva de aprendizado dos usuários ocorram de forma tranquila, sem a pressão de uma renovação prematura.

4.4.1.2.2. Otimização de Custos: Contratos de maior duração permitem aos fornecedores diluir os custos de implantação e manutenção, o que resulta em propostas de preço mais competitivas para a Administração. Um contrato de 12 meses poderia gerar um custo inicial mais elevado, pois o fornecedor precisaria amortizar os custos de implantação em um período menor.

4.4.1.2.3. Segurança e Continuidade dos Serviços: A vigência sugerida minimiza a burocracia e os riscos associados à necessidade de renovações anuais. Isso garante a continuidade dos serviços essenciais de atendimento, sem interrupções que poderiam prejudicar o acesso dos jurisdicionados à Justiça.

4.4.1.2.4. Ganhos de Eficiência: Para que o TJTO obtenha os ganhos de eficiência esperados com o uso da Inteligência Artificial e a otimização dos fluxos de trabalho, é necessário um período de maturação. Oferece o tempo adequado para que a plataforma atinja seu potencial máximo, permitindo que a Administração colha os benefícios completos da modernização.

5. MODELO DE GESTÃO

5.1. Indicação dos gestores e fiscais do futuro ajuste

5.1.1. Gestor do Contrato: Wallson Brito da Silva, matrícula 198622;

5.1.2. Gestor substituto: Pâmela da Rocha Pires Ferreira, matrícula 353375;

5.1.3. Fiscal do Contrato: Samuel Barbosa Costa da Silva, matrícula 371433;

5.1.4. Fiscal substituto: Jorge Borges Figueiredo, matrícula 358244.

5.2. Forma de comunicação a ser estabelecida entre as partes

5.2.1. A comunicação entre gestor/fiscal do contrato e a Contratada será realizada por meio de correspondência oficial e anotações ou registros no mesmo processo que tratam da aquisição/ contratação do objeto.

5.2.2. Quando houver necessidade, o gestor deverá emitir notificações à Contratada.

6. PRAZO PARA ENTREGA DO OBJETO

6.1. O prazo de entrega de implantação dos serviços será de até 60 (sessenta) dias úteis, contados a partir da assinatura do contrato, dentro do estabelecido no cronograma de implantação.

7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E DO CONTRATANTE

7.1. Deveres e responsabilidades do Contratante

7.1.1. Designar gestor e/ou fiscal para acompanhar a execução do contrato.

7.1.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência.

7.1.3. Receber o objeto fornecido pela Contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas.

7.1.4. Comunicar à empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização com base na Avaliação de Resultado.

7.1.5. Aplicar à Contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, quando aplicável.

7.1.6. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à Contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato.

7.1.7. Comunicar à Contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento do objeto.

7.1.8. Responsabilizar-se pela lavratura do respectivo contrato, com base nas disposições da Lei nº 14.133, de 2021.

7.1.9. Proporcionar condições para a execução do objeto deste Termo.

7.1.10. Assegurar os recursos necessários para custear as despesas deste Termo, por meio da emissão de empenho, garantindo o pagamento da nota fiscal, respeitada a ordem cronológica.

7.1.11. Rejeitar os materiais que não atendam às especificações e aos requisitos mínimos constantes deste Termo.

7.1.12. Prestar todas as informações e/ou esclarecimentos que venham a ser solicitados pela empresa contratada.

7.1.13. Zelar para que, durante a vigência do contrato, sejam cumpridas as obrigações assumidas por parte da empresa contratada, bem como sejam mantidas todas as condições de habilitação e qualificação exigidas.

7.1.14. Dos Direitos De Propriedade Intelectual

7.1.14.1. Da Plataforma: Reconhece-se que os direitos de propriedade intelectual sobre a plataforma de software, o código-fonte base, os algoritmos nativos e a infraestrutura tecnológica disponibilizada na modalidade SaaS (Software as a Service) pertencem exclusivamente à CONTRATADA ou aos seus licenciantes, não havendo, por força deste contrato, cessão de propriedade do código-fonte da ferramenta à Administração.

7.1.14.2. Dos Dados e Conteúdo (Propriedade do TJTO): Pertencem exclusivamente à ADMINISTRAÇÃO (TJTO) todos os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais sobre:

7.1.14.2.1. Dados e Metadados: Todas as bases de dados processadas, logs de auditoria, históricos de conversação e relatórios gerados durante a execução contratual;

7.1.14.2.2. Base de Conhecimento e Treinamento da IA: Todo o conteúdo desenvolvido para a "Curadoria", incluindo árvores de decisão, fluxos de diálogo, pares de perguntas e respostas (Q&A), dicionários de sinônimos e regras de negócio configuradas na ferramenta;

7.1.14.2.3. Customizações Específicas: Códigos-fonte de scripts de integração (APIs/Webhooks), conectores ou desenvolvimentos específicos pagos pela Administração para conectar a solução aos sistemas do TJTO.

7.1.14.2.4. Da Portabilidade e Reversibilidade: Ao final do contrato, a CONTRATADA obriga-se a fornecer mecanismos para exportação integral dos itens descritos no subitem 7.1.14.2 em formato aberto e estruturado (CSV, JSON, XML ou SQL), garantindo que o TJTO retenha a "inteligência" construída, independentemente da ferramenta utilizada.

7.2. Deveres e responsabilidade da Contratada

7.2.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto ao Contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato.

7.2.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

7.2.3. Reparar quaisquer danos diretamente causados ao Contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pelo Contratante.

7.2.4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pelo Contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária.

7.2.5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação.

7.2.6. Observar as leis, decretos, regulamentos, portarias e demais normas aplicáveis direta e indiretamente à contratação.

7.2.7. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

7.2.8. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da

solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) durante a execução do contrato.

7.2.9. Realizar a entrega dos objetos nas condições, preços e prazos pactuados, nos termos deste Termo de Referência e da proposta de preços.

7.2.10. Emitir nota fiscal discriminando os objetos fornecidos, de acordo com o Termo de Referência.

7.2.11. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto contratado, sem prévia anuência do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins.

7.2.12. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ou indiretamente ao Poder Judiciário do Estado do Tocantins ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução da contratação, por ação ou omissão, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento.

7.2.13. Substituir, às suas expensas, os objetos que não atenderem a qualidade correspondente às especificações exigidas neste Termo de Referência, bem como aqueles que apresentarem vícios, defeitos ou incorreções.

7.2.14. A troca de qualquer objeto defeituoso deverá ser realizada em até 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da abertura de ordem de serviço (chamado), e deverá estar coberta pela garantia, sem gerar qualquer ônus adicional para o Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins.

7.2.15. Custear todas as despesas, diretas ou indiretas, decorrentes do cumprimento das obrigações assumidas.

7.2.16. Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da contratação.

7.2.17. Apresentar cópias das alterações do ato constitutivo, sempre que houver.

7.2.18. Efetuar o pagamento de seguros, tributos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, comerciais, assim como quaisquer outras despesas diretas e/ou indiretas relacionadas com a execução do contrato.

7.2.19. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior, conforme inciso II do artigo 137 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.2.20. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato que se fizerem, nos termos do art. 125, da Lei nº 14.133, de 2021.

8. REGIME DE EXECUÇÃO

8.1. Mecanismos de comunicação

8.1.1. Vide item 5.2.

8.2. Descrição da entrega do produto ou a execução dos serviços

8.2.1. Deverá ser realizada, até o 5º (quinto) dia útil após a última assinatura do contrato pelas partes, por meio de videoconferência ou presencialmente na Sede do Contratante, situado no Anexo I do TJTO, Edifício Amaro Empresarial, Quadra ACNO 11, Rua NO-11, Lote 2, CEP 77.001-036, uma reunião de alinhamento, com a participação do preposto da Contratada e do responsável técnico pela disponibilização das licenças, conforme definição e agendamento efetuado pelo gestor do contrato, com o objetivo de:

8.2.1.1. Apresentar preposto.

8.2.1.2. Identificar as expectativas a respeito da solução contratada.

8.2.1.3. Apresentar um cronograma de atendimento remoto e presencial da Solução, que deverá ser avaliado e aprovado pelo Gestor do contrato.

8.2.1.4.Nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Termo de Referência e no Contrato, esclarecendo, caso necessário, possíveis dúvidas acerca do objeto.

8.2.1.5.Repassar informações, pelo Contratante, a respeito dos sistemas corporativos e outras que porventura venham a agregar valores ao bom desempenho da execução do objeto.

8.2.2. Após a reunião de alinhamento, deverá ser gerada uma Ata com o resultado da mesma e esta deverá ser assinada pelo Contratante e pela Contratada.

8.2.3. A Contratante deverá abrir Ordem de Serviço (OS) para demandar os itens necessários à execução contratual;

8.2.4. A Contratada deverá entregar as licenças das soluções (item 1, 2) e manuais em no máximo 05 (cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento da Ordem de Serviço (OS);

8.2.5. A medição da prestação dos serviços será por resultado e consolidada mensalmente conforme indicadores de níveis de serviço definidos neste termo;

8.2.6. O indicador de nível de serviço referente aos chamados será computado a partir das 8h30min, com fechamento às 20h, quando aplicável;

8.2.7. Os serviços prestados deverão estar em conformidade com os padrões, normas, qualidade e desempenho estabelecidos pelo CONTRATANTE e condizentes com as melhores práticas de governança e gestão de TIC, como as preconizadas no Control, Governance and Audit for Business Information and Related Technology – COBIT 2019 ou superior, Information Technology Infrastructure Library – ITIL 3 ou superior e demais normas de padronização (International Organization for Standardization – ISO) relacionadas ao objeto;

8.2.8. As solicitações de serviços a serem atendidas pela CONTRATADA serão sempre registradas na própria ferramenta de gerenciamento de serviços a ser fornecida por esta contratação, pelo solicitante ou pela própria CONTRATADA, conforme o caso, e serão encerradas pela Contratada após a confirmação da conclusão dos serviços;

8.2.9. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente:

8.2.9.1. Relatórios gerenciais mensais referentes ao cenário atualizado do consumo de licenças e aos serviços realizados (instalações/configurações, suportes técnicos realizados, treinamentos, etc.);

8.2.9.2. Relatório de Indicadores de Níveis de Serviço emitido pelo CONTRATANTE por meio da solução de gerenciamento de serviços;

8.2.9.3. O conteúdo detalhado e a forma dos relatórios serão definidos entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, e ajustados sempre que necessário.

8.2.10. Quaisquer produtos e informações, de qualquer natureza, produzidos pela CONTRATADA decorrentes da prestação dos serviços contratados, executados nas dependências do Contratante ou da Contratada, serão de exclusiva propriedade do Contratante.

8.2.11. Após o encerramento da vigência do contrato, a CONTRATADA não poderá manter sob sua posse qualquer cópia, impressa ou digital, de qualquer produto e informação, de qualquer natureza, produzidos ou que teve acesso decorrentes da prestação dos serviços contratados.

8.3. Prazos de entrega ou de execução do objeto

8.3.1. Conforme cronograma a ser apresentado na Reunião virtual de alinhamento, item 8.6.2.

8.3.2. Os objetos deverão estar de acordo com as especificações técnicas que constam neste Termo de Referência.

8.4. Local e horário para a entrega dos produtos ou para a execução do objeto

8.4.1. Tratando-se de solução baseada em nuvem (Software as a Service - SaaS), não haverá entrega física de mídias ou equipamentos. A entrega será considerada efetivada mediante o provisionamento do ambiente, com o envio oficial, por meio eletrônico (e-mail institucional), das credenciais de acesso (usuário/senha), chaves de API, manuais e links de acesso à plataforma para os Gestores do Contrato designados pelo TJTO.

8.4.2. As atividades que demandem interação humana síncrona, tais como reuniões de alinhamento, sessões de treinamento (Item 5), repasse de conhecimento e suporte técnico de

segundo/terceiro nível (não emergencial), deverão ser realizadas, preferencialmente, em dias úteis, no horário de expediente do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins (atualmente das 12h às 18h), salvo quando houver necessidade de atuação crítica ou emergencial.

8.5. Forma de execução do objeto

8.5.1. Quantidade mínimas de bens ou serviços para comparação e controle

8.5.1.1. Por se tratar de contratação de solução SaaS de atendimento para atender o balcão virtual do TJTO, este item não se aplica, não sendo necessário a apresentação de quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle para este objeto.

8.6. Cronograma de realização dos serviços

8.6.1. As rotinas de execução para implantação dos serviços da solução de atendimento seguirá as regras de negócio contidas no cronograma de eventos deste item.

8.6.2. A Contratada, após a assinatura do contrato, deverá cumprir obrigatoriamente os eventos e prazos descritos a seguir.

Etapa	Descrição	Prazo de início	Prazo de término estimado	Objetivo/Entregáveis
1	Reunião de Kick-off	Até 5 (cinco) dias úteis após recebimento da assinatura do contrato.	Finalização no mesmo dia de início.	Definição das ações e validação das responsabilidades das partes, registrada em ata.
2	Fase de Planejamento e Implantação	Até 5 (cinco) dias úteis após a reunião de Kick-off.	Conforme o Plano de Implantação, limitado a 40 (quarenta) dias úteis a partir da assinatura do contrato.	1. Plano de Implantação da Solução, incluindo o cronograma detalhado de ativação dos canais e integrações. 2. Plano de Gerenciamento de Riscos. 3. Plano de Comunicação entre a Contratada e o Contratante. 4. Cronograma de treinamento das equipes do TJTO (atendentes e supervisores). 5. Configuração e implantação dos ambientes de teste e produção. 6. Treinamento da Equipe Técnica do TJTO para a administração da plataforma. 7. Elaboração dos manuais de operação e administração da plataforma. 8. Homologação do Ambiente Operacional pelo Contratante.
3	Fase de Transição - Ativação da Solução	A partir da assinatura do Termo de Aceite Definitivo da Fase de Planejamento e Implantação.	60 (sessenta) dias a partir da assinatura do Termo de Aceite.	1. Ativação da plataforma em ambiente de produção. 2. Realização dos testes de aceitação finais, com a equipe do TJTO, para validação do correto funcionamento. 3. Implantação do roteamento e das filas de atendimento. 4. Treinamento final para os usuários (atendentes e supervisores). 5. Elaboração e validação dos relatórios gerenciais e operacionais.

4	**Fase de Operação da Solução**	**A partir da assinatura do Termo de Aceite Definitivo da Fase de Transição.**	**Até 36 (trinta e seis) meses a contar da assinatura do contrato.**	**1. Prestação contínua dos serviços de atendimento omnichannel. 2. Monitoramento e acompanhamento dos indicadores de produtividade e qualidade (SLA/ ANS). 3. Suporte técnico e manutenção evolutiva. 4. Realização de curadorias e otimização do chatbot.**
5	**Fase de Encerramento dos Serviços**	**Até 30 (trinta) dias antes do término do Contrato.**	**Término da vigência contratual.**	**1. Plano de Encerramento e Descontinuidade dos Serviços. 2. Encerramento de todas as contas de acesso da Contratante. 3. Transferência de conhecimento, modelo de dados, bases de dados e logs para o TJTO e/ou novo fornecedor, garantindo a integridade e a propriedade das informações.**

8.6.3. Validação para aceite das fases citados no quadro acima:

8.6.4.1. Validação do Termo de Aceite Definitivo da Fase de Planejamento:

8.6.4.1.1. O Termo de Aceite Definitivo da Fase de Planejamento, será validado ao ser constatado que houveram os objetivos da Fase de Planejamento.

8.6.4.2. Validação do Termo de Aceite Definitivo da Fase de Transição:

8.6.4.2.1. O Termo de Aceite Definitivo da Fase de Transição, será validado ao ser constatado que houveram os objetivos/entregáveis da Fase de Transição.

8.6.5. Em casos específicos, mediante justificativa da Contratada entregue ao Contratante, com mínimo 10 (dez) dias úteis antes de findar o prazo inicial, os prazos acordados no quadro acima poderão ser estendidos ou prorrogados, por no máximo cinco (cinco) dias úteis.

8.7. Previsão dos recursos necessários para execução do contrato (recursos materiais, instalações, equipamentos e pessoal técnico adequado)

8.7.1. A Contratada deverá alocar e manter, durante toda a vigência do contrato, os recursos humanos e técnicos especializados necessários para o cumprimento integral de todos os Níveis de Serviço (SLA) definidos neste Termo de Referência.

8.7.2. A Contratada deverá prover, sob demanda (ativação) solicitada pelo Fiscal do Contrato, os seguintes itens, cujo faturamento será baseado na medição mensal do consumo/ativação (e não por Ordem de Serviço):

8.7.2.1. Item 1: Licenças de uso de solução para o tipo Atendente;

8.7.2.2. Item 2: Licenças de uso de solução para o tipo Supervisor;

8.7.2.3. Item 4: Serviço de Curadoria de Chatbot com IA (conforme franquia mensal);

8.7.2.4. Item 7: Atendimento Eletrônico e mensageria via WhatsApp (Serviço/Ativo);

8.7.2.5. Item 8: Atendimento Eletrônico e mensageria via WhatsApp (Utilidade/Receptivo);

8.7.2.6. Item 9: Atendimento Eletrônico e mensageria via WhatsApp (Marketing);

8.7.2.7. Item 10: Armazenamento de Dados;

8.7.2.8. Item 11: Pacote de Canais de Voz (VOIP).

8.7.3. A Contratada deverá executar, apenas quando demandado via Ordem de Serviço (OS) específica emitida pelo Fiscal do Contrato, os seguintes itens:

8.7.3.1. Item 5: Serviço de Integração com sistemas da Contratante;

8.7.3.2. Item 6: Serviço de Treinamento da Solução.

8.7.3.3. O faturamento destes itens será vinculado exclusivamente à entrega, medição e aceite da respectiva Ordem de Serviço.

8.7.4. A Contratada deverá executar o Serviço de Implantação e Configuração (Item 3), que não compõe o SRP. O faturamento deste item ocorrerá em parcela única, após o Aceite Definitivo do serviço.

8.8. Procedimentos, metodologias e tecnologias a serem empregadas

8.8.1. Durante a Fase de Planejamento, a contratada deverá considerar e analisar os processos de negócio e documentações relacionadas existentes no TJTO, junto ao gestor do contrato, podendo ser convocados outros setores para auxiliar no planejamento, com o intuito de que a implantação dos processos na solução ocorra alinhada aos objetivos negociais;

8.8.2. Metodologia de Implantação de Automação e Inteligência Artificial

8.8.2.1. A implantação da solução, especialmente do componente de Inteligência Artificial (IA), deverá seguir a metodologia de Automação Progressiva, visando a segurança da informação processual e a mitigação de riscos de baixa qualidade da IA (Risco 7). A metodologia compreende três fases contínuas:

8.8.2.2. Fase 1 (Implantação/Controle): A operação iniciar-se-á com Fluxos de Diálogo Estruturados (workflows) para as [20-30] principais demandas de atendimento (ex: consulta processual, emissão de certidão), garantindo 100% de assertividade inicial.

8.8.2.2. Fase 2 (Curadoria Contínua - Item 4): Paralelamente, o Serviço de Curadoria analisará continuamente as interações que falharam em entrar nos fluxos, identificando e validando com o Fiscal do Contrato novos candidatos para automação.

8.8.2.3. Fase 3 (Otimização da IA): O motor de IA (Item 1) será progressivamente treinado pela Curadoria (Fase 2) para absorver as novas demandas validadas. A IA evoluirá dos fluxos fixos para respostas otimizadas ("IA respondendo por si só"), visando o atingimento do SLA de Qualidade.

8.8.2.4. Esta metodologia poderá servir de base para a implantação e ser refinada à partir da análise pela Contratada.

8.9. Deveres e disciplina exigidos da contratada e de seus empregados, durante a execução do objeto

8.9.1. Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para prestação dos serviços;

8.9.2. Assumir inteira responsabilidade técnica e operacional, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir para outra empresa a responsabilidade por eventuais problemas na prestação do objeto.

8.10. Prazos e condições para recebimento provisório e definitivo do objeto

8.10.1. O responsável técnico deverá após a comprovação do perfeito funcionamento dos serviços às especificações técnicas, emitir e assinar em, no máximo, 15 (quinze) dias úteis, contados do primeiro dia útil posterior à entrega dos serviços, o Termo de Recebimento Provisório;

8.10.2. Após o recebimento e conferência do Termo de Recebimento Provisório, será emitido o Termo de Recebimento Definitivo, observado o prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis da emissão do termo de recebimento provisório;

8.11. Condições para substituição ou refazimento durante a fiscalização

8.11.1. A Contratada deverá refazer em até 15 (quinze) dias úteis, às suas expensas, os serviços que não atenderem a qualidade correspondente às especificações exigidas neste Termo de Referência, bem como aqueles que apresentarem vícios, defeitos ou incorreções.

8.12. Prazo de garantia ou de validade

8.12.1. A garantia da solução será integral e ininterrupta, com cobertura total dos serviços, durante todo o período de vigência do contrato, incluindo suas eventuais prorrogações, e sem custos adicionais para o Contratante.

8.13. Condições e prazos para substituição ou refazimento durante a garantia

8.13.1. A CONTRATADA fica obrigada a garantir pelo prazo de vigência contratual o perfeito funcionamento dos itens que compõem esta solução obedecendo ao estabelecido no Acordo de Nível de serviços (ANS), item 18;

8.13.2. A contratada deverá garantir que a solução possua desempenho suficiente para atender aos requisitos demandados pelo Poder Judiciário do Estado do Tocantins;

8.13.3. Durante o prazo da garantia apresentado no subitem 8.12.1, a contratada será obrigada a substituir ou refazer, no todo ou em parte, quaisquer serviços defeituosos, no prazo de até 15 (quinze) dias úteis, após o recebimento da notificação, sem ônus adicionais ao contratante.

8.14. Garantia contratual

8.14.1. Com o intuito de assegurar a perfeita execução do objeto, bem como resguardar a Administração Pública em eventual ressarcimento, em caso de inadimplemento contratual, razão pela qual escolhemos o percentual na garantia contratual da licitante vencedora de 5% (cinco por cento) do valor do contrato, conforme Art. 16, § 1º, do Anexo III, da Instrução Normativa Nº 4, de 31 de janeiro de 2023;

8.14.2. A CONTRATADA deverá entregar ao Gestor do Contrato, que submeterá à Divisão de Contratos e Convênios - DCC do TJTO, antes da assinatura de termo de contrato, a título de garantia, a quantia equivalente a 5% (cinco por cento) do valor anual da contratação, cabendo-lhe optar dentre as modalidades previstas no art. 96, § 1º, da Lei Nº 14.133/21;

8.14.3. A garantia será devolvida à CONTRATADA somente depois do cumprimento integral das obrigações assumidas, inclusive recolhimento de multas e satisfação de prejuízos causados ao CONTRATANTE;

8.14.4. A garantia deverá ter validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação;

8.14.5. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:

8.14.5.1. Prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

8.14.5.2. Prejuízos causados à administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

8.14.5.3. As multas moratórias e punitivas aplicadas pelo CONTRATANTE à CONTRATADA; e

8.14.5.4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

8.14.6. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em instituição bancária indicada pelo CONTRATANTE, com correção monetária, em favor do CONTRATANTE;

8.14.7. A não renovação, tempestivamente, da Garantia do Contrato ensejará a suspensão de pagamentos até a regularização do respectivo documento, independentemente da aplicação das sanções contratuais;

8.14.8. Caso o valor da garantia seja utilizado no todo ou em parte para o pagamento de multas, ela deve ser complementada no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas, contado da solicitação do CONTRATANTE, a partir do qual se observará o disposto abaixo:

8.14.9. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação da multa de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia sobre o valor anual do contrato, por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento);

8.14.10. O atraso superior a 10 (dez) dias acarretará a rescisão unilateral do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem o inciso I do

art. 137 da Lei nº 14.133, de 2021, sem prejuízo da multa prevista no item anterior;

8.14.11. O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pelo CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.

9. PREVISÃO DE PENALIDADES POR DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL

9.1. A empresa contratada será responsabilizada pelas condutas em desacordo com o disposto neste termo de referência, sujeitando-se às seguintes sanções:

I - advertência;

II - multa;

III - impedimento de licitar e contratar;

IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

9.1.1. A penalidade de advertência será aplicada quando a Contratada der causa à inexecução parcial deste contrato e não for justificável a aplicação de penalidade mais grave.

9.1.2. A sanção de impedimento de licitar e contratar consistirá em impedimento de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do Estado do Tocantins por até 3 (três) anos e será aplicada, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave, quando a Contratada:

I - der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

II - der causa à inexecução total do contrato;

III - deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

IV - não mantiver a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

V - não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocada dentro do prazo de validade de sua proposta;

VI - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado.

9.1.3. A sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar consistirá em impedimento de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos por um período mínimo de 3 (três) e máximo de 6 (seis) anos e será aplicada nas hipóteses do subitem 9.1.2. que justificam a aplicação de penalidade mais grave ou ainda quando a Contratada:

I - apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

II - fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

III - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

IV - praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

V - praticar ato lesivo previsto no art. 5º, da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

9.1.4. Em conjunto com as sanções dos subitens 9.1.1, 9.1.2. ou 9.1.3 a autoridade competente poderá:

I - aplicar multa entre 0,5% (cinco décimos por cento) e 30% (trinta por cento) do valor do contrato.

II - determinar a extinção unilateral do contrato.

9.1.5. O atraso injustificado na execução deste contrato sujeitará a empresa contratada a multa

de mora, que será aplicada nos seguintes percentuais, tendo como base de cálculo o valor da parcela adimplida com atraso:

I - 1% (um por cento) pelo 1º (primeiro) dia de atraso;

II - 0,10% (um décimo por cento) por dia de atraso, a partir do dia 2º (segundo) até o 15º (décimo quinto);

III - 0,25% (vinte e cinco centésimos percentuais) por dia de atraso, a partir do dia 16º (décimo sexto) até o 30º (trigésimo).

9.1.6. O Contratante avaliará se o atraso no adimplemento parcial ou total do objeto configura simples impontualidade, passível de multa moratória, ou inexecução do contrato, que sujeitará a empresa contratada às demais sanções administrativas previstas, avaliando as circunstâncias do caso concreto e a utilidade ou aproveitamento do objeto para a administração.

9.1.7. A aplicação de multa de mora não impedirá que o Contratante a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada das demais sanções previstas neste Termo.

I - A multa compensatória não obsta a apuração e cobrança das perdas e danos decorrentes do descumprimento do contrato.

9.1.8. A não apresentação da documentação prevista no item 11.2 deste Termo de Referência ou a constatação de qualquer irregularidade relativa às demais condições de habilitação e qualificação que ensejaram a presente contratação sujeitarão a empresa contratada à pena de advertência e à sua notificação para sanear o vício ou irregularidade:

I - O inadimplemento da obrigação no prazo assinalado na notificação sujeitará a Contratada ao disposto nos incisos I e II do subitem 9.1.4.

9.1.9. O atraso no adimplemento de outras obrigações acessórias, não previstas expressamente nos parágrafos anteriores, sujeitará a Contratada à multa moratória de 0,05% (meio décimo por cento) a 0,1% (um décimo por cento), ao dia, sobre o valor total do contrato, até o limite de 30 (trinta) dias, a critério do Contratante, observando-se os critérios constantes do subitem 9.1.13 e sem prejuízo das demais sanções.

9.1.10. Durante o período de 30 (trinta) dias previsto nos subitens 9.1.5 e 9.1.9, desta cláusula, a critério do Contratante, este contrato poderá ser rescindido, sem prejuízo das demais sanções.

9.1.11. Ressalvadas as penalidades do inciso I do subitem 9.1.4, o somatório das demais multas previstas neste tópico não poderá superar, em cada mês, o máximo de 15% (quinze por cento) do valor mensal do contrato ou de 1/12 do valor total.

9.1.12. A reincidência na aplicação do percentual máximo previsto no subitem anterior poderá ensejar a extinção unilateral deste contrato.

9.1.13. Nos processos de apuração de infrações, serão assegurados o direito ao contraditório e à ampla defesa, observadas as disposições legais e regulamentares, e serão levados em consideração na aplicação das sanções:

I - a natureza e a gravidade da infração cometida;

II - as peculiaridades do caso concreto;

III - as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

IV - os danos que dela provierem para o Contratante;

V - a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle;

VI - a não reincidência da infração;

VII - a atuação da empresa contratada em minorar os prejuízos advindos de sua conduta omissiva ou comissiva;

VIII - a execução satisfatória das demais obrigações contratuais.

9.1.14. A multa moratória de valor irrisório poderá ser convertida em pena de advertência, a critério da autoridade competente.

9.1.15. Em casos excepcionais, caso a multa moratória se mostre desproporcional à gravidade da infração e ao prejuízo ou risco de prejuízo dela decorrente, a autoridade competente poderá, justificadamente, reduzi-la, em atendimento ao disposto no subitem 9.1.13 deste Termo de Referência.

9.1.16. A multa aplicada, após regular processo administrativo e garantido o direito de ampla defesa, será descontada das faturas emitidas pela empresa contratada ou recolhida ao Fundo Especial de Modernização e Aprimoramento do Poder Judiciário - Funjuris por meio de DAJ – Documento de Arrecadação Judiciária.

9.1.17. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pelo Contratante à empresa contratada, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada, ou será cobrada judicialmente.

9.1.18. No processo Administrativo sancionatório, a dosimetria na aplicação de penalidades decorrentes da prática de infrações definidas neste contrato e no art. 155, da Lei nº 14.133, de 2021, o Contratante deverá observar as disposições da Instrução Normativa do TJTO nº 6, de 31 de janeiro de 2023.

10. FORMA DE PAGAMENTO

10.1. A empresa contratada deverá, obrigatoriamente, apresentar nota fiscal/fatura correspondente aos materiais efetivamente fornecidos.

10.2. Caberá à empresa contratada apresentar, juntamente com a nota fiscal/fatura, os comprovantes atualizados de regularidade com a Fazenda Pública Federal, Estadual e Municipal, com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), sob pena de aplicação das penalidades específicas previstas neste Termo.

10.3 O CNPJ constante da nota fiscal/fatura deverá ser o mesmo indicado na proposta e nota de empenho e vinculado à conta corrente da Contratada.

10.4. O Contratante somente pagará à empresa contratada os materiais que forem efetivamente fornecidos.

10.5. Os pagamentos serão efetuados após análise da conformidade dos materiais fornecidos com o discriminado na respectiva nota fiscal/fatura e o atesto do fiscal técnico do contrato.

10.6. O atesto do fiscal técnico do contrato na nota fiscal/fatura é condição indispensável para o pagamento.

10.7. Na ausência do fiscal técnico ou do gestor do contrato (férias, licença ou em viagem por interesse do Contratante), o seu respectivo substituto realizará as atividades de sua competência, de acordo com Anexo V da IN TJTO nº 4, de 2023.

10.8. O Contratante reserva-se o direito de não atestar a nota fiscal/fatura para o pagamento, se os dados constantes da mesma estiverem em desacordo com os dados da empresa contratada ou, ainda, se materiais fornecidos não estiverem em conformidade com as especificações apresentadas neste Termo de Referência, ficando o pagamento suspenso até a regularização.

10.9. O gestor deverá enviar o processo com a solicitação de pagamento à Diretoria Financeira em prazo hábil para a realização do tempestivo pagamento em conformidade com o estabelecido neste contrato.

10.10. Em havendo duas ou mais solicitações de pagamento aptas a serem processadas e não sendo possível a efetivação da quitação na mesma data, a Diretoria Financeira deverá observar a ordem de preferência estabelecida no caput do art. 141, da Lei nº 14.133, de 2021.

10.11. Não será permitido pagamento antecipado, parcial ou total, relativo ao contrato, conforme art. 145 da Lei nº 14.133, de 2021.

10.12. O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias corridos do protocolo de recebimento da nota fiscal/fatura (momento em que o credor está adimplente com a obrigação firmada perante o Contratante, sendo que, recaindo sobre dias não úteis, o termo final será prorrogado para o dia útil subsequente.

10.13. O pagamento será realizado, no prazo previsto no item anterior, por meio de ordem bancária em conta corrente da Contratada, quando mantidas as mesmas condições iniciais de habilitação e caso não haja fato impeditivo para o qual tenha concorrido.

10.14. Sobre a nota fiscal/fatura incidirão os tributos legalmente instituídos e as multas que eventualmente vierem a ser aplicadas. Caso a Contratada seja isenta ou beneficiária de redução de alíquota de qualquer imposto, taxa ou de contribuição social ou ainda optante pelo SIMPLES, deverá apresentar, junto com a nota fiscal/fatura, cópia do respectivo comprovante.

10.15. O pagamento somente será realizado mediante a comprovação das mesmas regularidades exigidas para a habilitação da empresa contratada.

10.16. Nenhum pagamento será efetuado à Contratada enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que o atraso decorrente gere direito a acréscimos de qualquer natureza.

10.17. Fica a Contratada ciente de que, por ocasião do pagamento, será verificada sua situação quanto à regularidade fiscal exigida na habilitação, a qual deverá ser mantida durante toda a execução contratual.

10.18. Em havendo erro na apresentação da nota fiscal/fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a empresa contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento se iniciará após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o Contratante.

10.19. Caso ocorra atraso no pagamento e desde que a empresa contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que os encargos moratórios devidos pelo Contratante, entre o término do prazo referido no item 10.20 e a data do efetivo pagamento da nota fiscal/fatura, a serem incluídos em fatura própria, são calculados por meio da aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, onde:

EM = Encargos Moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso;

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

I = i / 365 I = 6/ 100 / 365 I = 0,00016438

Onde i = taxa percentual anual no valor de 6%.

10.20. Nos pedidos de alteração da forma de pagamento, observar-se-á à disposição da Seção III do Anexo VI da Instrução Normativa do TJTO nº 4, de 31 de janeiro de 2023.

10.21. Todos os atos inerentes ao presente contrato obedecerão às regras concernentes ao Sistema Eletrônico de Informações – SEI do Contratante.

11. CONDIÇÕES DE REAJUSTE

11.1. O preço poderá ser reajustado após 12 (doze) meses contados do termo inicial previsto no item 11.2, observada a variação do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA ou por outro indicador que venha substituí-lo.

11.2. O primeiro reajuste será devido após o transcurso do prazo de 12 (doze) meses contados da

data do orçamento estimado, assim considerada a data de conclusão da apuração do valor estimado da contratação, independentemente da data da tabela ou sistema referencial de custos utilizado.

11.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o intervalo mínimo de 12 (doze) meses será contado da data de início dos efeitos financeiros do último reajustamento ocorrido. O arredondamento dos preços reajustados deste contrato se regerá da seguinte forma:

11.3.1. Para os valores utilizados em operações matemáticas de somatório serão utilizadas duas casas decimais e para aplicação de índices de correção monetária serão utilizadas sete casas decimais; e

11.3.2. Quando a casa decimal imediatamente posterior à definida no subitem 11.3.1 for igual ou superior a cinco, aumenta-se a casa decimal anterior em uma unidade. Já quando for inferior a cinco, permanecerá a mesma inalterada.

11.4. Os pedidos de reajuste contratual serão recebidos, instruídos e impulsionados pelo gestor do contrato, conforme Seção III do Anexo V da Instrução Normativa do TJTO nº 4, de 31 de janeiro de 2023.

11.5. Nos procedimentos de reajuste, deverão ser observadas as disposições da Seção VI, do Capítulo VIII, da Instrução Normativa do TJTO nº 4, de 31 de janeiro de 2023.

12. CRITÉRIOS E PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE

12.1. Serão observados em todas as contratações de bens e serviços critérios de sustentabilidade ambiental, nos termos do art. 144, da Lei nº 14.133, de 2021 e do art. 7º da Instrução Normativa TJTO nº 4, de 2023.

12.2. A Contratação deve obedecer às normas ambientais e de sustentabilidade aplicáveis no Brasil, promovendo a correta destinação dos resíduos resultantes da prestação do serviço, tais como peças substituídas, embalagens, entre outros, observando a legislação e princípios de responsabilidade socioambiental como a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305, de 2010).

12.3. A Contratada deverá observar o Código de Conduta de Fornecedores de bens e serviços e a Resolução CNJ nº 400, de 2021, que dispõe sobre a política de sustentabilidade no Poder Judiciário.

13. ALINHAMENTO AOS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO INSTITUCIONAIS

13.1. Alinhamento aos Planos Estratégicos do Órgão

13.1.1. Plano Estratégico

13.1.1.1. Conforme se extrai do Plano Estratégico (2021 – 2026), do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins, o objeto da contratação está alinhado com o objetivo abaixo:

ID	Objetivo Estratégico
1	Fortalecimento da Estratégia Nacional de TIC e Proteção de Dados.
2	Agilidade e Produtividade na Prestação Jurisdicional

13.1.2. Plano de Gestão (2023-2025)

13.1.2.1. Conforme se extrai do SEI nº 25.0.000004694-1**, Portaria Nº 926/2025 - PRESIDÊNCIA/ ASPRE, de 11 de março de 2025, (evento** 6368770**), do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins, o objeto da contratação está alinhado com o objetivo abaixo:**

ID	Objetivos Estratégicos
1	Meta 8 - Cumprir as metas nacionais do CNJ e aprimorar seu monitoramento.

2	**Meta 10 - Aprimorar o atendimento aos usuários.**
3	**Meta 13 - Implementar ferramentas tecnológicas de gestão e serviços que impactem na produtividade.**
4	**Meta 49 - Executar as ações do Plano de Transformação Digital – PTD.**

13.2. Alinhamento ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTIC (2023-2024)

13.2.1. De acordo com SEI nº 25.0.000002378-0**, evento** 6385652**, verifica-se o alinhamento ao PDTIC nos seguintes pontos:**

ID	Ação do PDTIC	Meta do PDTIC associada
1	**Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário**	**Atingir 90% de Satisfação dos Usuários de TIC até 2026**
2	**Promover a Transformação Digital**	**Atingir 100% dos serviços digitais até 2026**

13.3. Alinhamento ao Plano de Contratações Anual – PCA

13.3.1. A demanda está prevista no Plano de Contratação, disponível no SEI 25.0.000008786-9 **evento** 7016357**.**

ID	Descrição
29	**Balcão Virtual**

14. PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO DE TIC

14.1. A decisão de não parcelar a contratação do Balcão Virtual com Inteligência Artificial (IA) no Tribunal de Justiça do Tocantins (TJTO) é fundamentada na complexidade e natureza intrinsecamente integrada da solução.

14.2. O objeto licitado configura-se como um sistema único e integrado de atendimento omnichannel, que exige interoperabilidade e coordenação contínua entre múltiplos canais (voz/ URA, website, redes sociais, chat, e-mail, WhatsApp e telefonia) e sistemas internos (Eproc, Google Workspace, provedores de identidade).

14.3. O parcelamento deste sistema implicaria um risco elevado à sua coerência, funcionalidade e desempenho, comprometendo a efetividade da solução.

14.4. Além disso, a contratação de um único fornecedor proporciona economia de escala e uma redução significativa dos custos de gestão contratual, concentrando a responsabilidade e simplificando os processos de acompanhamento e fiscalização, o que resulta em maior vantagem econômica e técnica para o TJTO.

14.5. Essa abordagem garante a coesão da solução, o suporte técnico integrado e a evolução tecnológica harmoniosa, essenciais para uma plataforma de atendimento que visa aprimorar a agilidade e acessibilidade dos serviços judiciais de forma contínua

15. RESULTADOS E BENEFÍCIOS ESPERADOS

15.1. Espera-se que este projeto alcance uma série de resultados que melhoram a experiência dos jurisdicionados, tornam o sistema judiciário mais acessível e eficiente, e promovem uma maior transparência e modernização no TJTO.

15.2. Além disso, contribui diretamente no fortalecimento da relação institucional do Poder Judiciário com a sociedade, na agilidade e produtividade na prestação jurisdicional e no fortalecimento da Estratégia Nacional de TIC do CNJ e de proteção de dados.

15.3. Espera-se que o uso do Balcão Virtual com IA resulte na redução do tempo de tramitação dos processos, na diminuição da taxa de congestionamento e no aumento do índice de

atendimento à demanda. Isso ocorrerá porque os servidores estarão concentrados em cumprir os processos de maneira mais eficiente.

15.4. Ao oferecer um atendimento mais rápido e acessível, o projeto tende a aumentar a satisfação dos jurisdicionados, que terão uma experiência mais conveniente e eficaz ao lidar com o tribunal, Planejamento Estratégico além de representar um passo importante na modernização da instituição, tornando-a mais alinhada com as expectativas de uma sociedade cada vez mais tecnológica e conectada.

16.ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA RESOLUÇÃO CNJ Nº 468/2022

16.1. Requisitos legais

16.1.1. Lei 13.709, de 2018

16.1.2. Lei nº 14.133, de 2021;

16.1.3. Resolução CNJ nº 468, de 2022;

16.1.4. Instrução Normativa TJTO nº 4, de 2023;

16.1.5. Resolução nº 31, de 29 de setembro de 2021 - Institui a Política de Governança das Contratações Públicas no Poder Judiciário do Estado do Tocantins;

16.1.6. Resolução CNJ nº 372, de 2021;

16.2. Requisitos de garantia/manutenção

16.2.1. Conforme itens 8.12 e 8.13.

16.3. Requisitos de arquitetura tecnológica

16.3.1. A solução deve ser entregue na arquitetura SaaS (Software Como Serviço).

16.4. Requisitos de projeto e de implementação

16.4.1. A solução deverá ser implantada conforme especificações deste Termo de Referência.

17. MANUTENÇÃO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA

17.1. A Contratada deverá manter sigilo sobre quaisquer dados, informações ou documentos, do Contratante, de que venha a ter conhecimento ou que lhe venham a ser confiados, não podendo sob qualquer pretexto, divulgá-los, revelá-los ou reproduzi-los, sob as penas da lei.

17.2. A Contratada deverá manter no mais estrito sigilo toda documentação de natureza técnica e administrativa, gerada em função da execução do contrato, não copiando, não usando em seu próprio benefício, nem revelando ou mostrando a terceiros, nem publicando tais informações, no território brasileiro ou no exterior, conforme Anexos D e E, do Termo de Referência.

18. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS

18.1. Para a prestação deste serviço a Contratada deverá cumprir o Acordo de Nível de Serviço, atendendo pelo menos:

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO				META DE NÍVEL DE SERVIÇO		Glosa
N.	Nome	Descrição	Cálculo	Exigida	Aferida	
01	Índice de Solicitações de suporte técnico L1 com atendimento	Percentual de solicitações no período com atendimento iniciado em, no máximo, 1	(Quantidade de solicitações L1 com atendimento iniciado em até 1 hora/ Total de solicitações L1	= 100%	< 100% a 98%	1%
					< 98% a 96%	3%

	iniciado em até 1 hora - (ISA1)	**(uma) hora.**	**solicitadas) x 100%**		**< 96%**	**5%**
02	**Índice de Solicitações L2 com atendimento iniciado em até 02 horas (ISA2)**	**Percentual de solicitações no período com atendimento iniciado em, no máximo, 2 (duas) horas.**	**(Quantidade de solicitações L2 com atendimento iniciado em até 2 horas/ Total de solicitações L2 solicitadas) x 100%**	**≥ 95%**	**< 95% a 90%**	**1%**
					< 90% a 85%	**3%**
					< 85%	**5%**
03	**Índice de Solicitações L3 com atendimento iniciado em até 1 dia útil (ISA3)**	**Percentual de solicitações no período com atendimento iniciado em, no máximo, 1 (um) dia útil.**	**(Quantidade de solicitações L3 com atendimento iniciado em até 1 dia útil/ Total de solicitações L3 solicitadas) x 100%**	**≥ 80%**	**< 80% a 75%**	**1%**
					< 75% a 65%	**3%**
					< 65%	**5%**
04	**Índice de Solicitações L4 com atendimento iniciado em até 2 dias úteis (ISA4)**	**Percentual de solicitações no período com atendimento iniciado em, no máximo, 2 (dois) dias úteis**	**(Quantidade de solicitações L4 com atendimento iniciado em até 2 dias úteis/ Total de solicitações L4 solicitadas) x 100%**	**≥ 60%**	**< 60% a 50%**	**1%**
					< 50% a 40%	**3%**
					< 40%	**5%**
05	**Índice de Ordens de Serviço em Atraso (IOSA)**	**Percentual de dias em atraso das ordens de serviço no período.**	**(Total de dias de atraso das Ordens de Serviço e Atendimento(1)/ Total de dias das Ordens de Serviço e Atendimento(2)) x 100% (1) Quantidade total de dias de atraso referente às Ordens de Serviços em atendimento, constantes do faturamento ou ainda em execução, sem justificativa de atraso aceita pelo CONTRATANTE. (2) Quantidade de dias previstos para execução total das Ordens de Serviço em atendimento, constantes do faturamento ou ainda em execução.**	**≤ 5%**	**< 5% a 15%**	**1%**
					< 15% a 25%	**3%**
					< 25%	**5%**
06	**Índice de Resultado - (IR)**	**Avalia serviços e produtos realizados e entregues ao longo da execução de cada**	**(Somatório das avaliações das ordens de serviços atendidas(1)/**	**≥ 90%**	**< 90% a 85%**	**5%**

		Ordem de Serviço (OS).	**Pontuação máxima possível das ordens de serviço atendidas(2)) x 100% (1) Soma da Avaliação de Resultados de todas as ordens de serviço entregues no mês de referência do faturamento, de acordo com a tabela detalhada no item 18.9.6. (2) Soma da pontuação máxima possível para cada Ordem de Serviço (OS) entregue no mês de referência do faturamento. Ou seja, multiplicação da quantidade de ordens de serviço por 11 pontos.**			
					< 85% a 80%	**10%**
					< 80%	**15%**
07	**Índice de Qualidade da IA (IQA)**	**Percentual de atendimentos via chatbot (IA) que foram resolvidos no primeiro contato (FCR) e classificados como "automatizáveis", sem a necessidade de transbordo para atendente humano**	**(Total de atendimentos resolvidos pela IA / Total de atendimentos automatizáveis recebidos pela IA) x 100%**	**Mês 1-3: ≥ 40%**	**< 80% a 75%**	**10%**
				Mês 4-6: ≥ 60%	**< 75% a 70%**	**15%**
				A partir do Mês 7: ≥ 80%	**< 70%**	**20%**

18.2. A glosa referente ao Indicador N. 06 (IR - Índice de Resultado) será aplicada exclusivamente sobre o valor total da Ordem de Serviço (OS) específica que foi avaliada e considerada insatisfatória (abaixo da meta exigida). Esta medida assegura o pagamento por resultado (Súmula TCU nº 269) para os serviços pontuais (Itens 5 - Integração e 6 - Treinamento).

18.3. Em virtude da criticidade do Risco 7 (Baixa Qualidade da IA) e da estratégia de agrupamento adotada (Itens 1 e 2), a glosa referente ao Indicador N. 07 (IQA) será aplicada sobre o somatório dos valores mensais dos itens 1 (Licença Atendente), 2 (Licença Supervisor) e 4 (Serviço de Curadoria). Esta medida assegura o pagamento por resultados[1] e garante o incentivo da Contratada na entrega de uma IA de alta performance.

18.4. É garantido à Contratada o direito de contestação dos resultados da apuração do Acordo de Nível de Serviço, bem como apresentar as justificativas que se fizerem necessárias.

18.5. As justificativas, desde que aceitas pelo gestor e pelo fiscal do contrato, poderão anular a incidência de glosas e advertências na aplicação do Acordo de Nível de Serviço.

18.6. As penalidades deste item não excluem, nem alteram as especificadas nas Sanções Administrativas.

19. DA CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

19.1. A classificação orçamentária foi informada pela DIVPODG, na Informação nº 31187**/2026, inserta no evento** 7255079 **SEI nº** 24.0.000015656-2**, da seguinte maneira:**

- **Unidade Gestora: 060100 – FUNJURIS;**
- **Classificação Orçamentária – PI: 0601.02.061.1169.4505;**
- **Natureza de Despesa: 33.90.40;**
- **Fonte de Recursos: 1760;**

20. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

20.1. Equipe de Planejamento da Contratação instituída pela Portaria DIGER nº 77552/2024, de 09 de setembro de 2024, sob evento 6046874, aprova a contratação Balcão Virtual com Inteligência Artificial, de acordo com especificações e quantidades estabelecidas neste Termo, para atender as demandas do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins.

ANEXO "A" DO TERMO DE REFERÊNCIA
MINUTA DO TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO DE SERVIÇO

1) Identificação			
Contrato	**xx/aaaa**		
Contratada	**<Nome da contratada>**	**CNPJ**	**99.999.999/9999-99**
Número da OS/OFB/NE	**xxxx/aaaa**	**Data de emissão**	**<dd/mm/aaaa>**

2) Especificação do(s) Serviço(s) e Volumes de Execução
Solução de STIC

<Descrição da Solução de TIC solicitada relacionada ao contrato anteriormente identificado>			
Item	**Descrição do objeto**	**Quantidade**	**Métrica**
1	<Descrição igual ao da OS/OFB/NE de abertura>	<Ex.: PF>	<n>
2	…	…	…
...	…	…	…

3) Recebimento Preliminar

Por este instrumento, em conformidade com o art. 140, inciso I, alínea "a", da Lei nº 14.133, de 2021, atesta-se o recebimento provisório da prestação dos serviços OU do recebimento dos bens não permanentes referentes à Ordem de Serviço (OS) / Ordem de Fornecimento (OFB) / Nota de Empenho (NE) acima identificada.

O presente recebimento formaliza o recebimento provisório da prestação dos serviços OU do recebimento dos bens não permanentes, ficando sua aceitação definitiva condicionada à verificação posterior da qualidade e aderência técnica, de acordo com o item 8.10 do Termo de Referência - "Prazos e condições para recebimento provisório e definitivo".

O(s) objeto(s)/serviço(s) poderá(ão) ser rejeitado(s) ou submetido(s) a retificação, no todo ou em parte, caso constatada desconformidade com as condições definidas no Termo de Referência.

Sempre que se fizer necessário deverão ser registradas as informações adicionais.

Palmas-TO, XX de XXXXXXXXX de XXXX.

_____

Fiscal técnico

_____

Fiscal demandante

ANEXO "B" DO TERMO DE REFERÊNCIA
MINUTA DO TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO DE SERVIÇO

1) Identificação			
Contrato/Nota de Empenho nº	xx/aaaa		
Contratada	<Nome da contratada>	**CNPJ**	99.999.999/9999-99
Número da OFB	xxxx/aaaa	**Data de emissão**	<dd/mm/aaaa>

2) Especificação do(s) Bem(ns) e Quantidade

Solução de STIC

<Descrição da Solução de TIC solicitada relacionada ao contrato anteriormente identificado>

Item	Descrição do objeto	Quantidade	Métrica
1	<Descrição igual ao da OFB de abertura>	<Ex.: unid.>	<n>
2	…	…	…
...	…	…	…

3) Análise técnica e qualitativa

Atesta-se que, decorrido o prazo de observação e vistoria iniciado no Recebimento Provisório, foi realizada a conferência pormenorizada do(s) objeto(s), validando sua aprovação nos seguintes eixos de conformidade definidos no Termo de Referência:

Conformidade Técnica e Funcional: o objeto foi executado/entregue em estrita obediência às especificações técnicas, apresentando pleno funcionamento, desempenho e qualidade.

Compatibilidade e Segurança: o objeto demonstrou adequada integração ao ambiente do TJTO, cumprindo os requisitos de infraestrutura, segurança da informação e normas técnicas aplicáveis.

Regularidade Documental e Suporte: foram entregues e validados todos os manuais, licenças, documentação acessória e certificados de garantia/manutenção.

4) Ressalvas

( ) SEM RESSALVAS: o objeto foi entregue ou executado em total conformidade com as especificações e exigências pactuadas, sem pendências identificadas.

( ) COM RESSALVAS: o objeto é aceito com as observações listadas abaixo. As inconformidades registradas não impedem sua utilização ou fruição imediata, mas ficam registradas para fins de correção, histórico ou providências futuras:

Exemplo 1 (Atraso na Entrega):

O objeto está tecnicamente perfeito, porém a entrega ocorreu com [X] dias de atraso em relação ao prazo definido no termo de referência, fato comunicado à gestão do contrato para aplicação das penalidades cabíveis.

Exemplo 2 (Pendência Documental Simples):

Aceite condicionado ao envio da versão digital editável dos manuais técnicos em até 72 (setenta e duas) horas, conforme acordado com o preposto da empresa contratada.

Exemplo 3 (Pequena Avaria Estética em Bem Permanente):

O objeto apresenta pequeno risco na lateral esquerda (conforme fotos anexas), avaria estética que não

compromete o funcionamento. O defeito foi anotado para que não seja cobrado do responsável patrimonial futuro.

Exemplo 4 (Serviço com Ajuste Pendente):

Serviços aceitos, ficando pendente apenas a limpeza final do local em que foi realizado. A Contratada se comprometeu a realizar até a data [DD/MM/AAAA].

5) Conclusão
Diante da conformidade apurada nas etapas anteriores, o objeto é RECEBIDO DEFINITIVAMENTE. **Ressalta-se que este recebimento não exime a Contratada da responsabilidade por eventuais vícios ocultos, defeitos de fabricação ou redibitórios que venham a se manifestar durante o prazo de garantia legal ou contratual.**

Palmas-TO, XX de XXXXXXXXX de XXXX.

_____

Fiscal técnico

_____

Fiscal demandante

_____

Gestor do Contrato

ANEXO "C" DO TERMO DE REFERÊNCIA
MINUTA DO TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO DE BENS PERMANENTES

Aos XX dias do mês de XXXXXXXXX do ano de XXXX, esta COMISSÃO DE RECEBIMENTO, nomeada pela Portaria nº XXXX, de XXXX, encerrou os trabalhos de análise para fins de RECEBIMENTO PROVISÓRIO, previsto no Contrato nº XX/ XXXX (ou Nota de Empenho nº XX/XXXX), do Processo nº XXXXXXXXX. Assim procedendo, esta COMISSÃO conferiu o objeto apresentado e atesta o RECEBIMENTO PROVISÓRIO, sem (ou com as seguintes) ressalvas:

1. (listar as discrepâncias, quando houver).

Palmas-TO, XX de XXXXXXXXX de XXXX.

Membros da Comissão

ANEXO "D" DO TERMO DE REFERÊNCIA

MINUTA DO TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO DE BENS NÃO PERMANENTES

Aos XX dias do mês de XXXXXXXXX do ano de XXXX, este GESTOR, declara para os devidos fins, que recebe definitivamente, o objeto apresentado e atesta o RECEBIMENTO DEFINITIVO, do objeto previsto no Contrato nº XX/XXXX (ou Nota de Empenho nº XX/ XXXX), do Processo nº XXXXXXXXX.

Palmas-TO, XX de XXXXXXXXX de XXXX.

Gestor

ANEXO "E" DO TERMO DE REFERÊNCIA
MINUTA DE ORDEM DE SERVIÇO

Haja vista o Contrato nº XX/XXXX, firmado entre o Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins e a empresa XXXXXXXXXX, inscrita no CNPJ sob nº XXXXXXXXXXXX, para prestação do serviço de XXXXXXXXXXXXXXXX, decorrente do Pregão nº XX/XXXX, solicita na forma de comodato conforme especificação técnica descrita na seção do Termo de Referência/Contrato, inserto no evento XXXX, do processo SEI nº XXXXXXXXXX.

Palmas-TO, XX de XXXXXXXXX de XXXX.

Contratante

ANEXO "F" DO TERMO DE REFERÊNCIA
MINUTA DE TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

O <NOME DO ÓRGÃO>, sediado em <ENDEREÇO>, inscrito sob CNPJ nº <CNPJ>, doravante denominado Contratante, e, de outro lado, <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, inscrita sob CNPJ nº <CNPJ>, doravante denominada Contratada;
Considerando que em razão do Contrato nº XX/202X doravante denominado Contrato Principal, a Contratada poderá ter acesso a informações sigilosas do Contratante;
Considerando a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;
Considerando as boas práticas de Política de Segurança da Informação;
Resolvem celebrar o presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, doravante Termo, vinculado ao Contrato Principal, mediante as seguintes cláusulas e condições:
CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO
Constitui objeto deste Termo o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela Contratada, no que diz respeito ao trato de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pelo Contratante, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do Contrato Principal celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõe o Decreto nº 7.845 de 14 de novembro de 2012 – Salvaguarda de

dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado.

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste Termo, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

- **Informação: é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.**

- **Informação Pública ou Ostensiva: são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pelo Contratante.**

- **Informações Sensíveis: são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômico, político, científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiro.**

- **Informações Sigilosas: são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgação possam acarretar qualquer risco à segurança da sociedade e do Estado, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.**

- **Contrato Principal: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.**

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. O Termo informação abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: *know-how*, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades do Contratante e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao Contrato Principal, doravante denominados Informações, a que diretamente ou pelos seus empregados, a Contratada venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do Contrato Principal celebrado entre as partes.

Parágrafo Primeiro – Comprometem-se, as partes, a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do Contrato Principal, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do Contrato Principal.

Parágrafo Segundo – As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do Contrato Principal.

Parágrafo Terceiro – As obrigações constantes deste Termo não serão aplicadas às Informações que:

I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação;
II – Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente Termo;
III – Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

CLÁUSULA QUARTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação sigilosa revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do Contrato Principal, em conformidade com o disposto neste Termo.
Parágrafo Primeiro – A Contratada se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio do Contratante.
Parágrafo Segundo – A Contratada compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do Contrato Principal sobre a existência deste Termo bem como da natureza sigilosa das informações.
I – A Contratada deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Termo e dará ciência ao Contratante dos documentos comprobatórios.
Parágrafo Terceiro – A Contratada obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa do Contratante, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo Contratante.
Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste Termo.
I – Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.
Parágrafo Quinto – A Contratada obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à Contratada, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do Contrato Principal.
Parágrafo Sexto – A Contratada, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:
I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;
II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros;
III – Comunicar ao Contratante, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e
IV – Identificar as pessoas que, em nome da Contratada, terão acesso às informações sigilosas.

CLÁUSULA QUINTA – DA VIGÊNCIA

O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a Contratada teve acesso em razão do Contrato Principal.

CLÁUSULA SEXTA – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do Contrato Principal firmado entre as Partes. Neste caso, a Contratada, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo Contratante, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Título IV do Capítulo I da Lei nº 14.133, de 2021.

CLÁUSULA SÉTIMA – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este Termo de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do Contrato Principal.
Parágrafo Primeiro – Em havendo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da

moralidade.
Parágrafo Segundo – O disposto no presente Termo prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.
Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a Contratada manifesta sua concordância no sentido de que:
I – O Contratante terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da Contratada;
II – A Contratada deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pelo Contratante, todas as informações requeridas pertinentes ao Contrato Principal;
III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;
IV – Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;
V – O presente Termo somente poderá ser alterado mediante Termo Aditivo firmado pelas partes;
VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a Contratada não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste Termo, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;
VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a Contratada, serão incorporados a este Termo, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de Termo Aditivo a Contrato Principal;
VIII – Este Termo não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar Informações Sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.
CLÁUSULA OITAVA – DO FORO
O Contratante elege o foro de Palmas, no Estado do Tocantins, onde está localizada a sede do Contratante, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente Termo, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.
E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo é assinado pelas partes em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito.

Palmas-TO, <dia> de <mês> de <ano>.

De acordo.

Contratada

ANEXO “G” - ACORDO DE PROCESSAMENTO DE DADOS PESSOAIS (DPA)

O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO TOCANTINS (TJTO), sediado na Praça dos Girassóis, s/n, Palmas-TO, inscrito sob CNPJ nº 25.064.275/0001-34, doravante denominado CONTRATANTE-CONTROLADOR, e, de outro lado, <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, inscrita sob CNPJ nº <CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA-OPERADORA, estabelecem o presente Acordo de Tratamento de Dados Pessoais (“DPA”), anexo é parte indissociável do Contrato nº xx/xxxx (“Contrato Principal”).

Ao contratar qualquer um dos produtos e/ou serviços oferecidos pela Contratada, o Contratante manifesta sua adesão expressa aos termos aqui estabelecidos.
CONSIDERANDO QUE:
(A) A CONTRATADA-OPERADORA, conforme o disposto no Contrato Principal, presta serviços ou concede

licenciamento de software à CONTRATANTE-CONTROLADORA;
(B) Durante a execução do Contrato Principal, a CONTRATADA-OPERADORA realizará o tratamento de dados pessoais em nome e sob as ordens da CONTRATANTE-CONTROLADORA. Visando garantir a conformidade com a legislação vigente, as partes formalizam neste DPA os termos e condições aplicáveis.
DEFINIÇÕES:
(i) "ANPD": Autoridade Nacional de Proteção de Dados.
(ii) "Contrato Principal": O Contrato nº xx/xxxx, que rege a prestação de serviços.
(iii) "LGPD": Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018).
(iv) "Dados Pessoais": Informações relacionadas a pessoas naturais identificadas ou identificáveis.
(v) "CONTRATANTE-CONTROLADORA" (ou "Controlador"): O TJTO, a quem compete as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.
(vi) "CONTRATADA-OPERADORA" (ou "Operadora"): A Contratada, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do Controlador.
(vii) "Suboperador": Terceiro subcontratado pela Operadora para auxiliar no tratamento de dados (ex: provedores de nuvem).
(viii) "Titular de Dados": Pessoa natural a quem se referem os Dados Pessoais.
(ix) "Tratamento": Toda operação realizada com Dados Pessoais.
(x) "Violação de Dados Pessoais": Incidente de segurança que resulte em acesso não autorizado, destruição, perda ou alteração de Dados Pessoais.
1. TRATAMENTO DE DADOS
1.1. As Partes declaram conhecer e cumprir a LGPD e o Marco Civil da Internet, no âmbito de suas respectivas responsabilidades.
1.2. A CONTRATANTE-CONTROLADORA é responsável por assegurar a existência de base legal válida para o tratamento.
1.3. A CONTRATADA-OPERADORA compromete-se a tratar os dados pessoais estritamente conforme as instruções lícitas da CONTRATANTE-CONTROLADORA, nos limites do Contrato Principal e deste DPA.
1.4. A CONTRATADA-OPERADORA não receberá instruções diretamente dos titulares, salvo autorização expressa da CONTRATANTE-CONTROLADORA e/ou determinação legal.
1.5. Os dados pessoais tratados pela Operadora serão utilizados exclusivamente para as finalidades de:
(a) Cumprimento das obrigações do Contrato Principal;
(b) Execução de deveres legais e regulatórios; e,
(c) Exercício de direitos em processos judiciais.
1.6. É expressamente vedado à CONTRATADA-OPERADORA utilizar os dados pessoais para qualquer outra finalidade, incluindo, mas não se limitando a, "melhoria e aprimoramento de seus próprios serviços", "elaboração de estatísticas" ou qualquer forma de monetização.
1.7. É expressamente vedada a transferência internacional de dados pessoais, salvo se houver prévia e expressa autorização por escrito da CONTRATANTE-CONTROLADORA, e desde que a Operadora comprove a adoção de garantias de conformidade (Cláusulas-Padrão, Decisão de Adequação, etc.) e que o armazenamento e processamento ocorram em território nacional, conforme exigido pela Portaria SGD nº 2.715/23.

2. OBRIGAÇÕES DA OPERADORA
2.1. A Operadora compromete-se a:
a) Tratar os dados pessoais apenas na medida necessária para executar o objeto contratual.
b) Não utilizar os dados para qualquer outra finalidade.
c) Informar prontamente à Controladora sobre quaisquer comunicações ou solicitações da ANPD.
d) Fornecer apoio razoável e imediato, mediante solicitação escrita da Controladora, para avaliações de impacto (RIA/DPIA) e consultas à ANPD.
e) Aplicar, durante todo o tratamento, as medidas técnicas e organizacionais adequadas para proteger os dados (conforme requisitos de segurança do TR e ISO 27001).
f) Disponibilizar à Controladora, mediante solicitação, a extração ou a exclusão definitiva dos dados pessoais, ao término do contrato.
2.2. A Operadora se compromete a disponibilizar à Controladora todos os documentos e informações necessários para demonstrar o cumprimento das obrigações legais e contratuais, não podendo invocar sigilo comercial ou estratégico sobre documentos imprescindíveis à comprovação de conformidade com a LGPD.
3. VIOLAÇÃO DE DADOS PESSOAIS
3.1. A Operadora deverá comunicar a Controladora em, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas corridas, contadas a

partir da ciência do fato, sobre qualquer Violação de Dados Pessoais (confirmada ou suspeita) que possa representar risco ou danos relevantes aos titulares.

3.2. A Notificação de incidente deverá:

(i) descrever a natureza e

(ii) consequências prováveis do incidente;

(iii) descrever as medidas tomadas ou propostas pela Operadora; e

(iv) fornecer o contato do Encarregado de Dados (DPO) da Operadora.

3.3. A Operadora será responsável pelos prejuízos devidamente comprovados à Controladora ou aos seus clientes finais, causados por ações ou omissões da Operadora ou de seus Suboperadores que violem este DPA ou a LGPD.

3.4. Se houver litígio envolvendo tratamento de dados pessoais, qualquer Parte poderá requerer a denunciação da lide à outra, conforme art. 125, II, do CPC.

4. SUBCONTRATAÇÃO (SUBOPERADORES)

4.1. A CONTRATANTE-CONTROLADORA autoriza a Operadora a subcontratar serviços (Suboperadores), desde que obtenha prévia autorização por escrito da Controladora, listando quais serviços e quais empresas serão subcontratadas.

4.2. A Operadora será a única responsável pela sua escolha e pela atuação desses Suboperadores, obrigando-se a garantir (por contrato escrito) que os Suboperadores cumpram integralmente o disposto na LGPD e neste DPA.

5. AUDITORIA E INSPEÇÃO

5.1. A Operadora se compromete a fornecer à Controladora as informações e documentos necessários para demonstrar conformidade com este DPA e com a LGPD.

5.2. A CONTRATANTE-CONTROLADORA, diretamente ou por meio de terceiros (incluindo órgãos de controle como TCU e CNJ), reserva-se o direito de realizar auditorias (remotas ou in loco) para verificar o cumprimento das obrigações da Operadora.

5.3. A auditoria deverá ser solicitada com antecedência razoável, salvo em casos de incidentes de segurança ou suspeita de violação, quando poderá ser imediata.

5.4. A Operadora deverá cooperar plenamente com a auditoria, fornecendo acesso aos locais, sistemas e documentos necessários. Caso a auditoria identifique não conformidades, os custos da auditoria serão arcados pela Operadora.

6. DIREITOS DO TITULAR DE DADOS

6.1. A Controladora será responsável por informar e garantir o atendimento aos direitos dos titulares.

6.2. A Operadora prestará cooperação e assistência integral para apoiar a Controladora na resposta às solicitações dos titulares, sem custos adicionais, por ser obrigação legal decorrente de sua função.

7. ELIMINAÇÃO DE DADOS PESSOAIS

7.1. Após o encerramento do contrato, e mediante instrução expressa da Controladora, a Operadora deverá excluir ou devolver todos os Dados Pessoais. A Operadora só poderá reter dados se necessário para obrigações legais, devendo eliminá-los imediatamente após o prazo legal.

7.2. Caso a exclusão imediata não seja tecnicamente possível (ex: backups), a Operadora compromete-se a tornar tais dados inacessíveis (bloqueio) e eliminá-los na primeira oportunidade.

8. RESPONSABILIDADE

8.1. A Operadora não será responsabilizada por danos decorrentes de instruções da Controladora em desconformidade com a LGPD, desde que tenha alertado a Controladora sobre a ilicitude da instrução.

8.2. A responsabilidade da Operadora limita-se aos prejuízos diretos e comprovadamente causados por sua ação, omissão ou de seus Suboperadores, conforme previsto em lei. A Operadora responde solidariamente por toda a cadeia de subcontratação (Suboperadores).

9. DISPOSIÇÕES GERAIS

9.1. A Controladora é e continuará sendo a única proprietária dos dados tratados.

9.2. A Controladora não poderá transferir à Operadora a responsabilidade por falhas de sua competência (ex: garantir a base legal).

9.3. Este DPA prevalece sobre eventuais disposições conflitantes sobre o tratamento de dados previstas no Contrato Principal.

10. CONTATOS (ENCARREGADOS DE DADOS - DPO)

10.1. Dúvidas ou solicitações relacionadas ao tratamento de dados pessoais deverão ser direcionadas aos respectivos Encarregados:

DPO da CONTRATANTE-CONTROLADORA (TJTO): dpo@tjto.jus.br
DPO da CONTRATADA-OPERADORA: <E-mail do DPO da Contratada>

10.2. As comunicações referentes a incidentes de segurança deverão ser classificadas como confidenciais.
11. FORO
11.1. Fica eleito o foro da comarca de Palmas-TO para o processamento de qualquer controvérsia associada a este instrumento.

ANEXO II

MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO Nº. ___/202__
PREGÃO ELETRÔNICO Nº __/202_
PROCESSO 24.0.000015656-2

CONTRATO QUE CELEBRAM ENTRE SI O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO TOCANTINS E A EMPRESA _____.

Pelo presente Instrumento e na melhor forma de direito, o **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO TOCANTINS**, inscrito no CNPJ sob o nº 25.053.190/0001-36, com sede na Praça dos Girassóis, s/nº, Centro, Palmas/TO, neste ato representado por _____, brasileiro(a), casado(a), portador(a) do RG nº. _____ – SSP/____, inscrito(a) no CPF sob o nº. _____, residente e domiciliado(a) nesta Capital, doravante designado **CONTRATANTE** e, do outro lado, a empresa _____, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº _____, com sede _____, CEP _____, Telefone: _____, doravante designada **CONTRATADA**, neste ato representada por _____, portador(a) do RG nº _____, inscrito(a) no CPF sob o nº _____, têm entre si, justo e avençado, o presente contrato, nos termos da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, das Instruções Normativas do TJ/TO nº 4, de 31 de janeiro de 2023, nº 5, de 31 de janeiro de 2023 e nº 6, de 31 de janeiro de 2023, bem como das demais normas legais aplicáveis e das cláusulas seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO:

1.1. O presente Instrumento tem por objeto a **CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA DE ATENDIMENTO OMNICHANNEL NO MODELO SAAS PARA ATENDER AS NECESSIDADES DO BALCÃO VIRTUAL COM IA.**

1.2. Descrição do objeto.

ITEM	DESCRIÇÃO	UND.	QTDE.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
Valor Total					

1.3. A contratação citada na subcláusula 1.1 obedecerá ao estipulado neste contrato, bem como às especificações técnicas, forma de execução/entrega e às disposições dos documentos adiante enumerados, constantes do Processo Administrativo 24.0.000015656-2, do CONTRATANTE, e que, independentemente de transcrição, fazem parte integrante e complementar deste, no que não o contrariarem. São eles:

1.3.1. O Edital do Pregão Eletrônico - nº _____/202_, do CONTRATANTE;

1.3.2. A proposta de preços apresentada pela CONTRATADA em ____ de _____, de 202_ e os demais documentos fornecidos no procedimento licitatório.

1.3. A contratação do objeto deste Contrato foi realizada por meio de procedimento licitatório, de acordo com o disposto no _____, sob a modalidade _____, conforme Edital e Processo Administrativo acima citados.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA FORMALIZAÇÃO DO CONTRATO:

2.1. A empresa será convocada para assinatura deste instrumento contratual, devendo assiná-lo e restituí-lo no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

2.1.1. O prazo mencionado no subitem anterior poderá ser prorrogado uma única vez e a critério do CONTRATANTE, por igual período, desde que diante de motivo justificado e arrazoado por parte da CONTRATADA e a solicitação tenha ocorrido ainda dentro do prazo de assinatura.

2.2. A assinatura deste contrato será realizada por meio eletrônico, utilizando-se do Sistema Eletrônico de Informações – SEI, do CONTRATANTE.

2.3. A CONTRATADA deverá apresentar as certidões de regularidades fiscais atualizadas e, ainda, se atende ao disposto no §4º do art. 91 da Lei nº 14.133/2021

CLÁUSULA TERCEIRA – DO REGIME DE EXECUÇÃO:

3.1. O regime de execução dos serviços a serem executados pela CONTRATADA ao CONTRATANTE estão disciplinados no Termo de Referência.

3.2. Caso haja solicitação por parte do CONTRATANTE ou CONTRATADA para modificação do regime de execução, deverão ser observadas as disposições da subseção IV da seção II do Anexo VI da Instrução Normativa do TJ/TO nº 4, de 31 de janeiro de 2023.

3. **Acordo de Nível de Serviço**

3.3.1. **Para a prestação deste serviço a Contratada deverá cumprir o Acordo de Nível de Serviço, atendendo pelo menos:**

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO				META DE NÍVEL DE SERVIÇO		Glosa
N.	Nome	Descrição	Cálculo	Exigida	Aferida	
01	Índice de Solicitações de suporte técnico L1 com atendimento iniciado em até 1 hora - (ISA1)	Percentual de solicitações no período com atendimento iniciado em, no máximo, 1 (uma) hora.	(Quantidade de solicitações L1 com atendimento iniciado em até 1 hora/ Total de solicitações L1 solicitadas) x 100%	= 100%	< 100% a 98%	1%
					< 98% a 96%	3%
					< 96%	5%
02	Índice de Solicitações L2 com atendimento iniciado em até 02 horas (ISA2)	Percentual de solicitações no período com atendimento iniciado em, no máximo, 2 (duas) horas.	(Quantidade de solicitações L2 com atendimento iniciado em até 2 horas/ Total de solicitações L2 solicitadas) x 100%	≥ 95%	< 95% a 90%	1%
					< 90% a 85%	3%
					< 85%	5%

03	Índice de Solicitações L3 com atendimento iniciado em até 1 dia útil (ISA3)	Percentual de solicitações no período com atendimento iniciado em, no máximo, 1 (um) dia útil.	(Quantidade de solicitações L3 com atendimento iniciado em até 1 dia útil/ Total de solicitações L3 solicitadas) x 100%	≥ 80%	< 80% a 75%	1%
					< 75% a 65%	3%
					< 65%	5%
04	Índice de Solicitações L4 com atendimento iniciado em até 2 dias úteis (ISA4)	Percentual de solicitações no período com atendimento iniciado em, no máximo, 2 (dois) dias úteis	(Quantidade de solicitações L4 com atendimento iniciado em até 2 dias úteis/ Total de solicitações L4 solicitadas) x 100%	≥ 60%	< 60% a 50%	1%
					< 50% a 40%	3%
					< 40%	5%
05	Índice de Ordens de Serviço em Atraso (IOSA)	Percentual de dias em atraso das ordens de serviço no período.	(Total de dias de atraso das Ordens de Serviço e Atendimento(1)/ Total de dias das Ordens de Serviço e Atendimento(2)) x 100% (1) Quantidade total de dias de atraso referente às Ordens de Serviços em atendimento, constantes do faturamento ou ainda em execução, sem justificativa de atraso aceita pelo CONTRATANTE. (2) Quantidade de dias previstos para execução total das Ordens de Serviço em atendimento, constantes do faturamento ou ainda em execução.	≤ 5%	< 5% a 15%	1%
					< 15% a 25%	3%
					< 25%	5%
06	Índice de Resultado - (IR)	Avalia serviços e produtos realizados e entregues ao longo da execução de cada Ordem de Serviço (OS).	(Somatório das avaliações das ordens de serviços atendidas(1)/ Pontuação máxima possível das ordens de serviço atendidas(2)) x 100% (1) Soma da Avaliação de Resultados de todas as ordens de serviço entregues no mês de referência do faturamento, de acordo com a tabela detalhada no item 18.9.6. (2) Soma da pontuação máxima possível para cada Ordem de Serviço (OS) entregue no mês de referência do faturamento. Ou seja, multiplicação da quantidade de ordens de serviço por 11 pontos.	≥ 90%	< 90% a 85%	5%
					< 85% a 80%	10%
					< 80%	15%

07	Índice de Qualidade da IA (IQA)	Percentual de atendimentos via chatbot (IA) que foram resolvidos no primeiro contato (FCR) e classificados como "automatizáveis", sem a necessidade de transbordo para atendente humano	(Total de atendimentos resolvidos pela IA / Total de atendimentos automatizáveis recebidos pela IA) x 100%	Mês 1-3: ≥ 40%	< 80% a 75%	10%
				Mês 4-6: ≥ 60%	< 75% a 70%	15%
				A partir do Mês 7: ≥ 80%	< 70%	20%

3.4. A glosa referente ao Indicador N. 06 (IR - Índice de Resultado) será aplicada exclusivamente sobre o valor total da Ordem de Serviço (OS) específica que foi avaliada e considerada insatisfatória (abaixo da meta exigida). Esta medida assegura o pagamento por resultado (Súmula TCU nº 269) para os serviços pontuais (Itens 5 - Integração e 6 - Treinamento).

3.5. Em virtude da criticidade do Risco 7 (Baixa Qualidade da IA) e da estratégia de agrupamento adotada (Itens 1 e 2), a glosa referente ao Indicador N. 07 (IQA) será aplicada sobre o somatório dos valores mensais dos itens 1 (Licença Atendente), 2 (Licença Supervisor) e 4 (Serviço de Curadoria). Esta medida assegura o pagamento por resultados[1] e garante o incentivo da Contratada na entrega de uma IA de alta performance.

3.6. É garantido à Contratada o direito de contestação dos resultados da apuração do Acordo de Nível de Serviço, bem como apresentar as justificativas que se fizerem necessárias.

3.7. As justificativas, desde que aceitas pelo gestor e pelo fiscal do contrato, poderão anular a incidência de glosas e advertências na aplicação do Acordo de Nível de Serviço.

3.8. As penalidades dest**e item não excluem, nem alteram as especificadas nas Sanções Administrativas.**

CLÁUSULA QUARTA – DA EXECUÇÃO:

4.1. A CONTRATADA deverá prestar os serviços conforme discriminado em sua proposta e neste contrato.

4.2. **O prazo de entrega de implantação dos serviços será de até 60 (sessenta) dias úteis, contados a partir da assinatura do contrato, dentro do estabelecido no cronograma de implantação conforme abaixo:**

apa	Descrição	Prazo de início	Prazo de término estimado	Objetivo/Entregáveis
1	**Reunião de Kick-off**	**Até 5 (cinco) dias úteis após recebimento da assinatura do contrato.**	**Finalização no mesmo dia de início.**	**Definição das ações e validação das responsabilidades das partes, registrada em ata.**
2	**Fase de Planejamento e Implantação**	**Até 5 (cinco) dias úteis após a reunião de Kick-off.**	**Conforme o Plano de Implantação, limitado a 40 (quarenta) dias úteis a partir da assinatura do contrato.**	**1. Plano de Implantação da Solução, incluindo o cronograma detalhado de ativação dos canais e integrações. 2. Plano de Gerenciamento de Riscos. 3. Plano de Comunicação entre a Contratada e o Contratante. 4. Cronograma de treinamento das equipes do TJTO (atendentes e supervisores). 5. Configuração e implantação dos ambientes de teste e produção. 6. Treinamento da Equipe Técnica**

				do TJTO para a administração da plataforma. **7. Elaboração dos manuais de operação e administração da plataforma.** **8. Homologação do Ambiente Operacional pelo Contratante.**
3	**Fase de Transição - Ativação da Solução**	**A partir da assinatura do Termo de Aceite Definitivo da Fase de Planejamento e Implantação.**	**60 (sessenta) dias a partir da assinatura do Termo de Aceite.**	**1. Ativação da plataforma em ambiente de produção.** **2. Realização dos testes de aceitação finais, com a equipe do TJTO, para validação do correto funcionamento.** **3. Implantação do roteamento e das filas de atendimento.** **4. Treinamento final para os usuários (atendentes e supervisores).** **5. Elaboração e validação dos relatórios gerenciais e operacionais.**
4	**Fase de Operação da Solução**	**A partir da assinatura do Termo de Aceite Definitivo da Fase de Transição.**	**Até 36 (trinta e seis) meses a contar da assinatura do contrato.**	**1. Prestação contínua dos serviços de atendimento omnichannel.** **2. Monitoramento e acompanhamento dos indicadores de produtividade e qualidade (SLA/ ANS).** **3. Suporte técnico e manutenção evolutiva.** **4. Realização de curadorias e otimização do chatbot.**
5	**Fase de Encerramento dos Serviços**	**Até 30 (trinta) dias antes do término do Contrato.**	**Término da vigência contratual.**	**1. Plano de Encerramento e Descontinuidade dos Serviços.** **2. Encerramento de todas as contas de acesso da Contratante.** **3. Transferência de conhecimento, modelo de dados, bases de dados e logs para o TJTO e/ou novo fornecedor, garantindo a integridade e a propriedade das informações.**

CLÁUSULA QUINTA – DO RECEBIMENTO:

5.1. Para o recebimento do objeto deste contrato deverão ser observadas pelo gestor e/ou fiscal as disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e da Seção II, do Capítulo VIII, da Instrução Normativa do TJ/TO nº 4, de 31 de janeiro de 2023.

5.2. Efetivada a execução, o objeto deste contrato será recebido:

5.2.1. Provisoriamente, no prazo de até 15 (quinze) dias úteis, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, **contados do primeiro dia útil posterior à entrega dos serviços.**

5.2.2. Definitivamente, pelo gestor do contrato, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data da expedição do termo de recebimento provisório, mediante termo hábil, após verificação do relatório detalhado e da documentação apresentada pelos fiscais do contrato.

5.3. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando estiverem em desacordo com este contrato:

5.3.1. Ao CONTRATANTE não caberá qualquer ônus pela rejeição dos serviços considerados inadequados pelo gestor.

5.4. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pelos serviços prestados nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução deste instrumento contratual, nos limites estabelecidos pela lei ou por este contrato.

CLÁUSULA SEXTA – DA GARANTIA:

6.1. **A garantia da solução será integral e ininterrupta, com cobertura total dos serviços, durante todo o período de vigência do contrato, incluindo suas eventuais prorrogações, e sem custos adicionais para o Contratante.**

CLÁUSULA SÉTIMA – DA GARANTIA CONTRATUAL:

7.1. Com o intuito de assegurar a perfeita execução do objeto, bem como resguardar a Administração Pública em eventual ressarcimento, em caso de inadimplemento contratual, razão pela qual escolhemos o percentual na garantia contratual da licitante vencedora de 5% (cinco por cento) do valor do contrato, conforme Art. 16, § 1º, do Anexo III, da Instrução Normativa Nº 4, de 31 de janeiro de 2023;

7.2. A CONTRATADA deverá entregar ao Gestor do Contrato, que submeterá à Divisão de Contratos e Convênios - DCC do TJTO, antes da assinatura de termo de contrato, a título de garantia, a quantia equivalente a 5% (cinco por cento) do valor anual da contratação, cabendo-lhe optar dentre as modalidades previstas no art. 96, § 1º, da Lei Nº 14.133/21;

7.7.2. Quando a CONTRATADA optar pela modalidade prevista no inciso II do §1º do art. 96 da Lei 14.133/2021, o prazo para apresentação da garantia será de 1 (um) mês, contado da data da homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato.

7.3. A garantia será devolvida à CONTRATADA somente depois do cumprimento integral das obrigações assumidas, inclusive recolhimento de multas e satisfação de prejuízos causados ao CONTRATANTE;

7.4. A garantia deverá ter validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação.

7.5. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:

7.5.1. Prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

7.5.2. Prejuízos causados à administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

7.5.3. As multas moratórias e punitivas aplicadas pelo CONTRATANTE à CONTRATADA; e

7.5.4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

7.6. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em instituição bancária indicada pelo CONTRATANTE, com correção monetária, em favor do CONTRATANTE;

7.7. A não renovação, tempestivamente, da Garantia do Contrato ensejará a suspensão de pagamentos até a regularização do respectivo documento, independentemente da aplicação das sanções contratuais;

7.8. Caso o valor da garantia seja utilizado no todo ou em parte para o pagamento de multas, ela deve ser complementada no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas, contado da solicitação do CONTRATANTE, a partir do qual se observará o disposto abaixo:

7.8.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação da multa de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia sobre o valor anual do contrato, por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento);

7.8.2. O atraso superior a 10 (dez) dias acarretará a rescisão unilateral do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem o inciso I do art. 137 da Lei nº 14.133, de 2021, sem prejuízo da multa prevista no item anterior;

7.8.3. O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pelo CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.

CLÁUSULA OITAVA – DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE:

8.1. Serão observados em todas as contratações de bens e serviços critérios de sustentabilidade ambiental, nos termos do art. 144, da Lei nº 14.133, de 2021 e do art. 7º da Instrução Normativa TJTO nº 4, de 2023.

8.2. A Contratação deve obedecer às normas ambientais e de sustentabilidade aplicáveis no Brasil, promovendo a correta destinação dos resíduos resultantes da prestação do serviço, tais como peças substituídas, embalagens, entre outros, observando a legislação e princípios de responsabilidade socioambiental como a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305, de 2010).

8.3. A Contratada deverá observar o Código de Conduta de Fornecedores de bens e serviços e a Resolução CNJ nº 400, de 2021, que dispõe sobre a política de sustentabilidade no Poder Judiciário.

CLÁUSULA NONA – DO VALOR:

9.1. O valor _____ deste contrato é de **R$_____ (_____)**, compreendendo todas as despesas e custos diretos e indiretos necessários à sua perfeita execução.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

10.1. A despesa com a execução do objeto deste contrato correrá à conta da Dotação Orçamentária consignada:

Unidade Gestora: 060100

Classificação Orçamentária - PI: 0601.02.061.1169.4505

Natureza de Despesa: 33.90.40

Fonte de Recursos: 1.760

10.2. As despesas inerentes à execução deste contrato serão liquidadas por meio da Nota de Empenho que será emitida à conta da dotação orçamentária especificada nesta Cláusula.

10.3. **A CONTRATADA emitirá Nota Fiscal em observância à unidade gestora emissora da nota de empenho que albergou a contratação:**

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO PAGAMENTO:

11.1. A CONTRATADA deverá, obrigatoriamente, apresentar nota fiscal correspondente a execução dos serviços

efetivamente prestados.

11.2. Caberá à CONTRATADA apresentar, juntamente com a nota fiscal, os comprovantes atualizados de regularidade com a Fazenda Pública Federal, Estadual e Municipal, com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), sob pena de aplicação das penalidades específicas previstas na Cláusula Décima Oitava deste contrato.

11.3. O CNPJ constante da Nota Fiscal deverá ser o mesmo indicado na proposta e nota de empenho e vinculado à conta corrente da CONTRATADA.

11.4. O CONTRATANTE somente pagará à CONTRATADA os serviços que forem efetivamente prestados.

11.5. Os pagamentos serão efetuados após análise da conformidade dos serviços prestados com o discriminado na respectiva nota fiscal e o atesto do fiscal do contrato.

11.6. O atesto do fiscal do contrato na nota fiscal é condição indispensável para o pagamento:

11.6.1. Na ausência do (a) fiscal (a) do contrato (férias, licença ou em viagem por interesse do CONTRATANTE), o atesto será dado pelo fiscal substituto.

11.7. O CONTRATANTE reserva-se o direito de não atestar a nota fiscal para o pagamento, se os dados constantes da mesma estiverem em desacordo com os dados da CONTRATADA ou, ainda, se os serviços prestados não estiverem em conformidade com as especificações apresentadas neste contrato e no Termo de Referência, ficando o pagamento suspenso até a regularização.

11.8. O gestor deverá enviar o processo com a solicitação de pagamento à Diretoria Financeira em prazo hábil para a realização do tempestivo pagamento em conformidade com o estabelecido neste contrato:

11.8.1. Havendo duas ou mais solicitações de pagamento aptas a serem processadas e não sendo possível a efetivação da quitação na mesma data, a Diretoria Financeira deverá observar a ordem de preferência estabelecida no *caput* do art. 141 da Lei nº 14.133/2021.

11.9. Não será permitido pagamento antecipado, parcial ou total, relativo a este contrato, conforme art. 145 da Lei nº 14.133/2021.

11.10. O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias corridos do protocolo de recebimento da nota fiscal de serviços (momento em que o credor está adimplente com a obrigação firmada perante o CONTRATANTE), sendo que, recaindo sobre dias não úteis, o termo final será prorrogado para o dia útil subsequente:

11.10.1. O pagamento será realizado, no prazo previsto no item anterior, por meio de ordem bancária em conta corrente da CONTRATADA - Banco _____, Agência nº _____, Conta Corrente nº _____, quando mantidas as mesmas condições iniciais de habilitação e caso não haja fato impeditivo para o qual tenha concorrido.

11.11. Sobre a fatura incidirão os tributos legalmente instituídos e as multas que eventualmente vierem a ser aplicadas. Sendo a CONTRATADA isenta ou beneficiária de redução de alíquota de qualquer imposto, taxa ou de contribuição social ou ainda optante pelo SIMPLES, deverá apresentar, junto com a fatura, cópia do respectivo comprovante

11.12. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta em virtude de penalidade ou inadimplência sem que o atraso decorrente gere direito a acréscimos de qualquer natureza.

11.13. Fica a CONTRATADA ciente de que, por ocasião do pagamento, será verificada a sua situação quanto à regularidade fiscal exigida na habilitação, a qual deverá ser mantida durante toda a execução contratual.

11.14. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas

saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento se iniciará após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o CONTRATANTE.

11.15. Ocorrendo atraso no pagamento e desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que os encargos moratórios devidos pelo CONTRATANTE, entre o término do prazo referido no item 11.10 e a data do efetivo pagamento da nota fiscal/fatura, a serem incluídos em fatura própria, são calculados por meio da aplicação da seguinte fórmula: EM = I x N x VP, onde:

EM = Encargos Moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso;

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

I = i / 365 I = 6/ 100 / 365 I = 0,00016438

Onde i = taxa percentual anual no valor de 6%.

11.16. Nos pedidos de alteração da forma de pagamento, observar-se-á à disposição da Seção III do Anexo VI da Instrução Normativa do TJ/TO nº 4, de 31 de janeiro de 2023.

11.17. Todos os atos inerentes ao presente contrato obedecerão às regras concernentes ao Sistema Eletrônico de Informações – SEI do CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO REAJUSTE:

12.1. O preço poderá ser reajustado após 12 (doze) meses contados da data do orçamento estimado, observada a variação do **Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA ou por outro indicador que venha substituí-lo.**

12.2. O primeiro reajuste será devido após o transcurso do prazo de 12 (doze) meses contados da data do orçamento estimado, assim considerada a data de conclusão da apuração do valor estimado da contratação, independentemente da data da tabela ou sistema referencial de custos utilizado.

12.3. Nos reajustamentos subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 12 (doze) meses será contado da data de início dos efeitos financeiros do último reajustamento ocorrido. O arredondamento dos preços reajustados deste contrato se regerá da seguinte forma:

12.3.1. Para os valores utilizados em operações matemáticas de somatório serão utilizadas duas casas decimais e para aplicação de índices de correção monetária serão utilizadas sete casas decimais; e

12.3.2. Quando a casa decimal imediatamente posterior à definida no subitem 12.3.1 for igual ou superior a cinco, aumenta-se a casa decimal anterior em uma unidade. Já quando for inferior a cinco, permanecerá a mesma inalterada.

12.4. Os pedidos de reajuste contratual serão recebidos, instruídos e impulsionados pelo gestor deste contrato conforme Seção III do Anexo V da Instrução Normativa do TJ/TO nº 4, de 31 de janeiro de 2023.

12.5. Nos procedimentos de reajuste deverão ser observadas as disposições da Seção VI, do Capítulo VIII, da Instrução Normativa do TJ/TO nº 4, de 31 de janeiro de 2023.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO:

13.1. Cabe a revisão, a qualquer tempo, do contrato cujo equilíbrio econômico-financeiro for afetado pela superveniência de fato imprevisível, ou previsível de consequências incalculáveis, que o torne mais oneroso para uma das partes:

13.1.1. Para os fins previstos no item 13.1, constituem fato imprevisível, o fato do Príncipe, o fato da Administração, o caso fortuito e a força maior.

13.1.2. Para efeito de revisão, compreende-se, também, como fato da Administração, a alteração de cláusula regulamentar do contrato que importe aumento dos encargos da CONTRATADA.

13.2. A instrução do processo para revisão, reequilíbrio econômico-financeiro, dar-se-á nos termos do Anexo VI da Instrução Normativa do TJ/TO nº 4, de 31 de janeiro de 2023.

13.3. O CONTRATANTE responderá à solicitação da CONTRATADA de reequilíbrio econômico-financeiro no prazo de 30 (trinta) dias, admitida a prorrogação do prazo, caso necessário, para o adequado deslinde da matéria.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES:

14.1. A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões até o limite legal 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado deste contrato, conforme estabelecido no art. 125 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

14.2. Compete ao gestor e/ou ao fiscal deste contrato, conforme Anexo VI da Instrução Normativa do TJ/TO nº 4, de 31 de janeiro de 2023, justificar e propor o acréscimo ou diminuição do quantitativo do objeto desta contratação, observados os limites definidos no art. 125 da Lei nº 14.133/2021:

14.2.1. Em se tratando de alteração a ser realizada por mútuo consentimento, é indispensável que o gestor inclua no processo o documento de aceite da CONTRATADA.

14.3. Nenhum acréscimo poderá exceder os limites estabelecidos no item 14.1. Isso não se aplica às supressões, as quais poderão exceder os limites legais quando acordadas entre as Partes.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS:

15.1. Eventuais alterações contratuais se regerão pela disciplina do Capítulo VII, do Título III, da Lei nº 14.133/2021 e do Anexo VI da Instrução Normativa do TJ/TO nº 4, de 31 de janeiro de 2023.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

16.1. A CONTRATADA obriga-se a:

16.1.1. Observar as leis, decretos, regulamentos, portarias e normas federais, estaduais e municipais direta e indiretamente aplicáveis ao objeto deste contrato;

16.1.2. Manter durante a execução deste contrato as condições de habilitação e de qualificação que ensejaram sua contratação;

16.1.3. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros em razão da execução deste contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo CONTRATANTE.

16.1.4. Apresentar cópias das alterações do ato constitutivo, sempre que houver;

16.1.5. Efetuar o pagamento de seguros, tributos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, comerciais, assim como quaisquer outras despesas diretas e/ou indiretas relacionadas com a execução deste contrato;

16.1.6. Manter, durante a realização de serviços nas dependências do CONTRATANTE, os seus empregados e prepostos uniformizados, devidamente identificados e munidos dos equipamentos de proteção e segurança do trabalho, quando for o caso;

16.1.7. Manter preposto aceito pelo CONTRATANTE para este contrato, que irá representá-la sempre que for necessário.

16.1.8. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior, conforme inciso II do artigo 137 da Lei nº 14.133/2021.

16.1.9. Reparar quaisquer danos diretamente causados ao Contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pelo Contratante.

16.1.10. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pelo Contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária.

16.1.11. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

16.1.12. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) durante a execução do contrato.

16.1.13. Realizar a entrega dos objetos nas condições, preços e prazos pactuados, nos termos do Termo de Referência e da proposta de preços.

16.1.14. Emitir nota fiscal discriminando os objetos fornecidos, de acordo com o Termo de Referência.

16.1.15. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto contratado, sem prévia anuência do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins.

16.1.16. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ou indiretamente ao Poder Judiciário do Estado do Tocantins ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução da contratação, por ação ou omissão, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento.

16.1.17. Substituir, às suas expensas, os objetos que não atenderem a qualidade correspondente às especificações exigidas no Termo de Referência, bem como aqueles que apresentarem vícios, defeitos ou incorreções.

16.1.18. A troca de qualquer objeto defeituoso deverá ser realizada em até 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da abertura de ordem de serviço (chamado), e deverá estar coberta pela garantia, sem gerar qualquer ônus adicional para o Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins.

16.1.19. Custear todas as despesas, diretas ou indiretas, decorrentes do cumprimento das obrigações assumidas.

16.1.20. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato que se fizerem, nos termos do art. 125, da Lei nº 14.133, de 2021.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE:

17.1. O CONTRATANTE obriga-se a:

17.1.1. Observar as leis, decretos, regulamentos, portarias e demais normas aplicáveis direta e indiretamente a esta contratação;

17.1.2. Responsabilizar-se pela lavratura do respectivo contrato, com base nas disposições da Lei nº 14.133/2021;

17.1.3. Proporcionar condições para a execução do serviço objeto deste contrato;

17.1.4. Assegurar os recursos necessários para custear as despesas deste contrato, por meio da emissão de empenho, garantindo o pagamento da nota fiscal, respeitada a ordem cronológica;

17.1.5. Designar gestor e/ou fiscal para acompanhar a execução deste contrato;

17.1.6. Rejeitar os serviços que não atendam especificações e aos requisitos mínimos constantes deste contrato;

17.1.7. Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constantes nos serviços prestados, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias;

17.1.8. Prestar todas as informações e/ou esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;

17.1.9. Zelar para que, durante a vigência deste contrato, sejam cumpridas as obrigações assumidas por parte da CONTRATADA, bem como sejam mantidas todas as condições de habilitação e qualificação exigidas.

17.1.10. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência.

17.1.11. Receber o objeto fornecido pela Contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas.

17.1.12. Comunicar à empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização com base na Avaliação de Resultado.

17.1.13. Aplicar à Contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, quando aplicável.

17.1.14. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à Contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato.

17.1.15. Comunicar **à Contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento do objeto.**

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:

18.1. A CONTRATADA será responsabilizada pelas condutas em desacordo com o disposto neste contrato e no edital de licitação, sujeitando-se às seguintes sanções:

I – advertência;

II – multa;

III – impedimento de licitar e contratar; e

IV – declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

18.1.1. A penalidade de advertência será aplicada quando a CONTRATADA der causa à inexecução parcial deste contrato e não for justificável a aplicação de penalidade mais grave;

18.1.2. A sanção de impedimento de licitar e contratar consistirá em impedimento de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do Estado do Tocantins por até 3 (três) anos e será aplicada, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave, quando a CONTRATADA:

I - der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

II - der causa à inexecução total do contrato;

III - deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

IV - não mantiver a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

V - não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocada dentro do prazo de validade de sua proposta;

VI - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado.

18.1.3. A sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar consistirá em impedimento de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos por um período mínimo de 3 (três) e máximo de 6 (seis) anos e será aplicada nas hipóteses no subitem 18.1.1. que justificam a aplicação de penalidade mais grave ou ainda quando a CONTRATADA:

I - apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

II - fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

III - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

IV - praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

V - praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

18.1.4. Em conjunto com as sanções dos subitens 18.1.1, 18.1.2 ou 18.1.3 a autoridade competente poderá:

I - aplicar multa entre 0,5% (cinco décimos por cento) e 30% (trinta por cento) do valor do contrato; e

II – determinar a extinção unilateral do contrato.

18.1.5. O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará a CONTRATADA a multa de mora, que será aplicada nos seguintes percentuais, tendo como base de cálculo o valor da parcela adimplida com atraso:

I - 1% (um porcento) pelo 1º (primeiro) dia de atraso;

II - 0,10% (um décimo porcento) por dia de atraso, a partir do dia 2º (segundo) até o 15º (décimo quinto);

III - 0,25% (vinte e cinco centésimos porcentuais) por dia de atraso, a partir do dia 16º (décimo sexto) até o 30º (trigésimo).

18.1.6. O CONTRATANTE avaliará se o atraso no adimplemento parcial ou total do objeto configura simples impontualidade, passível de multa moratória, ou inexecução do contrato, que sujeitará a CONTRATADA às demais sanções administrativas previstas, avaliando as circunstâncias do caso concreto e a utilidade ou aproveitamento do objeto para a administração;

18.1.7. A aplicação de multa de mora não impedirá que o CONTRATANTE a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada das demais sanções previstas neste contrato:

I - A multa compensatória não obsta a apuração e cobrança das perdas e danos decorrentes do descumprimento deste contrato.

18.1.8. A não apresentação da documentação prevista no item 11.2, da Cláusula Décima Primeira deste contrato, ou a

constatação de qualquer irregularidade relativa às demais condições de habilitação e qualificação que ensejaram a presente contratação sujeitarão a CONTRATADA à pena de advertência e à sua notificação para sanear o vício ou irregularidade;

I – O inadimplemento da obrigação no prazo assinalado na notificação sujeitará a CONTRATADA ao disposto nos incisos I e II do subitem 18.1.4.

18.1.9. O atraso no adimplemento de outras obrigações acessórias, não previstas expressamente nos parágrafos anteriores, sujeitará a CONTRATADA à multa moratória de 0,05% (meio décimo porcento) a 0,1% (um décimo porcento), ao dia, sobre o valor total deste contrato, até o limite de 30 (trinta) dias, a critério do CONTRATANTE, observando-se os critérios constantes do subitem 18.1.11 e sem prejuízo das demais sanções;

18.1.10. Durante o período de 30 (trinta) dias previsto nos subitens 18.1.5 e 18.1.9, a critério do CONTRATANTE, este contrato poderá ser rescindido, sem prejuízo das demais sanções;

18.1.11. Nos processos de apuração de infrações, serão assegurados o direito ao contraditório e à ampla defesa, observadas as disposições legais e regulamentares, e serão levados em consideração na aplicação das sanções:

I – a natureza e a gravidade da infração cometida;

II – as peculiaridades do caso concreto;

III – as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

IV – os danos que dela provierem para o CONTRATANTE;

V – a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle;

VI – a não reincidência da infração;

VII – a atuação da CONTRATADA em minorar os prejuízos advindos de sua conduta omissiva ou comissiva;

VIII – a execução satisfatória das demais obrigações contratuais.

18.1.12. A multa moratória de valor irrisório poderá ser convertida em pena de advertência, a critério da autoridade competente;

18.1.13. Em casos excepcionais, caso a multa moratória se mostre desproporcional à gravidade da infração e ao prejuízo ou risco de prejuízo dela decorrente, a autoridade competente poderá, justificadamente, reduzi-la, em atendimento ao disposto no subitem 18.1.11;

18.1.14. A multa aplicada, após regular processo administrativo e garantido o direito de ampla defesa, será descontada das faturas emitidas pela CONTRATADA ou recolhida ao Fundo Especial de Modernização e Aprimoramento do Poder Judiciário - Funjuris por meio de DAJ – Documento de Arrecadação Judiciária;

18.1.15. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pelo CONTRATANTE à CONTRATADA, além da perda desse valor, a CONTRATADA deverá complementar a diferença, ou será cobrada judicialmente.

18.2. No processo Administrativo sancionatório, a dosimetria na aplicação de penalidades decorrentes da prática de infrações definidas neste contrato e no art. 155 da Lei nº 14.133/2021, o CONTRATANTE deverá observar as disposições da Instrução Normativa do TJ/TO nº 6, de 31 de janeiro de 2023.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DAS HIPÓTESES DE EXTINÇÃO:

19.1. O presente Instrumento poderá ser extinto:

a) Por ato unilateral e escrito da Administração, nos casos enumerados nos incisos I a IX do art. 137 da Lei nº 14.133/21, desde que o descumprimento contratual não tenha sido decorrente de sua própria conduta;

b) Consensualmente, por acordo entre as partes, por conciliação, por mediação ou por comitê de resolução de disputas, desde que haja interesse da Administração;

c) Por decisão arbitral, em decorrência de cláusula compromissória ou compromisso arbitral, ou por decisão judicial.

19.2. No caso de extinção amigável, a parte que pretender rescindir o contrato comunicará sua intenção à outra, por escrito.

19.3. Tanto a extinção determinada por ato unilateral da Administração como a consensual deverão ser precedidas de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente e reduzidas a termo no respectivo procedimento administrativo:

19.3.1. Os casos de extinção contratual deverão ser formalmente motivados nos autos do processo, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

19.4. Quando a extinção se der por ato unilateral, além das sanções cabíveis previstas na Lei nº 14.133/2021, poderá ocorrer:

I - retenção dos créditos decorrentes do contrato até o limite dos prejuízos causados ao CONTRATANTE e das multas aplicadas.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA VINCULAÇÃO:

20.1. O presente contrato fica vinculado aos autos _____ e _____.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DA LEGISLAÇÃO E CASOS OMISSOS:

21.1. O presente Instrumento, inclusive quanto aos casos omissos, regula-se pela Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD; pela Lei nº 14.133/2021 e pelos preceitos de direito público, sendo aplicados, supletivamente, os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado.

21.2. Os casos omissos pertinentes à LGPD deverão ser submetidos ao Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais, o qual apresentará proposta de solução à Presidência deste Tribunal de Justiça.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO:

22.1. Este contrato terá início a partir da data de sua assinatura e vigência de de 24 (vinte e quatro) meses e **poderá ser prorrogado sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal, nos termos do art. 107, da Lei nº 14.133, de 2021.**

22.2. A divulgação deste contrato no Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP é condição indispensável para a sua eficácia, conforme art. 94 da Lei nº 14.133/2021.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DAS VEDAÇÕES:

23.1. É vedado à CONTRATADA:

23.1.1. Veicular publicidade acerca do objeto a que se refere o presente contrato, salvo autorização específica do CONTRATANTE;

23.1.2. Ceder os créditos ou sub-rogar direitos e obrigações deste contrato a terceiros;

23.1.3. Caucionar ou utilizar este contrato para qualquer operação financeira;

23.1.4. Subcontratar, no todo ou em parte, a execução do objeto deste contrato, salvo com anuência do CONTRATANTE e apenas nas hipóteses autorizadas pela Lei nº 14.133/2021;

23.1.5. Interromper a execução contratual sob alegação de inadimplemento por parte do CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DA PUBLICAÇÃO:

24.1. A publicação resumida deste contrato no Diário da Justiça Eletrônico – DJE será providenciada pelo CONTRATANTE.

24.2. O CONTRATANTE também promoverá a publicação deste contrato no Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP, condição indispensável para sua eficácia, conforme o art. 94 da Lei nº 14.133/2021.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA – DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO:

25.1. O gerenciamento e a fiscalização da contratação decorrente deste contrato caberão respectivamente aos servidores do CONTRATANTE, que determinarão o que for necessário para regularizar faltas ou defeitos, nos termos do art. 117 da Lei nº 14.133/2021, e, na sua falta ou impedimento, pelo seu substituto legal.

25.2. Além das disposições da Lei nº 14.133/2021, o gestor e/ou fiscal deverão observar o Anexo V e VI da Instrução Normativa nº 4, de 31 de janeiro de 2023 do TJTO na gestão e fiscalização deste contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA – DA PROTEÇÃO DE DADOS:

26.1. O CONTRATANTE e a CONTRATADA se comprometem a realizar o tratamento dos dados pessoais de acordo com todas as bases legais e regulamentares de proteção de dados aplicáveis, sobretudo em observância aos direitos fundamentais de liberdade, de privacidade e de livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural no que concerne ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais.

I - por dados pessoais entendam-se todas as informações relacionadas à pessoa física identificada ou identificável;

II - por tratamento, recorra-se ao Art. 5º, X, da LGPD, que assim define como sendo qualquer operação realizada com dados pessoais, como as que se referem à coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

26.2. O tratamento de dados pessoais pelo CONTRATANTE e pela CONTRATADA se dará conforme as disposições da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, da Portaria nº 1864, de 30 de julho de 2021, que institui a Política Geral de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Tocantins, bem como conforme as orientações e regulamentações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD e de outros diplomas legais aplicáveis.

26.3. A finalidade do tratamento de dados:

I - a finalidade do tratamento dos dados pessoais deve estar em conformidade com o objeto do contrato e legalmente respaldada, respeitando-se as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados e da Política Geral de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Tocantins, os princípios da Administração Pública e os demais diplomas legais e regulamentares aplicáveis, em especial a Lei de Acesso à Informação (Lei n° 12.527, de 18 de novembro de 2011).

26.4. No caso de necessidade de obtenção do consentimento do titular dos dados pessoais para que se dê o tratamento pela CONTRATADA, este se dará apenas após aprovação do CONTRATANTE, o qual poderá ficar responsável pela obtenção do consentimento perante o titular dos dados.

26.5. Responsabilizam-se as partes pela gestão dos dados pessoais necessários à realização das finalidades especificadas no item 26.3, vedado o seu compartilhamento ou utilização para outra finalidade aqui não contemplada.

26.6. Os sistemas ou qualquer outro meio que servirão de base para armazenamento dos dados pessoais em razão deste contrato celebrado entre CONTRATANTE e CONTRATADA, devem estar alinhados com a legislação vigente e as melhores práticas, a fim de garantir efetiva proteção a estes.

26.7. As medidas de segurança adotadas pelo CONTRATANTE e pela CONTRATADA, a fim de proteger os dados pessoais objeto de tratamento, devem ser adequadas para evitar a sua destruição, perda, alteração, divulgação, acesso não autorizado ou demais incidentes de segurança.

26.8. Os dados pessoais aos quais as partes do contrato tiverem acesso serão tratados em seus respectivos ambientes.

26.9. É vedado o compartilhamento dos dados pessoais objeto de tratamento em razão deste contrato, ressalvadas as hipóteses legais ou expressamente previstas no próprio contrato.

26.10. Responderão rápida e adequadamente CONTRATANTE e CONTRATADA às solicitações de informação da contraparte relacionadas ao tratamento dos dados pessoais.

26.11. Em caso de incidente envolvendo dados pessoais, tais como perda, alteração, acesso não autorizado, destruição, entre outros, CONTRATANTE e CONTRATADA informarão ao gestor do contrato e ao preposto ou representante da CONTRATADA imediatamente a ocorrência do incidente.

26.12. Encerrada a vigência do contrato ou não havendo mais necessidade de utilização dos dados pessoais, CONTRATANTE e CONTRATADA interromperão o tratamento imediatamente, salvo expressa disposição em contrário, e, em no máximo 30 (trinta) dias, eliminarão completamente tais dados armazenados ou os entregarão ao CONTRATANTE, conforme o caso, ressalvada a necessidade de mantê-los para cumprimento de obrigação legal.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA – DO CONSENTIMENTO:

27.1. Nas hipóteses em que o consentimento do titular dos dados pessoais seja necessário para o tratamento, observar-se-á o disposto no item 26.4.

CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA – DA PREVENÇÃO E COMBATE AO ASSÉDIO E À DISCRIMINAÇÃO:

28.1. O(A) CONTRATADO(A) declara estar ciente e comprometido(a) a cumprir integralmente a política de prevenção e combate ao assédio, à discriminação e a qualquer forma de conduta ilícita ou abusiva, conforme estabelecido na Resolução CNJ nº 351/2020, de 28 de outubro de 2020.

28.2. O(A) CONTRATADO(A) compromete-se a adotar práticas de conduta ética, respeitosa e inclusiva no ambiente de trabalho, promovendo um ambiente livre de assédio moral, sexual e de qualquer outra natureza discriminatória.

28.3. Caso haja denúncia ou suspeita de conduta que viole os princípios elencados no art. 3º da Resolução CNJ nº 351/2020, o(a) CONTRATADO(A) deverá comunicar imediatamente o CONTRATANTE, colaborando com as investigações e adotando as providências necessárias para a resolução da situação, sob pena de rescisão contratual, sem prejuízo de outras medidas legais cabíveis, visando assegurar o compromisso de ambas as partes com um ambiente de trabalho ético, respeitoso e livre de qualquer forma de discriminação ou assédio, em conformidade com a legislação vigente e as diretrizes do CNJ.

CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS:

29.1. O CONTRATANTE não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

29.2. Os empregados incumbidos da execução dos serviços não terão qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE, sendo remunerados única e exclusivamente pela CONTRATADA e a ela vinculados.

29.3. Os pleitos, reclamações e esclarecimentos formulados pela CONTRATADA deverão ser instruídos pelo CONTRATANTE no prazo de 30 (trinta) dias e decididos pela autoridade competente no prazo de até 30 (trinta) dias, admitida a prorrogação de ambos os prazos caso necessário para o adequado deslinde da matéria:

29.3.1. É dispensada a instrução dos pleitos, reclamações e esclarecimentos indicados no item anterior quando não preenchidos os pressupostos de admissibilidade do pedido previstos no art. 123 da Lei nº 14.133/2021, em análise escrita por parte do gestor deste contrato.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA – DO FORO:

30.1. Para dirimir todas as questões oriundas da execução do presente contrato fica eleito o Foro de Palmas - TO, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, para firmeza e como prova de assim haverem, entre si, ajustados e contratados, firmam este contrato, para que surta seus efeitos legais, por meio de assinatura eletrônica, utilizando-se do Sistema Eletrônico de Informação - SEI.

(Assinatura por meio eletrônico – SEI/TJTO)

ANEXO

MINUTA - PORTARIA DE DESIGNAÇÃO DE GESTOR DO CONTRATO

O DIRETOR GERAL DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO TOCANTINS, no uso de suas atribuições legais,

CONSIDERANDO o disposto no art. 117 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 e na Instrução Normativa do TJ/TO nº 4, de 31 de janeiro de 2023;

CONSIDERANDO a necessidade de acompanhar e monitorar a execução de contratos celebrados entre o Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins e fornecedores de bens e/ou serviços;

CONSIDERANDO, ainda, o contrato nº ___/202_, referente ao Processo Administrativo nº _____, celebrado entre o Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins e a empresa _____, que tem por objeto a contratação da prestação de serviços de _____ para atender as necessidades do Poder Judiciário do

Estado do Tocantins.

RESOLVE:

Art. 1º. Designar o(a) servidor(a) _____ - matrícula _____, como gestor(a) do contrato nº ___/202__, e o(a) servidor(a) _____ - matrícula _____, como seu substituto(a), para, conhecerem as obrigações mútuas previstas no instrumento de contratual, acompanhar e fiscalizar até a sua completa execução.

Parágrafo único – Verificada a ocorrência de falta ou defeito na execução do contrato, o gestor notificará a contratada para regularização do apontamento, caso em que, não sendo atendido ou justificado, no prazo estabelecido, deverá informar à autoridade competente sobre o ocorrido em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes.

Art. 2º. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.

Publique-se. Cumpra-se.

ANEXO III

INSTRUÇÃO NORMATIVA TJ/TO Nº 6, DE 31 DE JANEIRO DE 2023

Dispõe sobre o processo administrativo sancionatório e a dosimetria na aplicação de penalidades decorrentes da prática de infrações definidas no art. 155 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO TOCANTINS, no uso das atribuições que lhe confere o §1º do art. 12 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins;

CONSIDERANDO a Lei n° 14.133, de 1º de abril de 2021, que estabelece normas gerais de licitação e contratação para as Administrações Públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios (Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos);

CONSIDERANDO a Lei Federal n° 12.846, de 1º de agosto de 2013, que dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências;

CONSIDERANDO o Decreto-Lei n° 4.657, de 4 de setembro de 1942 (Lei de Introdução às normas do Direito Brasileiro);

CONSIDERANDO, diante da ausência de lei estadual específica, a pertinência de aplicação da Lei Federal nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal.

RESOLVE:

TÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Instrução Normativa estabelece regramentos para a instauração e instrução dos processos administrativos sancionatórios e para a definição da dosimetria na aplicação de penalidades decorrentes da prática de condutas previstas no art. 155 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins.

Art. 2º No âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins, compete ao Presidente a aplicação das sanções previstas no art. 156 da Lei nº 14.133, de 2021.

CAPÍTULO I

DAS PENALIDADES

Art. 3º As sanções previstas no caput do art. 156 da Lei nº 14.133, de 2021, serão aplicadas de acordo com as disposições contidas neste Capítulo, sem prejuízo da aplicação de outras penalidades cominadas no instrumento convocatório ou no contrato, quando a licitante ou a contratada:

I - dar causa à inexecução parcial do contrato: Penalidade de advertência;

II - dar causa à inexecução parcial ou total do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo: Penalidade de impedimento de licitar e contratar com o Estado do Tocantins pelo período de 36 (trinta e seis) meses;

III - dar causa à inexecução total do contrato: Penalidade de impedimento de licitar e contratar com o Estado do Tocantins pelo período de 24 (vinte e quatro) meses;

IV - deixar de entregar a documentação exigida para o certame: Penalidade de impedimento de licitar e contratar com o Estado do Tocantins pelo período de 30 (trinta) dias;

V - não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado: Penalidade de impedimento de licitar e contratar com o Estado do Tocantins pelo período de 45 (quarenta e cinco) dias;

VI - não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta: Penalidade de impedimento de licitar e contratar com o Estado do Tocantins pelo período de 120 (cento e vinte) dias;

VII - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado: Penalidade de impedimento de licitar e contratar com o Estado do Tocantins pelo período de 60 (sessenta) dias;

VIII - apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame, prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato ou comportar-se de modo inidôneo: Penalidade de declaração de inidoneidade pelo período de 36 (trinta e seis) meses;

IX - fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato: Penalidade de declaração de inidoneidade pelo período de 48 (quarenta e oito) meses;

X - praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação: Penalidade de declaração de inidoneidade pelo período de 48 (quarenta e oito) meses;

XI - praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013: Penalidade de declaração de inidoneidade pelo período de 60 (sessenta) meses.

§ 1º Considera-se a conduta do inciso II do caput como sendo o inadimplemento grave ou inescusável de obrigação assumida pela contratada.

§ 2º Constituem comportamentos que serão enquadrados no inciso IV do caput, sem prejuízo de outros que venham a ser verificados no decorrer da licitação ou da execução contratual:

I - deixar de entregar documentação exigida no instrumento convocatório;

II - entregar documentação em manifesta desconformidade com as exigências do instrumento convocatório;

III - fazer entrega parcial de documentação exigida no instrumento convocatório;

IV - deixar de entregar documentação complementar exigida pelo Agente de contratação, necessária para a comprovação de veracidade e/ou autenticidade de documentação exigida no edital de licitação.

§ 3º Constituem comportamentos que serão enquadrados no inciso V do caput, sem prejuízo de outros que venham a ser verificados no decorrer da licitação ou da execução contratual:

I - deixar de atender a convocações do Agente de contratação durante o trâmite do certame ou atendê-las de forma insatisfatória;

II - deixar de encaminhar ou encaminhar em manifesta desconformidade com o instrumento convocatório as amostras solicitadas pelo Agente de contratação;

III - abandonar o certame;

IV - solicitar a desclassificação após a abertura da sessão do certame.

§ 4º Considera-se a conduta do inciso VII do caput como sendo o atraso que importe em consequências graves para o cumprimento das obrigações contratuais.

§ 5º Considera-se a conduta do inciso IX do caput como sendo a prática de qualquer ato destinado à obtenção de vantagem ilícita ou que induza ou mantenha em erro agentes públicos do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins, com exceção da conduta disposta no inciso VIII do caput deste artigo.

§ 6º Considera-se a conduta do inciso X do caput como sendo a prática de atos direcionados a prejudicar o bom andamento do certame ou do contrato, sem prejuízo de outras que venham a ser verificadas no decorrer da licitação ou da execução contratual.

CAPÍTULO II

DOS CRITÉRIOS DE DOSIMETRIA DAS PENALIDADES

Art. 4º As penas previstas nos incisos do caput do art. 3º desta Instrução Normativa serão agravadas em 50% (cinquenta por cento) de sua pena-base, para cada agravante, até os limites máximos estabelecidos nos §§ 4º e 5º do art. 156 da Lei nº 14.133, de 2021, em decorrência das seguintes situações:

I - quando restar comprovado o registro de 3 (três) ou mais sanções aplicadas à licitante ou à contratada por parte de órgão ou entidade da Administração Pública Estadual em decorrência da prática de tipos infracionais em licitações e contratos administrativos nos 24 (vinte e quatro) meses que antecederam o fato que ensejou a abertura de processo sancionatório pelo Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins;

II - quando restar comprovado que a licitante tenha sido desclassificada ou inabilitada por não atender às condições do edital, sendo de notória identificação a impossibilidade de atendimento ao estabelecido no ato convocatório;

III - quando a licitante, deliberadamente, não responder às diligências destinadas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo;

IV - quando firmada a convicção, no âmbito administrativo, que a licitante tenha prestado declaração falsa de que é beneficiária do tratamento diferenciado concedido em legislação específica; ou

V - quando a conduta acarretar prejuízo material grave ao Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins.

Parágrafo único. As penalidades de multa previstas no instrumento convocatório, para fins de aplicação do art. 155 da Lei nº 14.133, de 2021, também serão majoradas na forma prevista neste artigo.

Art. 5º As penas previstas nos incisos II a VII do caput do art. 3º desta Instrução Normativa serão reduzidas pela metade, observados os limites mínimos estabelecidos nos §§ 4º e 5º do art. 156 da Lei nº 14.133, de 2021, ou convertidas em sanções menos gravosas e desde que não tenha incidido qualquer agravante do art. 4º desta Instrução Normativa, em decorrência de qualquer das seguintes atenuantes:

I - quando restar comprovada a ausência de registro de sanção aplicada à licitante ou à contratada por parte da Administração Pública em decorrência da prática de tipos infracionais em licitações e contratos administrativos nos 24

(vinte e quatro) meses que antecederam o fato que ensejou a abertura de processo sancionatório pelo Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins;

II - quando a conduta praticada tenha sido, desde que devidamente comprovada, decorrente de falha de menor repercussão da licitante ou da contratada;

III - quando a conduta praticada seja decorrente da apresentação de documentação que contenha vícios ou omissões para os quais não tenha contribuído e que não sejam de fácil identificação, desde que devidamente comprovada;

IV - quando a conduta praticada seja decorrente da apresentação de documentação que não atendeu às exigências do edital, desde que reste evidenciado equívoco em seu encaminhamento e ausência de dolo.

Parágrafo único. As penalidades de multa previstas no instrumento convocatório e/ou contratual, para fins de aplicação do art. 155 da Lei nº 14.133, de 2021, também serão minoradas na forma prevista neste artigo.

Art. 6º A penalidade prevista no inciso IV do caput do art. 3º desta Instrução Normativa será afastada quando ocorrer a entrega da documentação fora dos prazos estabelecidos, desde que não tenha acarretado prejuízo ao Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins e sejam observados, cumulativamente:

I - a ausência de dolo na conduta;

II - que o eventual atraso no cumprimento dos prazos não seja superior a sua quarta parte;

III - não tenha ocorrido nenhuma solicitação de prorrogação dos prazos;

IV - que não tenha sido registrada sanção aplicada à licitante por parte da Administração Pública em decorrência da prática de tipos infracionais em licitações e contratos administrativos nos 24 (vinte e quatro) meses que antecederam o fato que ensejou a abertura de processo sancionatório pelo Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins.

CAPÍTULO III

DA INSTAURAÇÃO E INSTRUÇÃO DO PROCESSO ADMINISTRATIVO SANCIONATÓRIO

Art. 7º Para a aplicação de qualquer penalidade contratual é imprescindível a prévia instauração do devido processo administrativo sancionatório, assegurando-se o contraditório e ampla defesa.

Parágrafo único. Na instrução dos processos administrativos sancionatórios deverão ser observadas as formalidades e os prazos previstos nesta Instrução Normativa, nos regulamentos internos do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins, na Lei nº 14.133, de 2021 e, subsidiariamente, as disposições contidas na Lei Federal nº 9.784, de 1999.

Art. 8º É dever de todo servidor do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins, em especial os agentes de contratação, gestores e fiscais de contrato, comunicar à Diretoria-Geral acerca da ocorrência de fato ou conduta que, em tese, possam se amoldar aos tipos infracionais previstos no art. 155 da Lei nº 14.133, de 2021.

Parágrafo único. Além do dever de comunicação de que trata o caput deste artigo, os agentes de contratação, gestores e fiscais de contrato deverão, caso seja necessário, prestar auxílio e esclarecimentos necessários à instrução do processo administrativo e ao cálculo das multas pecuniárias.

Art. 9º A partir da comunicação de que trata o caput do art. 8º desta Instrução Normativa, cumpre à Diretoria-Geral realizar a instauração e instrução formal do processo administrativo sancionatório, compreendendo:

I - a realização das notificações formais às licitantes e/ou contratadas;

II - o controle dos prazos;

III - o recebimento e análise das respostas, manifestações e alegações dos investigados;

IV - a apreciação do pedido de produção de provas;

V - a produção de relatório final conclusivo apto a ensejar a deliberação da autoridade competente para a aplicação da sanção.

Parágrafo único. Caso a conduta que motivou a instauração do processo administrativo sancionatório possa ensejar a aplicação das sanções previstas nos incisos III e IV do caput do art. 156 da Lei nº 14.133, de 2021, o processo administrativo sancionatório deverá ser conduzido por 2 (dois) servidores efetivos, devendo ser observadas as formalidades, os procedimentos e os prazos previstos no art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021.

Art. 10. Concluída a instrução do processo administrativo sancionatório, os autos serão submetidos ao Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins para deliberação, observados os critérios estabelecidos nesta Instrução Normativa.

Art. 11. Após exauridos os recursos administrativos cabíveis, a Diretoria Administrativa deverá adotar as providências necessárias ao registro das sanções aplicadas nos cadastros informados no art. 161 da Lei nº 14.133, de 2021.

Art. 12. A licitante e/ou contratada sancionada poderá solicitar a sua reabilitação à Diretoria-Geral desde que presentes e devidamente comprovados os requisitos previstos no art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

CAPÍTULO IV

DA CONSENSUALIDADE EM MATÉRIA SANCIONATÓRIA

Art. 13. No processo administrativo sancionatório instaurado para apuração de condutas praticadas durante a execução contratual e que possa ensejar a aplicação das sanções previstas nos incisos II e III do caput do art. 156 da Lei nº 14.133, de 2021, poderá ser celebrado com a contratada compromisso de ajuste de conduta nos termos do art. 26 do Decreto-Lei nº 4.657, de 4 de setembro de 1942, desde que observados os seguintes requisitos:

I - presença dos pressupostos previstos no próprio instrumento contratual;

II - que o acordo se apresente como a medida mais eficaz para o atendimento do interesse público e para a continuidade da prestação do serviço;

III - seja previsto no acordo que o afastamento da sanção dar-se-á em caráter condicional ao cumprimento integral das condições estabelecidas;

IV - haja prévia manifestação da Assessoria Jurídica da Diretoria-Geral antes da celebração do acordo.

Parágrafo único. Compete ao Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins autorizar a celebração do compromisso de que trata o caput deste artigo.

TÍTULO II

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 14. O teor desta Instrução Normativa deverá constar como anexo:

I - dos instrumentos convocatórios das licitações promovidas pelo Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins;

II - dos instrumentos contratuais decorrentes de processos de dispensa e/ou inexigibilidade de licitação.

Art. 15. Revogam-se as disposições em contrário, observada a ultratividade das normas revogadas nos termos do parágrafo único do art. 16 desta Instrução Normativa.

Art. 16. Esta Instrução Normativa entra em vigor a partir do dia 15 de fevereiro de 2023.

Parágrafo único. Permanecem regidos pelos atos normativos revogados em observância ao art. 15 desta Instrução Normativa, os processos administrativos sancionatórios instaurados a partir de condutas praticadas em certames e em contratações regidos pela Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e pela Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002.

Desembargador JOÃO RIGO GUIMARÃES

Presidente

ANEXO IV

Estudo Técnico Preliminar nº 344/2026
PRESIDÊNCIA/DIGER/DTINF/DSI

Histórico de revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
13/11/2025	1.0	Finalização da primeira versão	Equipe de Planejamento da Contratação
23/03/2025	1.1	Revisão	Equipe de Planejamento da Contratação
12/08/2026	1.2	Revisão - Apontamentos SEDCC	Equipe de Planejamento da Contratação
14/10/2026	1.3	Revisão	Equipe de Planejamento da Contratação

1) INFORMAÇÕES BÁSICAS

Unidade técnica:	Divisão de Sistemas de Informação	Data: 13/11/2025
Responsável pela elaboração:	Samuel Barbosa Costa da Silva	Matrícula: 371433
Categoria do objeto:	Contratação de plataforma de atendimento omnichannel no modelo SaaS para atender as necessidades do Balcão Virtual com IA no TJTO	

2) DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

3) A necessidade de aprimorar o processo de atendimento no Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins (TJTO) é evidente, dado que o volume de consultas e solicitações é expressivo, registrando um total de 53.012 atendimentos em 2024 (média mensal de 4.418) e 66.835 atendimentos em 2025 (média mensal de 5.570). Para o primeiro semestre de 2026 (janeiro a junho), o volume acumulado atinge 35.380 solicitações (média mensal de 5.897). Embora o Balcão Virtual atual baseado no Rocket.Chat seja funcional, sua abordagem fragmentada não atende plenamente à demanda por uma solução unificada

4) Essa fragmentação, causada pela ausência de uma plataforma que integre os múltiplos canais de comunicação, compromete a gestão coesa das interações e a rastreabilidade completa do histórico de suporte, resultando em um atendimento descontinuado e repetitivo. A falta de unificação sobrecarrega os servidores, que dedicam tempo valioso a demandas rotineiras e repetitivas que poderiam ser automatizadas, o que impacta o tempo de espera e o nível de satisfação do usuário. A ausência de um histórico centralizado também impede a coleta de dados consolidados para a identificação de gargalos e a tomada de decisões estratégicas.

5) Adicionalmente, o modelo atual impõe barreiras de acesso, restringindo o atendimento ao horário comercial, o que limita o acesso de cidadãos com horários de trabalho variados. Portanto, a presente contratação visa endereçar uma necessidade crítica de modernização, buscando maior eficiência, acessibilidade e qualidade no serviço prestado à sociedade, conforme os princípios da Administração Pública.

6)

Identificação da Solução de TIC

7) O objeto em tela se trata de Solução de TIC, devendo, portanto, estar em consonância com a Resolução CNJ nº 468 de 2022, a qual dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça.

8) De acordo com o Guia de Contratações de STIC do Poder Judiciário – anexo da aludida resolução –, "Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação" é o conjunto de bens e/ou serviços que apoiam processos de negócio mediante a conjugação de recursos de TIC, de acordo com as premissas definidas no Anexo II da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, de 23 de dezembro de 2022.

9) Tal guia é tido como instrumento de orientação e direcionamento à resolução, de modo que devem ser observados os fluxos dos processos de trabalho, a elaboração dos artefatos de contratação e os procedimentos técnicos e administrativos para cumprimento da norma do Conselho Nacional de Justiça.

10) A Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, traz diversas categorias de Soluções de TIC. A solução de plataforma de atendimento omnichannel no modelo SaaS com Inteligência Artificial para o Balcão Virtual do TJTO enquadra-se, principalmente, nas categorias de serviços de TIC, incluindo 'Infraestrutura de TIC' (Art. 1.5 do Anexo II da IN 94/2022) e 'Análise de Dados, Aprendizado de Máquina e Inteligência Artificial' (Art. 1.13 do Anexo II da IN 94/2022), que englobam serviços de Inteligência Artificial e soluções que apoiam processos de negócio mediante recursos de TIC.

5) Identificação das necessidades de negócio

6) A presente contratação, alinhada com os princípios de eficiência, acessibilidade e economicidade da Administração Pública, busca resolver esses desafios por meio de uma plataforma de atendimento omnichannel com Inteligência Artificial (IA). Essa solução permitirá:

7) Melhorar a Comunicação: Unificando canais como voz, chat, e-mail e redes sociais, proporcionando uma experiência de atendimento fluida e com histórico completo.

8) Acessibilidade e Disponibilidade: Oferecendo um canal de atendimento acessível 24/7, eliminando as barreiras de horário e localização para o acesso a informações e serviços judiciais.

9) Eficiência e Otimização: Utilizando a IA para automatizar tarefas rotineiras e padronizadas, como responder a consultas frequentes, permitindo que os servidores se concentrem em demandas mais complexas.

10) É importante ressaltar que a solução não visa substituir o atendimento humano, mas sim atuar como um complemento essencial. O sistema deve garantir a escalabilidade e a transição fluida do atendimento automatizado para um agente humano, sem a perda de contexto ou histórico da conversa. Dessa forma, o projeto se propõe a modernizar o sistema judiciário do TJTO, alinhando-se às necessidades de uma sociedade cada vez mais conectada e demandante de serviços ágeis.

6) Requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

7) A seleção da solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para o Balcão Virtual com Inteligência Artificial (IA) deve ser pautada por requisitos técnicos e funcionais que garantam o atendimento eficaz, eficiente e seguro da necessidade do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins (TJTO), em consonância com o Art. 18 da Lei nº 14.133/2021 e a Resolução CNJ nº 468/2022.

8) A solução a ser contratada deve cumprir as seguintes exigências:

9) Requisitos Funcionais

10) Atendimento Omnichannel e Multicanal: A plataforma deve prover uma interface unificada para o atendimento multicanal, com capacidade de integrar e gerenciar interações originadas de diversos canais de comunicação, como chat via website, e-mail, redes sociais (em especial a API Oficial do WhatsApp Business), e telefonia (URA e VOIP).

11) Capacidade e Escalabilidade: A solução deve ser capaz de suportar um fluxo diário de, no mínimo, 200 atendimentos e permitir a atuação simultânea de, no mínimo, 1.200 agentes humanos, garantindo a escalabilidade para absorver picos de demanda.

12)

Chatbot com IA/PLN: A plataforma deve incluir um módulo de chatbot com capacidades de Inteligência Artificial e Processamento de Linguagem Natural (IA/PLN) para atuar como primeira linha de atendimento, triando as solicitações e respondendo a consultas rotineiras. O robô deve permitir a transferência do atendimento para um agente humano, sem a perda do histórico da conversa.

13) Pesquisa de Satisfação: Deve ser possível configurar e aplicar pesquisas de satisfação (por exemplo, NPS) ao final de cada atendimento, permitindo a coleta de feedback direto e a mensuração da qualidade dos serviços prestados.

14) Acessibilidade: A solução deve ser acessível e inclusiva, atendendo os padrões previstos no eMag. Deve garantir a total compatibilidade da interface textual com softwares leitores de tela de mercado (padrão WCAG), de forma cumulativa à oferta integrada de transbordo para atendimento humano via canal de voz (telefonia/URA) ou videoconferência. Para o público com deficiência auditiva, deve contemplar a tradução de texto para a Língua Brasileira de Sinais (Libras) via Avatar Virtual 3D e oferecer atendimento por videochamada com recurso de transcrição de áudio em tempo real (legendas automáticas). Fica dispensada a exigência de inteligência artificial para o reconhecimento visual/interpretação automatizada de sinais, que será suprida por atendimento humano.

15) Requisitos de Integração

16) Integração com Sistemas Internos: A plataforma deve possuir funcionalidades ou APIs para integração com os sistemas internos do TJTO, tais como o sistema processual eletrônico (eProc), o sistema de VOIP (URA e 0800), Jira Software, além de serviços de comunicação externos como a API Oficial do WhatsApp Business. A interoperabilidade é essencial para o fluxo de informações.

17) Integração com Ferramentas de Colaboração: A solução deve permitir a integração com ferramentas de agenda e videochamada, como o Google Workspace, para facilitar a realização de reuniões e a organização da agenda pública do setor, proporcionando uma experiência coesa para os usuários e servidores.

18) Requisitos de Segurança e Governança

19) Controle de Acesso: A plataforma deve incorporar um mecanismo de controle de acesso centralizado, preferencialmente baseado em padrão de mercado como o OpenID, para gerenciar perfis, privilégios e permissões de usuários (como atendente e supervisor) em alinhamento com a política de segurança do TJTO.

20) Rastreabilidade e Logs: Para fins de auditoria, fiscalização e apoio a atividades correcionais, a solução deve prover a rastreabilidade completa dos atendimentos, incluindo histórico de acessos, logs de operações e demais informações relevantes para o gerenciamento da plataforma.

21) Requisitos Não Funcionais

22) Disponibilidade: A solução deve estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, para atender as demandas fora do horário comercial convencional.

23) Confiabilidade: A plataforma deve ser compatível com a API Oficial do WhatsApp Business para aumentar a segurança e a confiabilidade do serviço, mitigando riscos de bloqueio.

3) UNIDADE DEMANDANTE

Unidade Demandante:	DF de Dianópolis	Data: 02/08/2024
Responsável pela Formalização:	Rodrigo da Silva Perez Araújo	Matrícula: 352536

4) REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5) A solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) a ser contratada deve cumprir com os requisitos de qualidade e de serviço essenciais para a prestação jurisdicional e a governança de tecnologia do TJTO.

6) Requisitos de qualidade

7) Usabilidade: A solução deve ter uma interface intuitiva e responsiva, facilitando a navegação e a execução de tarefas para o público interno e externo. A usabilidade é um requisito crítico para a adoção plena da ferramenta e para a eficácia do atendimento.

8) Desempenho: O sistema deve garantir tempos de resposta adequados para processar o volume de dados e atendimentos esperados, assegurando a agilidade e a fluidez das operações em tempo real, sem interrupções.

9) Disponibilidade e Resiliência: Dada a natureza crítica dos serviços judiciais, a solução deve prover um alto nível de disponibilidade, com infraestrutura robusta e planos de continuidade de negócios. A solução deve mitigar o risco de interrupções que possam impactar o acesso à justiça.

10) Segurança e Governança de Dados: A contratação deve prever requisitos para a segurança da informação e a proteção de dados, em aderência à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). As informações devem ser armazenadas de forma segura e com mecanismos de auditoria.

11) Requisitos de Serviço e Suporte

12) Suporte e Treinamento: O fornecedor deve oferecer um modelo de suporte técnico acessível e eficiente, que garanta a resolução de incidentes. Além disso, a documentação e os treinamentos devem ser robustos o suficiente para facilitar a adoção e a utilização da ferramenta pelos servidores e usuários.

13) Elementos técnicos e mercadológicos

14) Requisitos Gerais

15) A exigência de uma plataforma única (all-in-one) visa centralizar a gestão, o histórico unificado das interações e a análise de dados, otimizando a eficiência operacional e reduzindo a complexidade de integração e manutenção de múltiplos sistemas de diferentes fornecedores. Tal abordagem é estratégica para a padronização e escalabilidade, garantindo uma experiência de atendimento coesa e evitando silos de informação, conforme diretrizes de governança de TIC do TJTO

16) A plataforma deve ser capaz de:

17) Multicanalidade e Gerenciamento Unificado: Gerenciar e integrar canais de comunicação como voz (com URA para roteamento automático de chamadas), chat, e-mail e WhatsApp, provendo uma experiência de atendimento coesa para os jurisdicionados, independentemente do canal escolhido.

18) Inteligência Artificial (IA) e Automação: Utilizar um chatbot com inteligência artificial para identificar a intenção dos usuários, direcionando-os para fluxos de atendimento específicos e transparentes, sejam eles automatizados ou assistidos por um agente humano.

19) Gestão de Fluxos e da Força de Trabalho: Permitir a configuração facilitada de regras de roteamento e priorização para as interações, bem como a gestão de filas e a alocação de atendentes por tema, canal ou função.

20) Avaliação e Desempenho: Habilitar a configuração de avaliações de atendimento por meio de pesquisas de satisfação e a geração de relatórios de desempenho, fornecendo dados para a melhoria contínua dos serviços.

21) Atualizações: O sistema deve contar com atualizações periódicas e automáticas, sem a necessidade de interrupção dos serviços prestados.

22) Requisitos de Arquitetura e Integração

23) A solução deve ser contratada no modelo 100% em nuvem (SaaS - Software as a Service), sem a necessidade de instalação de hardware local.

24) Infraestrutura e Dados: Toda a infraestrutura e o armazenamento de dados deverão ser providos pela contratada, com a garantia de que os dados estejam disponíveis para acesso e download pela Contratante, permitindo a sua exportação em massa via APIs ou outros meios.

25) Integração: A plataforma deve possuir APIs para permitir a integração com os sistemas internos do TJTO que contenham informações relevantes para o atendimento.

26) Requisitos da Plataforma de Atendimento:

27) A plataforma de atendimento omnichannel deve ser capaz de prover funcionalidades e capacidades que garantam a eficiência operacional, a supervisão de qualidade e a inclusão de todos os usuários, em total conformidade com a necessidade da contratação.

28) A solução a ser contratada deverá contemplar, no mínimo, os seguintes grupos de requisitos:

29) Funcionalidades de Atendimento e Comunicação: A plataforma deverá consolidar recursos e funcionalidades em uma única interface, permitindo a gestão de múltiplos canais de comunicação (voz, e-mail, chat, e WhatsApp) de forma simultânea e integrada. A solução deve possibilitar a troca de arquivos e mídias, além de permitir o uso de mensagens pré-cadastradas e a emissão de protocolos de atendimento para cada interação.

Gestão de Fluxos e Supervisão: A solução deverá incluir mecanismos para a gestão de filas, roteamento e priorização de atendimentos. Também deverá permitir o monitoramento das interações em tempo real e a criação de tabulações para classificação dos atendimentos, de modo a subsidiar relatórios e painéis gerenciais.

31) Gerenciamento e Controle de Acesso: O sistema deve ter controle de acesso granular e personalizável, baseado em perfis, que permita a definição de permissões e privilégios para o gerenciamento da plataforma, visualização e edição de atendimentos.

32) Compatibilidade e Acessibilidade: A plataforma deverá ser compatível com os principais navegadores e sistemas operacionais de mercado, garantindo a sua acessibilidade a todos os usuários. Além disso, a interface deverá ser integralmente em português do Brasil para facilitar a utilização.

33) Rastreabilidade e Auditoria: O sistema deve prover a rastreabilidade completa das interações, com a capacidade de localizar e reproduzir gravações e extrair relatórios históricos em formatos de fácil manipulação, garantindo a transparência e a conformidade com as necessidades de auditoria.

34) Escalabilidade e Automação: A solução deve permitir o atendimento de um volume significativo de interações simultâneas e contemplar um módulo de chatbot para automatizar o processo de comunicação e filtrar as necessidades dos usuários, garantindo agilidade no atendimento e a otimização da força de trabalho.

35) Monitoramento de Consumo e Alertas: A plataforma deverá fornecer visibilidade e acompanhamento em tempo real do consumo de recursos tarifados sob demanda (como disparos de WhatsApp e armazenamento). O sistema deve possuir ferramentas configuráveis de alerta de consumo. Consumos que excedam as cotas contratadas decorrentes de falhas nos alertas ou que ocorram sem a devida autorização formal da Contratante, serão de responsabilidade financeira exclusiva da Contratada.

36) Requisitos de Gestão de Fluxo de Interações:

37) A solução deve prover mecanismos de gestão de fluxo de atendimento que permitam a orquestração e o gerenciamento de interações por meio de uma ferramenta intuitiva e de fácil parametrização. Essa capacidade é essencial para adaptar rapidamente os processos de atendimento às necessidades da área de negócio, sem interrupção dos serviços.

38) O sistema deverá permitir:

39) A criação e a modificação de fluxos de trabalho que se apliquem a múltiplos canais de atendimento, garantindo consistência e padronização.

40) A integração com sistemas internos e externos via APIs, permitindo a utilização de dados e serviços para aprimorar o atendimento automatizado e humano.

41) Recursos para a automação de voz e a orquestração de interações em canais diversos (voz, chat, e-mail, etc.).

42) Mecanismos de versionamento ou histórico de configurações, que garantam a rastreabilidade das alterações e permitam a rápida restauração de configurações anteriores.

43) Requisitos de Gravação das Interações:

44) A solução deve prover mecanismos robustos para a gravação e o armazenamento das interações em todos os canais de atendimento. A gravação é um requisito fundamental para a garantia da segurança, a gestão da qualidade e o aprimoramento contínuo dos serviços prestados.

45) A plataforma deverá:

46) Gravação e Armazenamento: Assegurar a gravação integral de 100% das interações em todos os canais suportados. A solução também deve garantir o armazenamento seguro das interações durante a vigência do contrato e permitir o acesso da Contratante aos dados em caso de encerramento do contrato, para fins de arquivamento e conformidade legal.

47) Acesso e Rastreabilidade: Oferecer acesso imediato às gravações, sem a necessidade de plugins adicionais. A plataforma deverá possuir ferramentas de busca e recuperação que permitam a rápida localização das interações gravadas por meio de múltiplos critérios (como data, canal, ou tipo de interação), facilitando a auditoria e a fiscalização.

48) Exportação: Permitir a exportação das gravações em formatos de mercado, para que os arquivos possam ser utilizados em outros sistemas e players de áudio.

49) Requisitos de Arquitetura e Gestão da Plataforma:

50) A solução a ser contratada deverá apresentar uma arquitetura robusta e adaptável para garantir a sua viabilidade a

longo prazo, em alinhamento com as diretrizes de governança de TI do TJTO.

51) Manutenibilidade e Atualizações: O fornecedor deverá realizar as atualizações e manutenções da plataforma de forma transparente, com cronograma claro, de modo a não causar interrupções significativas nos serviços prestados. A estabilidade e a continuidade são requisitos essenciais para a operação do sistema.

52) Escalabilidade: A arquitetura da solução deve permitir fácil escalabilidade, tanto em termos de volume de dados quanto de número de usuários e canais. Essa capacidade é fundamental para atender ao crescimento futuro da demanda, sem perda de desempenho ou necessidade de reestruturações complexas.

53) Compatibilidade e Integração: A plataforma deverá ser compatível com os sistemas internos e externos do TJTO, por meio de APIs ou outros mecanismos de integração, para alimentar a base de conhecimento da Inteligência Artificial e obter dados atualizados, quando aplicável. A integração é um requisito crítico para a otimização dos fluxos de trabalho e para a interoperabilidade da solução.

54) Segurança da Informação e Conformidade:

55) A solução a ser contratada deve estar em total conformidade com os mais altos padrões de segurança da informação e as legislações vigentes, garantindo a proteção e a integridade dos dados e informações do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins (TJTO) e de seus jurisdicionados.

56) Padrões de Segurança e Infraestrutura: O sistema deve implementar padrões robustos de segurança, incluindo criptografia de dados em trânsito e em repouso. O datacenter onde a solução for hospedada deverá comprovar conformidade com normas internacionalmente reconhecidas de segurança e disponibilidade, aceitando-se a apresentação de certificações como ISO 27001, SOC 2 Type II, ISO 27017, aliadas a uma arquitetura em nuvem de alta disponibilidade (Múltiplas Zonas de Disponibilidade), atestando a robustez equivalente aos padrões de mercado para infraestruturas críticas.

57) Controle de Acesso e Autenticação: A solução deve garantir a autenticidade dos usuários, especialmente em casos de acesso a informações processuais, por meio de mecanismos de autenticação confiáveis. A plataforma deve prever a autenticação multifator (MFA) e a integração via padrões como o OpenID para gerenciar os acessos.

58) Proteção e Integridade dos Dados: O sistema deve estar em total conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e garantir a confidencialidade das informações. A solução deve prever a realização de backups regulares para garantir a disponibilidade e a integridade dos dados. O fornecedor deverá assinar um Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, assegurando o cumprimento das disposições nele presentes.

59) Requisitos de Roteamento:

60) A plataforma de atendimento deverá conter um sistema robusto de roteamento e distribuição de atendimentos, que garanta a agilidade e a eficiência da operação. A capacidade de direcionar as interações para os atendentes mais adequados é fundamental para otimizar o tempo de resposta, reduzir o retrabalho e proporcionar uma melhor experiência ao usuário.

61) A solução deverá permitir a criação de regras de negócio para o roteamento e a priorização dos atendimentos. O sistema também deve possibilitar a distribuição automática das interações para os atendentes, conforme os parâmetros de fila previamente definidos, além de permitir a transferência de atendimentos entre equipes e unidades, quando necessário.

62) Requisitos Específicos da Solução e dos Canais de Atendimento

63) A solução de atendimento omnichannel deve prover funcionalidades completas e robustas em todos os canais de comunicação, com a capacidade de unificar as interações e de atuar de forma inteligente, conforme a necessidade de negócio.

64) Atendimento Multicanal e Omnichannel: A plataforma deve oferecer suporte para a gestão unificada de diversos canais de comunicação, incluindo atendimento presencial, telefonia (via integração SIP), e-mail, web chat e mensagens instantâneas (WhatsApp). A solução deve garantir a fluidez entre os canais, permitindo a transferência de atendimento entre agentes e mantendo o histórico da conversa, independentemente do canal utilizado.

65) A plataforma deverá prover nativamente o serviço de broker (intermediador) homologado para a API Oficial do WhatsApp Business. A inclusão deste serviço como parte integrante da solução é um requisito técnico essencial para garantir a viabilidade da integração, a performance do roteamento de mensagens e a aplicação da IA em tempo real.

66) Inteligência Artificial (IA) e Automação: O sistema deve incluir um chatbot com capacidades de Inteligência Artificial para processamento de linguagem natural (NLP), que permita a automação de fluxos de atendimento e a

triagem inicial das demandas. A solução deve prever a capacidade de aprimoramento contínuo por meio de Machine Learning e de um serviço de curadoria, a fim de garantir a eficácia e a assertividade das respostas do robô.

67)

Funcionalidades de Gestão e Operação: A plataforma deverá dispor de recursos para o gerenciamento de todos os canais, incluindo a criação de modelos de mensagem (templates), a gestão de anexos e a parametrização de respostas automáticas.

68)

Segurança e Acessibilidade dos Canais: A solução deve garantir a segurança e a conformidade com as regulamentações de proteção de dados, por meio de criptografia e login seguro (ex: gov.br para acesso a informações processuais). Além disso, deve funcionar 24 horas por dia, 7 dias por semana, assegurando a disponibilidade contínua dos canais digitais

69)

Curadoria para Chatbot

70)

A solução deve contemplar um serviço de curadoria de conteúdo para o chatbot, cuja função é essencial para garantir a eficácia e a assertividade da Inteligência Artificial. Este serviço é fundamental para o aprimoramento contínuo da ferramenta e para a manutenção de sua relevância para os usuários.

71)

O serviço de curadoria deverá:

72)

Analisar as interações dos usuários para identificar e solucionar ambiguidades que possam comprometer a compreensão do robô, conforme a necessidade do negócio.

73)

Mapear e sugerir novos conteúdos para a base de conhecimento do chatbot, a fim de mantê-la atualizada e aderente às demandas dos jurisdicionados.

74)

Assegurar a coerência e a precisão das informações fornecidas pelo robô, garantindo que o atendimento automatizado seja de alta qualidade.

75)

Base de Conhecimento

76)

A solução a ser contratada deve possuir uma base de conhecimento robusta e centralizada, que atue como uma fonte única de informações para os agentes de atendimento e para o chatbot. Este recurso é fundamental para garantir a consistência das respostas, a agilidade na resolução de problemas e o gerenciamento estratégico da informação.

77)

A plataforma deverá:

78)

Gerenciamento de Conteúdo: Permitir a inserção, edição e atualização de procedimentos, roteiros de atendimento, normas e outras informações relevantes, com um controle de acesso que garanta a segurança dos dados.

79)

Busca e Consulta: Oferecer funcionalidades de busca avançada por palavras-chave, expressões ou códigos, permitindo que os atendentes e o chatbot encontrem rapidamente as informações necessárias para auxiliar o jurisdicionado.

80)

Organização: Suportar a estruturação hierárquica das informações para facilitar a navegação e a compreensão, sem limitar o tamanho do conteúdo cadastrado.

81)

Manutenibilidade: Manter um histórico de atualizações para garantir a rastreabilidade e a auditoria das informações na base de conhecimento.

82)

Da Unidade de Resposta Audível (URA)

83)

A solução deve prover uma Unidade de Resposta Audível (URA) robusta, flexível e integrada, que atue como a porta de entrada para os atendimentos telefônicos. A URA é essencial para automatizar o atendimento inicial, permitindo que a solução realize a identificação e o direcionamento das chamadas com base no assunto da demanda do usuário.

84)

A URA deverá:

85)

Ser capaz de realizar o atendimento inicial de forma automatizada, transferindo o usuário de forma fluida para o canal apropriado para a continuidade do atendimento.

86)

Oferecer uma interface amigável e intuitiva para a criação e a customização da árvore de voz, de modo que as alterações possam ser feitas de forma ágil e sem a necessidade de interrupção dos serviços.

87)

Emitir protocolos de atendimento para cada interação telefônica, garantindo a rastreabilidade e a transparência do serviço prestado.

88)

Ter suporte para múltiplos recursos, como idiomas e opções de voz, que aprimorem a experiência do usuário.

89)

Da Integração com Sistemas da Contratante

90)

A solução a ser contratada deverá ser capaz de se integrar com os sistemas internos e externos do TJTO. A interoperabilidade é um requisito fundamental para a eficiência da operação, pois permite que a plataforma de atendimento utilize dados de outros sistemas para otimizar o suporte ao jurisdicionado, além de consolidar informações para aprimorar a base de conhecimento e as funcionalidades de Inteligência Artificial.

91) O serviço de integração, que será de responsabilidade da Contratada, sob a supervisão da Contratante, deverá contemplar:

92) Análise e Desenvolvimento: A análise técnica dos requisitos e o desenvolvimento dos serviços de integração, com base nas APIs e especificações fornecidas pelo TJTO.

93) Documentação e Testes: A entrega de documentação técnica detalhada das integrações desenvolvidas e a execução de testes para garantir a estabilidade, a segurança e a conformidade com os requisitos.

94) Suporte Contínuo: A prestação de suporte técnico contínuo e evolutivo para as integrações ao longo de toda a vigência do contrato.

95) Gestão de Demandas e Tarefas Internas

96) A solução deve prover uma interface para a gestão centralizada das demandas, permitindo o controle de tarefas geradas tanto no atendimento automatizado (chatbot) e humano (presencial ou remoto), quanto no fluxo de trabalho interno do setor. Essa capacidade é fundamental para a organização dos fluxos de trabalho, a rastreabilidade das solicitações e a garantia de que nenhuma demanda, interna ou externa, seja perdida.

97) A plataforma deverá:

98) Oferecer funcionalidades de controle e acompanhamento de tarefas para a equipe de apoio, assegurando que as demandas complexas ou que exigem um follow-up interno sejam devidamente tratadas.

99) Possuir notificação de encerramento automático da tarefa para o solicitante, garantindo transparência e agilidade na comunicação.

100) Relatórios

101) A plataforma deverá disponibilizar ferramentas robustas de geração de relatórios e painéis de gerenciamento (dashboards). A capacidade de coletar, analisar e apresentar dados quantitativos e qualitativos é fundamental para a gestão estratégica, a avaliação do desempenho do serviço e a identificação de oportunidades de melhoria contínua.

102) O sistema deverá:

103) Prover relatórios detalhados sobre a performance dos atendimentos, a produtividade dos agentes e o comportamento das filas, tanto em tempo real quanto com dados históricos.

104) Possibilitar a extração de relatórios e a exportação de dados para outras plataformas de análise de negócio (BI), por meio de APIs ou de formatos de arquivos padrão, facilitando a análise e a tomada de decisões.

105) Oferecer funcionalidades de agendamento de relatórios, garantindo o acesso regular e automatizado às informações gerenciais.

106) Natureza da contratação

107) Os serviços que constituem o objeto deste ETP enquadram-se no conceito de natureza continuada, nos termos da Lei 14.133/2021.

108) Duração inicial do contrato

109) A duração inicial deste contrato será de 24 (vinte e quatro) meses.

110) Identificação de objetos que atendam os requisitos especificados

111) A pesquisa de mercado e a análise de soluções disponíveis confirmaram a existência de uma gama diversificada de plataformas de atendimento omnichannel no modelo Software as a Service (SaaS), capazes de atender integralmente aos requisitos técnicos e de negócio especificados neste Estudo Técnico Preliminar.

112) O mercado de TIC para o setor público, com suas plataformas robustas e completas, oferece soluções que contemplam todos os recursos necessários ao projeto, tais como: integração multicanal, recursos de Inteligência Artificial para atendimento automatizado, painéis gerenciais e um alto nível de segurança da informação e conformidade regulatória.

113) A viabilidade técnica de encontrar a solução no mercado foi confirmada por meio de pesquisas com fornecedores, análises de outras contratações já realizadas no âmbito da Administração Pública e a verificação das funcionalidades e capacidades das soluções disponíveis.

5) LEVANTAMENTO DAS SOLUÇÕES DISPONÍVEIS NO MERCADO E JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DO TIPO DE SOLUÇÃO A CONTRATAR

6) Identificação das soluções possíveis

ID	Descrição da solução
1	Desenvolver solução interna com equipe própria de desenvolvimento do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins
2	Contratar uma solução de mercado especializada em Centro de Contato Multicanal como Serviço (CCaaS)

2) Análise comparativa de soluções

3) Como auxílio, o quadro seguinte poderá ser utilizado para comparação de alguns requisitos entre as Soluções identificadas.

Requisito	Solução	Sim	Não	Não se aplica
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	Solução 1	X		
	Solução 2	X		
A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)?	Solução 1		X	
	Solução 2		X	
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)?	Solução 1		X	
	Solução 2		X	
A Solução observa as políticas, premissas e especificações técnicas definidas no Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI) do Poder Judiciário?	Solução 1			X
	Solução 2			X
Se a solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	Solução 1	X		
	Solução 2	X		
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	Solução 1	X		
	Solução 2	X		
A Solução observa as orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais definidas no Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão de Processos e Documentos do Poder Judiciário (Moreq-Jus)?	Solução 1			X
	Solução 2			X

A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	Solução 1			X
	Solução 2			X

6) DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

7) A escolha pela contratação de uma solução de mercado, especializada em Centro de Contato Multicanal como Serviço (CCaaS), é a alternativa mais vantajosa para o Tribunal de Justiça do Tocantins (TJTO). Esta decisão se baseia na natureza complexa do objeto e na necessidade de agilidade, escalabilidade e conformidade com os requisitos técnicos e de negócio.

8) A justificativa para esta escolha está fundamentada nos seguintes aspectos:

9) Aderência aos Requisitos e Maturidade Tecnológica: A solução de mercado, em modelo SaaS, já incorpora as funcionalidades essenciais de atendimento omnichannel, Inteligência Artificial e acessibilidade. Essa abordagem permite o acesso a uma plataforma madura, testada e comprovada, evitando os riscos inerentes a um desenvolvimento interno e garantindo a adesão a padrões de segurança e conformidade, como a LGPD e a ISO 27001.

10) Agilidade e Otimização de Recursos: A contratação de uma solução externa acelera a implantação e a entrega dos benefícios do projeto, liberando a equipe interna de tecnologia para atividades estratégicas de gestão e governança, em vez da manutenção e sustentação contínua de um sistema.

11) Escalabilidade e Inovação Contínua: O modelo de serviço contratado garante a escalabilidade necessária para suportar o volume de atendimentos e usuários esperados, além de assegurar o acesso a atualizações e inovações constantes do mercado, mantendo a solução alinhada com as evoluções tecnológicas sem a necessidade de novos investimentos.

12) Portanto, a contratação de uma solução de mercado, dimensionada para a realidade do Poder Judiciário do Tocantins, apresenta-se como a alternativa mais viável técnica e economicamente, minimizando riscos e maximizando a eficiência da contratação.

13) ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES

14) Método para a estimativa das quantidades a serem contratadas

Grupo	Item	Descrição	Und	Qtd Mensal	Qtd Anual
1	1	Licenças de uso de solução para o tipo Atendente (Inclui Voz, Chat, E-mail, IA/Chatbot e Acessibilidade/Libras)	Unidade	250	3000
	2	Licenças de uso de solução para o tipo Supervisor (Inclui Voz, Chat, E-mail, IA/Chatbot e Acessibilidade/Libras)	Unidade	40	480
	3	Serviço de Implantação e Configuração	Unidade	-	1
	4	Serviço de Curadoria de Chatbot com IA	Horas	40	480
	5	Serviço de Integração com sistemas da Contratante	Unidade	-	5
	6	Serviço de Treinamento da Solução	Horas	10	120
	7	Atendimento Eletrônico e mensageria via WhatsApp (Serviço/Receptivo)	Unidade	50.000	600.000
	8	Atendimento Eletrônico e mensageria via WhatsApp (Utilidade/Ativo)	Unidade	80.000	960.000
	9	Atendimento Eletrônico e mensageria via WhatsApp (Marketing/Ativo)	Unidade	10.000	120.000
	10	Armazenamento de Dados	TB	1	12
2	11	Serviço de Canal de Voz Nativo (CCaaS) com Gravação	UND	1	12

4) Justificativa das quantidades

5)

6) Para o dimensionamento do quantitativo de usuários (itens 1 e 2), levamos em consideração os acessos realizados pelos usuários à atual ferramenta. No entanto, a contagem precisa de usuários que acessaram o Balcão em 2024 é complexa devido à arquitetura do sistema, que utiliza tokens de autenticação válidos por 90 (noventa) dias. Para superar essa limitação e garantir uma cobertura mais estratégica e abrangente, levou-se em consideração o total de usuários cadastrados no sistema e o total de comarcas do estado, atribuindo no mínimo um supervisor do atendimento de balcão virtual para cada comarca.

7) Esta estimativa foi expandida para incluir, de forma estratégica, a cobertura de setores de back-office e de serviços internos que iniciam ou dão continuidade a demandas complexas, como o Núcleo de Apoio às Comarcas (NACOM), o Plantão (DTINF), Suporte eProc e o Atendimento ao Servidor (DIGEP). A inclusão desses setores assegura que a solução atenda à demanda interna por rastreabilidade e gestão de tarefas, maximizando a eficiência administrativa do Tribunal.

8) Dessa forma, o quantitativo mensal foi estabelecido em 250 (duzentos e cinquenta) licenças para atendentes e 40 (quarenta) licenças para supervisores. Esta nova abordagem visa otimizar o atendimento e a supervisão em todas as unidades judiciárias e setores de apoio do Tribunal de Justiça do Tocantins, proporcionando um dimensionamento alinhado à estrutura organizacional e às necessidades operacionais e estratégicas do Balcão Virtual com IA.

No quadro abaixo, apresentamos a média de atendimentos anual na plataforma, evidenciando a evolução da demanda no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins (TJTO):

Quantidade de Atendimentos			
Mês	2024	2025	2026
Janeiro	2882	3.901	4.374
Fevereiro	3975	5.377	5.991
Março	3656	5.066	7.609
Abril	5222	5.093	6.309
Maio	4413	5.400	3.746
Junho	4558	5.810	7.351
Julho	4831	6.053	-
Agosto	5136	5.838	-
Setembro	4944	6.640	-
Outubro	6132	6.401	-
Novembro	5349	6.397	-
Dezembro	1914	4.859	-
TOTAL	53.012	66.835	35.380
Média Anual	4.418	5.570	5.897 (média acumulada de 6 meses)

5) Para o serviço de atendimento de vídeo com tradução para Libras, com apoio da IA (item 8), foram estimados 10% (dez por cento) do atendimento realizado no Balcão Virtual, ficando reservado para apoio e facilitar a acessibilidade do público com deficiência auditiva.

6) Para o dimensionamento do serviço de mensageria via WhatsApp (itens 9, 10 e 11), as quantidades foram estabelecidas com base na relevância estratégica do WhatsApp como um canal de comunicação primário e de alto volume para o TJTO, alinhado à proposta de uma plataforma de atendimento omnichannel com Inteligência Artificial. Este dimensionamento visa otimizar a interação com os jurisdicionados, garantir a acessibilidade 24/7 e gerenciar eficazmente o grande volume de consultas.

7) As estimativas mensais são justificadas pelas seguintes necessidades operacionais e estratégicas:

8) Atendimento Eletrônico e mensageria via WhatsApp (Serviço/Receptivo): Esta quantidade reflete o volume esperado de conversas iniciadas pelo próprio jurisdicionado ao buscar informações e atendimento junto ao Tribunal. O quantitativo visa cobrir a abertura das janelas de conversação de serviço para absorver as consultas

frequentes.

9) Atendimento Eletrônico e mensageria via WhatsApp (Utilidade/Ativo): Esta quantidade reflete a projeção de disparos ativos (iniciados pelo TJTO) utilizando templates de utilidade. O objetivo é viabilizar comunicações proativas, transacionais e notificações essenciais, como andamentos processuais e lembretes aos jurisdicionados.
10) Atendimento Eletrônico e mensageria via WhatsApp (Marketing/Ativo): Este volume destina-se a disparos ativos utilizando templates de marketing, focados em campanhas institucionais, informativos gerais e comunicados que engajem a comunidade.
11) A compatibilidade com a API Oficial do WhatsApp Business é um requisito fundamental para aumentar a segurança e a confiabilidade do serviço, mitigando riscos de bloqueios por denúncia de spam ou censura. Além disso, a capacidade da plataforma de realizar integrações com o WhatsApp Business e a utilização de robôs de atendimento asseguram uma experiência de contato integrada e eficiente

2) Informações de contratações anteriores
3) Não foram encontradas contratações anteriores no âmbito do TJTO relacionados ao Balcão Virtual.
4) Memórias de cálculo e os documentos de suporte
5) Vide item 7.1.1.

8) PROJEÇÃO APROXIMADA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO
9) Cálculo dos custos totais
10) Solução viável nº 2
11) A escolha pela contratação de uma solução de mercado especializada em Centro de Contato como Serviço (SaaS) é a alternativa mais viável técnica e economicamente para o Projeto Balcão Virtual com IA do TJTO, pois:

- Expertise e Maturidade Tecnológica: Soluções de mercado em SaaS já possuem um alto grau de maturidade, incorporando tecnologias avançadas em Inteligência Artificial (IA) e atendimento omnichannel. Isso permite ao TJTO beneficiar-se de uma solução testada e comprovada, evitando os riscos e longos prazos associados ao desenvolvimento de um sistema complexo do zero por uma equipe interna.
- Atendimento aos Requisitos Essenciais: A plataforma selecionada deve ser robusta e escalável, capaz de suportar, no mínimo, 1200 agentes humanos e registrar uma média de 200 atendimentos por dia. Ela deve oferecer atendimento multicanal (voz/URA, website, redes sociais, chat, e-mail, WhatsApp e telefonia) com um robô de atendimento. Além disso, deve incluir funcionalidades de acessibilidade, como conversão de texto em voz, reconhecimento e tradução da Língua Brasileira de Sinais (Libras), e atendimento por vídeo. As soluções de mercado oferecem plataformas completas que atendem a esses requisitos, incluindo a compatibilidade com a API Oficial do WhatsApp Business, essencial para segurança e confiabilidade.
- Customização e Integração: Mesmo sendo uma solução de mercado, a modalidade "Centro de Contato como Serviço" permite a customização para atender às necessidades específicas do TJTO, como as integrações com sistemas internos como o Eproc, Google Workspace, URA 0800 e VOIP, e a configuração de perfis de usuários (atendente e supervisor). Desenvolver internamente todas essas integrações e funcionalidades especializadas demandaria um esforço e recursos substanciais, além de uma equipe multidisciplinar constantemente atualizada.
- Foco na Atividade-Fim e Otimização de Recursos: A contratação de uma solução externa libera a equipe de tecnologia do TJTO para focar em atividades estratégicas e de gestão da solução, em vez de se preocupar com o desenvolvimento, manutenção e sustentação contínua de uma plataforma tão especializada, otimizando os recursos humanos e financeiros.
- Acompanhamento da Evolução Tecnológica: O mercado de Soluções de TIC, especialmente em IA, é dinâmico. Uma solução de mercado no modelo SaaS garante atualizações contínuas e acesso às inovações mais recentes, mantendo a plataforma sempre alinhada às melhores práticas e tendências sem a necessidade de investimentos internos significativos em Pesquisa e Desenvolvimento (P&D).

1) Em resumo, a escolha por uma solução de mercado, dimensionada para a realidade do Poder Judiciário do Tocantins, minimiza os riscos e acelera a entrega dos benefícios pretendidos pelo Projeto Balcão Virtual com IA.
2) Para o cálculo de custos totais (item 8.1.1), a solução escolhida envolverá a contratação de diversos itens, conforme especificado no item 7.1.

2) Mapa comparativo dos custos totais
3) A pesquisa de preços para a elaboração do Mapa de Preços, visando a obtenção do orçamento estimado, foi realizada em conformidade com o Art. 23 da Lei nº 14.133/2021. Foram utilizadas contratações similares do setor público como fonte prioritária, o que garante a máxima aderência e segurança jurídica aos valores estimados.
4) A tabela a seguir apresenta o detalhamento do orçamento estimado, utilizando a metodologia de multiplicação da Quantidade Anual pela média dos Preços Unitários balizados pelas fontes públicas.

Grupo	Item	Descrição	Und	Qtd Mensal	Qtd Anual	Preço Unitário Estimado (R$)	Custo Anual Estimado (R$)
1	1	Licenças de uso de solução para o tipo Atendente (Inclui Voz, Chat, E-mail, IA/Chatbot e Acessibilidade/Libras)	UND	250	3000	66,33 (TRT-18)	198.990,00
	2	Licenças de uso de solução para o tipo Supervisor (Inclui Voz, Chat, E-mail, IA/Chatbot e Acessibilidade/Libras)	UND	40	480	90,66 (TRT-18)	10.000,00
	3	Serviço de Implantação e Configuração	UND	-	1	260,00 (TRT-18)	104.000,00
	4	Serviço de Curadoria de Chatbot com IA	HORA	4	48	260,00 (TRT-18)	12.480,00
	5	Serviço de Integração com sistemas da Contratante	HORA	-	400	260,00 (TRT-18)	31.200,00
	6	Serviço de Treinamento da Solução	HORA	10	120	260,00 (TRT-18)	31.200,00
	7	Atendimento Eletrônico e mensageria via WhatsApp (Serviço/Ativo)	UND	20.000	240.000	0,0679	16.296,00
	8	Atendimento Eletrônico e mensageria via WhatsApp (Utilidade/Receptivo)	UND	40.000	480.000	0,2107	101.136,00
	9	Atendimento Eletrônico e mensageria via WhatsApp (Marketing)	UND	3.000	36.000	0,6536	23.529,60
	10	Armazenamento de Dados	TB	1	12	150,00 (Mercado)	1.800,00
2	11	Canais de Entroncamento SIP	UND	1	12	90,00	1.080,00
TOTAL ANUAL							522.711,60

O Item 5 (Serviço de Integração) foi estimado em 400 horas/ano, utilizando o preço de Hora Técnica de R$ 260,00, balizado pelo Contrato TRT-18, o que equivale a 5 integrações anuais de 80 horas cada.

Fontes Utilizadas para Balizamento (Art. 23, Lei 14.133/2021):

- Licenças e Serviços Fixos (Itens 1, 2, 3, 4, 5 e 6): Contrato TRT-18 (nº 34/2025).
- Mensageria WhatsApp (Itens 7, 8, 9): Contrato TJTO/SERPRO (nº 246271/2025).
- O custo de Armazenamento de Dados (Item 11), por se tratar de um item de infraestrutura (commodity), foi balizado pelos preços públicos praticados pelos principais provedores de nuvem (AWS, Azure, Google) para Armazenamento de Objetos Standard na região Brasil (São Paulo), em conformidade com a LGPD. O custo médio de mercado verificado é de R$ 143,36 por TB/mês. Adotou-se o valor de referência de R$ 150,00 por TB/mês para fins de estimativa orçamentária.

Descrição da solução	Estimativa de Custo ao longo dos anos (R$)		Total (R$)
	Ano 1	Ano 2	
Centro de Contato Multicanal como Serviço (CCaaS)	522.711,60	522.711,60	1.045.423,20

9) JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

10) A decisão de não parcelar a contratação do Balcão Virtual com Inteligência Artificial (IA) no Tribunal de Justiça do Tocantins (TJTO) é fundamentada na complexidade e natureza intrinsecamente integrada da solução. O objeto licitado configura-se como um sistema único e integrado de atendimento omnichannel, que exige interoperabilidade e coordenação contínua entre múltiplos canais (voz/URA, website, redes sociais, chat, e-mail, WhatsApp e telefonia) e sistemas internos (Eproc, Google Workspace, provedores de identidade). O parcelamento deste sistema implicaria um risco elevado à sua coerência, funcionalidade e desempenho, comprometendo a efetividade da solução. Além disso, a contratação de um único fornecedor proporciona economia de escala e uma redução significativa dos custos de gestão contratual, concentrando a responsabilidade e simplificando os processos de acompanhamento e fiscalização, o que resulta em maior vantagem econômica e técnica para o TJTO. Essa abordagem garante a coesão da solução, o suporte técnico integrado e a evolução tecnológica harmoniosa, essenciais para uma plataforma de atendimento que visa aprimorar a agilidade e acessibilidade dos serviços judiciais de forma contínua

10) CONTRATAÇÕES CORRELATAS OU INTERDEPENDENTES

11) Não se verificam contratações correlatas nem interdependentes para a viabilidade e contratação desta demanda.

11) BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO

12) Espera-se que este projeto alcance uma série de resultados que melhoram a experiência dos jurisdicionados, tornam o sistema judiciário mais acessível e eficiente, e promovem uma maior transparência e modernização no TJTO.

13) Além disso, contribui diretamente no fortalecimento da relação institucional do Poder Judiciário com a sociedade, na agilidade e produtividade na prestação jurisdicional e no fortalecimento da Estratégia Nacional de TIC do CNJ e de proteção de dados.

14) Espera-se que o uso do Balcão Virtual com IA resulte na redução do tempo de tramitação dos processos, na diminuição da taxa de congestionamento e no aumento do índice de atendimento à demanda. Isso ocorrerá porque os servidores estarão concentrados em cumprir os processos de maneira mais eficiente.

15) Ao oferecer um atendimento mais rápido e acessível, o projeto tende a aumentar a satisfação dos jurisdicionados, que terão uma experiência mais conveniente e eficaz ao lidar com o tribunal, Planejamento Estratégico além de representar um passo importante na modernização da instituição, tornando-a mais alinhada com as expectativas de uma sociedade cada vez mais tecnológica e conectada.

12) PROVIDÊNCIAS PARA CELEBRAÇÃO DO CONTRATO
13) Necessidade de adequação do ambiente da solução
14) Infraestrutura tecnológica
15) A Equipe de Planejamento da Contratação não verificou a necessidade de atualização na infraestrutura tecnológica para essa Solução de TIC.
16) Infraestrutura elétrica
17) A Equipe de Planejamento da Contratação não verificou a necessidade de atualização na infraestrutura elétrica para essa Solução de TIC.
18) Logística de implantação
19) Para inicialização dos serviços através da solução a ser implantada, deverão ser observados as seguintes etapas mínimas e prazos, conforme cronograma abaixo:

Descrição	Início	Prazo para Execução dos Serviços - Em dias	Responsável
Assinatura do Contrato	Finalização do Processo Licitatório	5 dias úteis	TJTO / CONTRATADA
Emissão da Ordem de Serviço	Assinatura do Contrato	5 dias úteis	TJTO
Reunião de alinhamento	Após a assinatura do Contrato	5 dias úteis	TJTO / CONTRATADA
Apresentação de Plano de Implantação	Após a Reunião de Alinhamento	10 dias úteis	CONTRATADA
Avaliação/Aprovação do Plano de Implantação	Após a apresentação do Plano de Implantação	5 dias úteis	TJTO
Ajustes no Plano de Implantação, quando solicitado	Após a avaliação do Plano de Implantação	5 dias úteis	CONTRATADA
Aprovação do Plano de Implantação, em caso de ajustes	Após ajustes do Plano de Implantação	3 dias úteis	TJTO
Implantação da solução	Após a aprovação do Plano de Implantação	60 dias úteis	CONTRATADA
Testes e homologação da solução	Após a implantação da Solução	15 dias corridos	TJTO / CONTRATADA
Treinamento	Após testes e homologação da solução	10 dias corridos	CONTRATADA
Avaliação do treinamento	Após o treinamento	5 dias corridos	TJTO

2) O início da prestação dos serviços será formalizado através da emissão da Ordem de Serviço.
3) Caso a CONTRATADA verifique a impossibilidade de cumprir com o prazo de entrega estabelecido, deverá encaminhar ao TJTO, com justificativa prévia, solicitação de prorrogação de prazo de entrega.
4) Espaço físico
5) A Equipe de Planejamento da Contratação não verificou a necessidade de adequação no espaço físico para essa Solução de TIC.
6) Mobiliário
7) A Equipe de Planejamento da Contratação não verificou a necessidade de alteração de mobiliário para essa Solução de TIC.
8)

Capacitação

9) A Equipe de Planejamento da Contratação verificou a necessidade de capacitação para essa Solução de TIC, tanto técnica como para fiscalização e gestão contratual.

10) Justificativa

11) Deverá contemplar treinamento para os usuários do TJTO, bem como a entrega de manual de instruções do sistema.

12) Deverá transferir conhecimento das melhores práticas da plataforma omni channel devendo possuir carga horária suficiente para repasse de todo o conteúdo referente às funcionalidades e operação da ferramenta.

13) Os treinamentos deverão ser direcionados a cada perfil de usuário (atendente e supervisor), de modo que sejam ministrados separadamente, com matéria específica às funções a serem desempenhadas no sistema.

14) Deverá ser realizado no mínimo para a quantidade de licenças adquiridas (usuário e supervisor)

15) Poderá ser realizado preferencialmente no formato remoto (EAD), com turma exclusiva do TJTO, em tempo real, não sendo aceito treinamentos com aulas gravadas.

16) O treinamento deverá ser gravado e disponibilizado à CONTRATANTE para que os usuários possam consultar posteriormente, conforme seja necessário.

17) No caso de atualização de qualquer natureza na versão do sistema, que envolvam alterações significativas na operacionalidade da plataforma, caberá à CONTRATADA informar ao TJTO e prover a realização de treinamento de atualização, sem qualquer despesa para a Administração.

18) O treinamento será avaliado por meios próprios da CONTRATANTE e, caso seja julgado deficiente, a empresa deverá prover o devido reforço, sem ônus para o TJTO.

19) A avaliação será realizada ao final do treinamento e deverá ser julgada satisfatória por pelo menos 80% dos participantes, sendo considerada satisfatória notas 4 e 5, conforme legenda abaixo:

1 - Péssimo	2 - Ruim	3 - Regular	4 - Bom	5 - Excelente

10) A avaliação deverá conter, no mínimo, os seguintes itens para julgamento:

Sobre o Curso	Adequação do conteúdo do programa à carga-horária
	Aplicabilidade do conteúdo à realidade profissional
	Equilíbrio entre teoria e prática
	Metodologia aplicada no desenvolvimento do curso
Atuação do Instrutor	Conhecimentos do assunto tratado
	Didática utilizada
	Facilidade e objetividade na comunicação
	Verificação da assimilação dos assuntos pelos participantes
	Apresentação de aplicações práticas dos assuntos tratados
Infraestrutura e Logística	Material didático
	Ambiente virtual de aprendizagem (se houver)

13) POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS

14) Por se tratar de uma Solução SaaS em nuvem provida no ambiente da CONTRATADA, não foram identificados impactos ambientais possíveis para esta contratação.

14) PREVISÃO NO PCA

15) Alinhamento ao Plano de Contratação Anual

16) A demanda está prevista no Plano de Contratação, disponível no SEI 25.0.000008786-9 evento 7016357.

Item	Descrição
29	Balcão Virtual

2) Alinhamento ao PDTIC

ID	Indicador do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
1	Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário	M1	Atingir 90% de Satisfação dos Usuários de TIC até 2026
2	Promover a Transformação Digital	M2	Atingir 100% dos serviços digitais até 2026

3) Alinhamento aos planos estratégicos do órgão

ID	Objetivos Estratégicos
1	Fortalecimento da estratégia nacional de TIC e de proteção de dados
2	Agilidade e Produtividade na Prestação Jurisdicional

15) ANÁLISE DA VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

16) Após uma análise detalhada e criteriosa, a equipe de planejamento declara que a contratação da Plataforma de Atendimento Omnichannel com Inteligência Artificial é viável e atende plenamente à necessidade a que se destina, contribuindo para a modernização, celeridade e acessibilidade dos serviços prestados pelo Tribunal de Justiça do Tocantins.

17) A solução se mostra a mais vantajosa, tanto em termos econômicos, quanto no atendimento aos requisitos da contratação. Visto que a solução atende aos requisitos organizacionais descritos neste ETP, integrando em uma única plataforma a gestão de múltiplos canais (WhatsApp, Voz, Chat), automação via IA e recursos de acessibilidade (Libras). Bem como o valor total estimado encontra-se adequadamente balizado por contratações similares no Poder Judiciário (TRT-18) e contratos internos (SERPRO), assegurando a economicidade.

18) Esses resultados contribuirão para uma gestão mais eficiente do atendimento ao jurisdicionado, otimizando a força de trabalho e garantindo conformidade com as normas de segurança e proteção de dados.

19) Assim, conforme análise realizada no presente estudo, declaramos a viabilidade da contratação pretendida.

16) APROVAÇÃO E ASSINATURA

17) A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria DIGER nº 2556/2024, de 09 de setembro de 2024, evento 6047334 do processo SEI nº 24.0.000015656-2.

18) Os estudos técnicos preliminares evidenciaram que a contratação da solução escolhida, que consiste na contratação de uma solução de mercado especializada em Centro de Contato Multicanal como Serviço (CCaaS), para atender a necessidade do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins, mostra-se possível tecnicamente e fundamentadamente necessária. Diante do exposto, a Equipe de Planejamento da Contratação declara ser viável a contratação pretendida.



Documento assinado eletronicamente por **Leticia do Socorro Barbosa Azevedo**, **Secretária**, em 04/11/2026, às 15:27, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no link http://sei.tjto.jus.br/verifica/ informando o código verificador **7433074** e o código CRC **6E9223F7**.