



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO 14ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

TR - TERMO DE REFERÊNCIA

Processo Administrativo n.º 4932/2025

Aquisição de Solução de Comunicação Omnichannel pelo Sistema de Registro de Preços

Porto Velho - RO, janeiro de 2026

1. Definição do objeto

- 1.1. Contratação de Plataforma Integrada de Atendimento (omnichannel), na modalidade SaaS (Software as a Service) em nuvem capaz de suportar:
 - 1.1.1. 200 canais de voz simultâneos;
 - 1.1.2. 1000 conversas diárias via WhatsApp com 20 mensagens em média por conversa;
 - 1.1.3. 100 atendentes simultâneos e cadastros ilimitados de atendentes;
 - 1.1.4. gestão de 65 caixas de e-mail;
 - 1.1.5. Serviço suporte técnico;
 - 1.1.6. Treinamento para no mínimo 50 pessoas entre atendentes e supervisores de no mínimo 4hs, e para o desenvolvimento no chatbot de no mínimo 8hs;
 - 1.1.7. Implantação por meio dos serviços de parametrização, integração e configuração; e
 - 1.1.8. 40h de consultoria voltada a novas implantações de melhorias.
 - 1.1.9. Inclusão de todos os custos da infraestrutura em nuvem necessários para garantir o desempenho e a escalabilidade do serviço.
- 1.2. A contratação será realizada baseada na Resolução CNJ n.º 468/2022, que estabelece diretrizes específicas para as contratações de Soluções de TIC pelos órgãos que estão sob o controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça.
- 1.3. A participação nesta contratação será limitada aos Tribunais Regionais do Trabalho. A opção por limitar a adesão à Ata de Registro de Preços exclusivamente ao âmbito dos Tribunais Regionais do Trabalho (TRTs) fundamenta-se na Lei nº 14.133/2021, que permite à Administração restringir o proveito da licitação a órgãos específicos que possuam afinidade funcional e necessidades padronizadas. Ao focar em órgãos com naturezas idênticas, evita-se a fragmentação técnica e garante-se que o suporte e a evolução da ferramenta omnichannel atendam aos requisitos de conformidade e celeridade processual exigidos pelo CSJT (Conselho Superior da Justiça do Trabalho).

ITEM	CATSER	DESCRIÇÃO
01	27502	Licenciamento Atendentes Simultâneos - Inclusos serviços de suporte técnico e manutenção
02	27502	Licenciamento Supervisor - Inclusos serviços de suporte técnico e manutenção
03	26972	Serviço de implantação
04	27081	Treinamento de 50 servidores (Atendentes e Supervisores) de no mínimo 4hs
05	27332	Consultoria - Horas Técnica para customizações personalizadas conforme demanda
06	27081	Treinamento de desenvolvimento do Chatbot - 5 usuários desenvolvedores, no mínimo 8hs
07	27502	WhatsApp - Assinatura Mensal
08	26360	WhatsApp - Conversa de Marketing
09	26360	WhatsApp - Conversa de Serviço
10	26360	WhatsApp - Conversa de Utilidade
11	26360	WhatsApp - Conversa de Autenticação
12	26972	WhatsApp - Serviço de instalação / setup

Tabela 01: Códigos do catálogo de serviços.

2. Natureza do objeto

A natureza do objeto desta contratação é considerada comum, conforme artigo 6º, XIII da Lei 14.133 de 2021, o qual esclarece “bens e serviços comuns: aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado”.

3. Da quantidade

- 3.1. Em pesquisa realizada nas 65 unidades (Varas, Fóruns, Secretaria Geral Judiciária, Gabinetes, Ouvidoria, Secretaria de Tecnologia e Informação, Unidades Administrativas, etc), que já realizam atendimento de forma precária via Whatsapp, constatou-se que cada unidade executa em média 15 conversas por dia em um total de 975 conversas.
- 3.2. Assim, para garantir a eficiência operacional e a qualidade do atendimento no Tribunal, a ferramenta de omnichannel precisa suportar a gestão simultânea de múltiplos canais de comunicação, com **capacidade estimada para 1.000 conversas individuais de WhatsApp por dia**.
- 3.3. Além disso, considerando:
 - a. as 65 unidades e uma média de um a dois atendentes por unidade;
 - b. o horário de atendimento ao público de 07:30 às 14:30;

- c. o horário dos atendentes de 07:00h ininterruptas por dia;
- d. e, diante da importância do atendimento em tempo real, para que o período de atendimento ao público esteja plenamente coberto, é necessário que a ferramenta tenha capacidade para suportar aproximadamente **100 atendentes simultâneos**, bem como de gerenciar no mínimo **200 chamadas simultâneas**, garantindo que o público receba suporte imediato e eficiente.
- 3.4. Os quantitativos estipulados para esta contratação de Solução de Comunicação Omnichannel foram definidos com base em um Estudo Técnico Preliminar abrangente, que reflete a natureza nacional do certame. Além de suprir as demandas específicas de atendimento e integração do TRT da 14ª Região, os limites mínimo e máximo incorporam as projeções de consumo de outros Tribunais Regionais do Trabalho consultados, garantindo que a licitação possua escala suficiente para atender a múltiplas unidades da Justiça do Trabalho.
- 3.5. Dessa forma, o intervalo estabelecido visa conferir segurança jurídica e operacional ao registro de preços, permitindo que a solução suporte diferentes volumes de interações e usuários. Essa modelagem assegura que a proposta vencedora seja capaz de atender os órgãos participantes, otimizando a economia de escala e a padronização tecnológica do Judiciário.
- 3.6. Assim, teríamos os seguintes quantitativos para cada item da solução:

ÓRGÃO GERENCIADOR E PARTICIPANTES						
IT EM	CAT SER	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANT. MIN.	QUANT. MAX. MENSAL	QUANT. MAX. 30 (TRINTA) MESES
01	24333	Licenciamento Atendentes Simultâneos - Inclusive serviços de suporte técnico e manutenção	Mensal	150	1395	41.850
02	24333	Licenciamento Supervisor - Inclusive serviços de suporte técnico e manutenção	Mensal	71	715	21.450
03	26972	Serviço de implantação	Parcela Única	8	12	12
04	27081	Treinamento de 50 servidores (Atendentes e Supervisores) de no mínimo 4hs	Parcela Única	8	22	22
05	21148	Consultoria - Horas Técnica para	Custo por	180	740	740

		customizações personalizadas conforme demanda	hora			
06	27081	Treinamento de desenvolvimento do Chatbot - 5 usuários desenvolvedores, no mínimo 8hs	Parcela Única	7	19	19
07	24333	WhatsApp - Assinatura Mensal	Mensal	8	13	390
08	26360	WhatsApp - Conversa de Marketing	Por Conversa	100	5500	165.000
09	26360	WhatsApp - Conversa de Serviço	Por Conversa	9200	470000	14.100.000
10	26360	WhatsApp - Conversa de Utilidade	Por Conversa	9200	470000	14.100.000
11	26360	WhatsApp - Conversa de Autenticação	Por Conversa	4	1161	34.830
12	26972	WhatsApp - Serviço de instalação / setup	Parcela Única	9	16	16

Tabela 02: Quantitativos.

- 3.7. Os quantitativos pormenorizados mínimos e máximos encontram-se no Anexo F deste Termo de Referência.
- 3.8. Considerando a compatibilidade do serviço a ser adquirido com outros órgãos e composta por itens de natureza intrinsecamente variável, remunerados por unidade de medida distinta e a possibilidade de obtenção de menores preços em função de ganhos de escala e decisão acerca de compras compartilhadas, optou-se por fazer o uso do Sistema de Registro de Preços (SRP), estando em conformidade com o Decreto 11.462, em seu art. 3º, incisos II e III c/c Art. 23 da Resolução CSJT Nº 364/2023.

4. Prazo/vigência do contrato e ARP

- 4.1. O contrato administrativo decorrente da ata de registro de preços terá vigência de 30 (trinta) meses a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite máximo de 10 anos a critério do Contratante, nos termos do art. 107 da Lei nº 14.133/2021.
- 4.2. A Ata de Registro de Preços (ARP) resultante deste certame terá vigência inicial de 12 meses, estabelecida a partir da data de sua assinatura, em conformidade com o Art. 84 da Lei nº 14.133/2021. Conforme facultado pela legislação vigente, este prazo poderá ser prorrogado por igual período, desde que devidamente comprovada a vantajosidade das condições registradas e a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro da proposta.

- 4.3. O quantitativo estipulado na ata de registro de preços será integralmente renovado caso seja renovada, desprezando-se eventuais saldos do primeiro ano de vigência, conforme § 3º do art. 90, da Portaria GP n. 0170/2025/TRT14 (fl. 549).

5. Do Local de Entrega

- 5.1. O objeto desta contratação será implantado na sede deste Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região, localizado na:

- Sede: Rua Almirante Barroso, n.º 600, Bairro Mocambo, Porto Velho-RO, CEP 76.801-901.

6. Do recebimento provisório e definitivo

- 6.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 5 dias, pelos fiscais técnico e administrativo, quando houver, contados da comunicação pela contratada de conclusão dos serviços, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo, nos termos do art. 140, I, a, da Lei nº 14.133/2021 e art. 22, X e 23, VII do Decreto nº 11.246/2022.

- 6.1.1. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

- 6.1.2. A Contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

- 6.1.3. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

- 6.1.4. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de

Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

- 6.1.5. A implantação será recebida provisoriamente conforme o item 24 do ANEXO C - Modelo de Execução e Gestão Contratual.
 - 6.1.6. O treinamento será recebido provisoriamente conforme o item 26 do ANEXO C - Modelo de Execução e Gestão Contratual.
 - 6.1.7. A consultoria (Horas Técnica para customizações personalizadas conforme demanda) será recebida provisoriamente conforme os itens 28 e 29 do ANEXO C - Modelo de Execução e Gestão Contratual.
 - 6.1.8. O suporte técnico e manutenção será recebido provisoriamente conforme o item 31 do ANEXO C - Modelo de Execução e Gestão Contratual.
- 6.2. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:
- 6.2.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pela contratada, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).
 - 6.2.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;
 - 6.2.3. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas.
 - 6.2.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização; e

- 6.2.5. Enviar a documentação pertinente à SOF para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.
- 6.2.6. A implantação será recebida definitivamente conforme o item 25 do ANEXO C - Modelo de Execução e Gestão Contratual.
- 6.2.7. O treinamento será recebido definitivamente conforme o item 27 do ANEXO C - Modelo de Execução e Gestão Contratual.
- 6.2.8. A consultoria (Horas Técnica para customizações personalizadas conforme demanda) será recebida definitivamente conforme os itens 28 e 29 do ANEXO C - Modelo de Execução e Gestão Contratual.
- 6.2.9. O suporte técnico e manutenção será recebido definitivamente conforme o item 32 do ANEXO C - Modelo de Execução e Gestão Contratual.
- 6.3. Para efeito de recebimento definitivo, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato também deverá observar o determinado no item 23 (e subitens) do ANEXO C - Modelo de Execução e Gestão Contratual deste Termo de Referência.
- 6.4. As licenças serão recebidas provisória e definitivamente após o registro da visualização em painel da contratada das licenças em conformidade com o Termo de Referência.
- 6.5. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento
- 6.6. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.
- 6.7. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

7. Previsão da contratação no Plano de Contratações Anual

- 7.1. Esta contratação está prevista no Plano Anual de Contratações - 2026 da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC), conforme

classificação abaixo:

3.4 - Alinhamento ao Plano Anual de Contratações de TIC 2026	
Item	Descrição
2.6.10	Contratação de solução de comunicação omnichannel

Tabela 03: Alinhamento ao Plano Anual de Contratações 2026.

8. Especificação da garantia Técnica

8.1. Por se tratar de uma contratação de software mediante uso de licenças com fornecimento serviço de suporte técnico e manutenção, não se aplica garantia técnica, já que durante o período de execução contratual toda e qualquer desconformidade ao Termo de Referência é objeto de chamado técnico com previsão de aplicação de glosa.

9. Do parcelamento do objeto

9.1. Como podemos verificar na estimativa de custo, existe uma grande variação na forma como as empresas fornecem a solução, com serviços diversificados para o atendimento do resultado final esperado. Isto impossibilita uma padronização adequada dos serviços a serem exigidos, conseqüentemente impedindo o parcelamento da solução.

10. Fundamentação da contratação

10.1. A contratação de uma solução de comunicação omnichannel pelo TRT 14 justifica-se pela necessidade de modernizar e uniformizar o atendimento ao público, atualmente fragmentado em múltiplos canais digitais como WhatsApp, e-mail e telefone, o que gera atrasos e dificulta o controle gerencial. O modelo atual, de atuação autônoma e independente por unidade, carece de padrões de qualidade e protocolos estabelecidos, inviabilizando a extração de estatísticas precisas e a adoção de melhorias. A implementação de uma plataforma centralizada permitirá o monitoramento em tempo real, a automação de tarefas repetitivas via chatbots e a integração com sistemas judiciais como o PJe, garantindo a continuidade dos serviços e a eficiência operacional exigida pelo plano estratégico de TIC.

10.2. Sob a ótica do interesse público e social, a solução amplia o acesso à justiça e a transparência ao oferecer pontos de contato mais acessíveis e eficientes para advogados e jurisdicionados. A escolha pelo modelo SaaS (Software as a Service) em nuvem é tecnicamente superior por oferecer escalabilidade, alta disponibilidade de 99,5% e transferência de riscos tecnológicos para o contratado, eliminando a necessidade de grandes

investimentos em infraestrutura local. Dessa forma, a aquisição não apenas resolve gargalos operacionais internos, mas converte-se em valor público ao reduzir o estoque processual e fortalecer a confiança da sociedade de Rondônia e do Acre nas instituições judiciárias.

11. Descrição da solução como um todo

- 11.1. Contratação de Plataforma Integrada de Atendimento (omnichannel), na modalidade SaaS (Software as a Service) em nuvem capaz de suportar:
 - 11.1.1. 200 canais de voz simultâneos;
 - 11.1.2. 1000 conversas diárias via WhatsApp com 20 mensagens em média por conversa;
 - 11.1.3. 100 atendentes simultâneos e cadastros ilimitados de atendentes;
 - 11.1.4. gestão de 65 caixas de e-mail;
 - 11.1.5. Serviço suporte técnico;
 - 11.1.6. Treinamento para no mínimo 50 pessoas entre atendentes e supervisores de no mínimo 4hs, e para o desenvolvimento no chatbot de no mínimo 8hs;
 - 11.1.7. Implantação por meio dos serviços de parametrização, integração e configuração; e
 - 11.1.8. 40h de consultoria voltada a novas implantações de melhorias.
 - 11.1.9. Inclusão todos os custos da infraestrutura em nuvem necessários para garantir o desempenho e a escalabilidade do serviço.
- 11.2. A contratação será realizada baseada na Resolução CNJ n.º 468/2022, que estabelece diretrizes específicas para as contratações de Soluções de TIC pelos órgãos que estão sob o controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça.

12. Requisitos da Contratação (Art. 6º, XIII, alínea “d” da Lei 14.133/2021)

- 12.1. A proposta da LICITANTE vencedora deverá ser avaliada de acordo com o ANEXO B - Especificações Técnicas da Solução. Deverão ser especificados e descritos na proposta:
 - 12.1.1. O fabricante e os modelos dos produtos que serão utilizados na prestação dos serviços.
 - 12.1.2. Comprovação de que a empresa é parceira do fabricante da solução ofertada, caso não seja ela mesma, e autorizada a utilizar a Solução Omnichannel ofertada;

12.2. Requisitos Legais

A presente contratação deverá estar aderente aos seguintes normativos, quais sejam:

- Constituição Federal de 1988;
- Lei nº 14.133 de 2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos;
- Lei nº 13.709 de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- Resolução CNJ nº 468/2022 - Dispõe sobre as diretrizes específicas para contratações de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) no âmbito do Poder Judiciário;
- Resolução CNJ nº 325 de 2020 - Dispõe sobre a Estratégia Nacional do Poder Judiciário 2021-2026 e dá outras providências;
- Resolução CNJ nº 370 de 2021: Estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD);
- Resolução CNJ nº 396 de 2021: Institui a Estratégia Nacional de Segurança Cibernética do Poder Judiciário (ENSEC-PJ).

12.3. Da sustentabilidade

- 12.3.1. Além das disposições constantes neste Termo, a Contratada deverá atender, no que couber, às demais disposições constantes da Resolução nº 310/21 do CSJT - Guia de contratações sustentáveis da Justiça do Trabalho, em especial:
- 12.3.2. A empresa a ser contratada deverá promover a correta destinação dos resíduos resultantes da prestação do serviço, tais como embalagens, entre outros, observando a legislação e princípios de responsabilidade socioambiental como a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010) e o Guia de Contratações Sustentáveis da Justiça do Trabalho (Resolução CSJT nº 310/2021).

13. Da subcontratação

- 13.1. A natureza integrada, a criticidade dos dados envolvidos, a necessidade de responsabilidade única, a proteção da propriedade intelectual e a garantia da evolução contínua da plataforma SaaS de atendimento omnichannel justificam a impossibilidade de subcontratação, sendo essencial que todos os serviços e funcionalidades sejam fornecidos e mantidos integralmente pela CONTRATADA.

14. Da vistoria

- 14.1. Para a contratação da solução de comunicação omnichannel do TRT14, a dispensa da obrigatoriedade de vistoria técnica fundamenta-se na própria natureza do modelo SaaS (Software as a Service) em nuvem. Como a

solução será executada em infraestrutura do provedor e acessada via internet, não há necessidade de intervenções físicas, instalações de cabeamento ou adaptações estruturais nas dependências do Tribunal que exijam uma inspeção prévia no local. A compatibilidade e os requisitos de integração são definidos por especificações lógicas e técnicas contidas no Termo de Referência, as quais são suficientes para que as proponentes elaborem suas propostas sem riscos de desconhecimento de variáveis físicas.

- 14.2. Dessa forma, a vistoria torna-se facultativa, ficando a critério da licitante declarar que possui pleno conhecimento das condições e dos sistemas atuais do Tribunal. Essa flexibilização amplia a competitividade do certame, permitindo a participação de empresas de diversas regiões sem custos desnecessários de deslocamento, o que está em consonância com os princípios da economicidade e da eficiência. Caso a empresa julgue estritamente necessário para a formulação de sua proposta, a faculdade da vistoria garante o direito de análise, mas sua ausência não impede a execução do objeto, que é essencialmente digital e remoto.

15. Obrigações do Contratante

- 15.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Demandante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos.
- 15.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência.
- 15.3. Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas.
- 15.4. Comunicar à empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização com base na Avaliação de Resultado.
- 15.5. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
- 15.6. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- 15.7. Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC);
- 15.8. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) por parte da contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável; e
- 15.9. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação

contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração.

16. Obrigações da Contratada

- 16.1. Dar plena e fiel execução ao contrato, respeitadas todas as cláusulas e condições estabelecidas;
- 16.2. Aceitar nas mesmas condições contratuais acréscimos ou supressões nos termos do artigo 125, da Lei nº 14.133/21;
- 16.3. Não transferir, sob nenhum pretexto, sua responsabilidade para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos e outros;
- 16.4. Manter preposto aceito pela Administração no local do serviço para representá-la na execução do contrato, quando solicitado pelo gestor;
 - 16.4.1. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo gestor, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.
- 16.5. Exigir que seus técnicos ou empregados se apresentem nas dependências do Tribunal devidamente identificados com crachás;
- 16.6. Proibir que seu pessoal fique vagando por áreas dos edifícios que não imediatas ao trabalho;
- 16.7. Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de trabalho na execução dos serviços;
- 16.8. Assumir integral responsabilidade pela boa execução e eficiência dos serviços que realizar, assim como pelos danos causados, direta ou indiretamente, decorrentes da realização desses, nos termos do art. 119 da Lei nº 14133/2021;
- 16.9. Responder inteiramente por todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, seguro de acidentes, impostos e quaisquer outros que forem devidos e referentes aos serviços oriundos da contratação;
- 16.10. Executar todos os serviços obedecendo a melhor técnica vigente, enquadrando-os, rigorosamente, dentro dos preceitos normativos da ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas;
- 16.11. Manter durante a contratação a documentação fiscal, social e trabalhista devidamente atualizadas;
- 16.12. Considerar que a ação de fiscalização da Administração do TRT da 14ª Região não exonera a Contratada de suas responsabilidades contratuais;
- 16.13. Usar mão de obra capacitada, que assegure a execução integral dos serviços nos prazos convencionados com segurança e qualidade;

- 16.14. Tratar com urbanidade e respeito a qualquer servidor ou pessoa dentro das dependências desta Corte;
- 16.15. Indicar, no mínimo, um número de telefone e um endereço eletrônico (e-mail) pelo qual deseja receber as comunicações do Tribunal, devendo acusar pelo mesmo meio de comunicação, o recebimento em até 1 (uma) hora após a transmissão;
- 16.16. Cadastrar e alimentar com os dados e documentos necessários o Sistema de Gestão Orçamentária da Justiça do Trabalho – SIGEO, conforme legislação vigente.
- 16.17. Somente a CONTRATADA será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, caput).
 - 16.17.1. A inadimplência da CONTRATADA em relação aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transferirá à Administração a responsabilidade pelo seu pagamento e não poderá onerar o objeto do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, §1º).
- 16.18. Observar as práticas de prevenção e enfrentamento ao assédio e discriminação previstas nas Políticas estabelecidas pela Resolução CNJ nº 351/2020.
- 16.19. A transferência de conhecimento das soluções desenvolvidas pela CONTRATADA deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais para o CONTRATANTE, por meio de eventos específicos e baseados em documentos técnicos e/ou manuais específicos da solução desenvolvida/contratada. O cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pelo Gestor do Contrato.
- 16.20. A CONTRATADA cederá ao CONTRATANTE, o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos resultados produzidos em consequência desta licitação.
 - 16.20.1. Entende-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes dos códigos dos programas em qualquer mídia, páginas na Intranet e Internet e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica.
 - 16.20.2. O CONTRATANTE se reserva o direito de publicação ou edição, total ou parcial dos produtos gerados pelo projeto.

- 16.20.3. Os direitos sobre os produtos desenvolvidos pertencem ao CONTRATANTE, que, diretamente ou por delegação, deliberará sobre sua divulgação e cessão.
- 16.20.4. Em caso de contratação de desenvolvimento de sistemas deverá ser atendido, no que couber, os padrões de desenvolvimento, suporte operacional, segurança da informação, gestão documental, interoperabilidade e outros que venham a ser recomendados pelo Comitê Nacional de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário, e aprovados pela Comissão Permanente de Tecnologia e Infraestrutura do Conselho Nacional de Justiça.
- 16.20.5. A CONTRATADA fica proibida de veicular e comercializar os produtos gerados relativos ao objeto deste Termo de Referência, salvo se houver a prévia autorização por escrito do CONTRATANTE.
- 16.21. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 16.22. Reparar quaisquer danos diretamente causados à 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 pela contratante;
- 16.23. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
- 16.24. 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);
- 16.25. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) durante a execução do contrato.
- 16.26. Disponibilizar a URL conforme o padrão do Tribunal e Centralizar controle de acesso
- 16.27. A CONTRATADA se obriga a realizar as melhores práticas de mercado para gestão de incidentes e notificar, imediatamente, ao TRT14, por meio de “canal seguro de comunicação” , as ocorrências de incidentes de segurança.

- 16.27.1. Os incidentes a que se refere o caput são aqueles que comprometam a confidencialidade, integridade e/ou disponibilidade de dados sob responsabilidade do CONTRATANTE e processados e/ou armazenados no ambiente tecnológico provido pela CONTRATADA.
 - 16.27.2. O canal seguro para notificações é o email "atendimento@trt14.jus.br", protegido por PGP (*Pretty Good Privacy*), sem prejuízo de opção por implementação de outra solução viável que possa ser combinada previamente entre as áreas técnicas de ambas as partes.
 - 16.27.3. O CONTRATANTE fornecerá à CONTRATADA a chave pública criptográfica PGP ou um endereço na internet em que possa obtê-la, no ato da assinatura deste instrumento ou na eventualidade de criação de uma nova chave, a qual será utilizada para envio seguro de notificações.
- 16.28. Autenticação por Sistema Single Sign On (SSO)
- 16.28.1. O sistema deverá possibilitar a autenticação dos usuários por meio do sistema Single Sign On (SSO) do Tribunal, utilizando o protocolo OpenID Connect. Este requisito visa garantir uma integração segura e eficiente com a infraestrutura de autenticação existente, facilitando o acesso dos usuários aos serviços oferecidos.
- 16.29. Uniformização de Endereços de Serviços Online
- 16.29.1. Em caso de contratação de serviços na nuvem, o fornecedor deverá assegurar a possibilidade de manutenção do domínio "*.trt14.jus.br". Este requisito é essencial para a uniformização dos endereços de serviços online do Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região (TRT14), garantindo consistência e reconhecimento dos serviços prestados sob o domínio institucional.
- 16.30. Múltiplo Fator de Autenticação (MFA)
- 16.30.1. O sistema ou serviço contratado deverá possuir recursos de múltiplo fator de autenticação (MFA), em conformidade com a Portaria CNJ 140/2024. Esta funcionalidade é crucial para reforçar a segurança dos processos de autenticação, exigindo que os usuários confirmem suas identidades por meio de dois ou mais fatores independentes, como senha, token, biometria, entre outros.
- 16.31. Atender à solicitação da Secretaria de Licitações e Contratos para a assinatura, pelo representante legal da CONTRATADA, do Termo de Ciência do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (TCMS), de acordo o

modelo anexo a este Termo de Referência, imediatamente após a assinatura do contrato.

- 16.32. Disponibilizar ao Fiscal do Contrato, até o início da prestação dos serviços, sempre que houver um novo profissional para a execução das atividades, o Termo de Ciência do TCMS, de acordo o modelo anexo a este Termo de Referência.
- 16.33. Além das obrigações contidas neste tópico a empresa não se eximirá das obrigações derivadas da execução e gestão do contrato apresentadas no documento de Execução e Gestão do Contrato que segue anexo neste Termo de Referência.
- 16.34. Realizar a Reunião Inicial com o Tribunal em 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato para tratar, entre outros temas, do Cronograma Contratual a que se refere o item 40 do Anexo C - Modelo de Execução e Gestão Contratual.
- 16.35. Especificamente quanto aos requisitos de segurança, a contratada deverá assegurar que a aplicação:
 - 16.35.1. Possui criptografia TLS para comunicação SIP
 - 16.35.2. Utiliza o protocolo SRTP para criptografia da mídia utilizando o padrão AES 256 bits
 - 16.35.3. Realiza autenticação com o Tribunal através do serviço OAuth 2.0.
- 16.36. Realizar a Reunião de Estratégia de migração por ocorrência de interrupção contratual em 5 (cinco) dias úteis a partir do conhecimento do fato.
 - 16.36.1. Garantir que as obrigações de confidencialidade e segurança dos dados persistam mesmo após o encerramento do contrato, até que seja confirmada a migração completa e segura das informações.

17. Modelo de Execução do Objeto

Consiste na definição de como o contrato deverá produzir os resultados pretendidos desde o seu início até o seu encerramento.

17.1. Papéis

- 17.1.1. Seguem os principais atores e seus respectivos papéis nesta contratação. Este rol não desconsidera a existência de outros atores.

Ator	Papel
Gestor ou servidor ou comissão designada pela autoridade competente	Responsável por coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual. Realiza o recebimento definitivo.

Fiscal	Responsável por avaliar a execução do objeto quanto aos aspectos técnicos e administrativos. Realiza o recebimento provisório.
Preposto	Atuar como ponto focal para demandas administrativas e técnicas.

Tabela 04: Papéis.

17.2. Nomes

17.2.1. Seguem os principais atores desta contratação e seus respectivos nomes. Este rol não desconsidera a existência de outros atores.

Ator	Nome
Gestor ou servidor ou comissão designada pela autoridade competente	Robert Armando Rosa
Fiscal	Adriano Jorge Ribeiro Garcia (titular) e Derick Gonçalves Nunes (substituto)
Preposto	A definir

Tabela 05: Nomes.

17.3. Etapas e cronograma

17.3.1. O Cronograma Contratual está previsto no item 40 do Anexo C - Modelo de Execução e Gestão Contratual.

17.4. Mecanismos de comunicação

17.4.1. Os Mecanismos de Comunicação estão previstos no item 20 do Anexo C - Modelo de Execução e Gestão Contratual.

17.5. Manutenção de sigilo e normas de segurança

17.5.1. O contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

18. Modelo de Gestão do Contrato

- 18.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133 de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
- 18.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.
- 18.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
- 18.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa (preposto) para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.
- 18.5. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).
- 18.6. Após a assinatura do contrato, os fiscais da contratação convocarão o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.
- 18.7. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI).
- 18.8. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II).
- 18.9. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III).
- 18.10. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato (unidade na qual é vinculado), em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV).

- 18.11. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V).
- 18.12. O fiscal técnico do contrato deverá comunicar ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).
- 18.13. O fiscal técnico do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).
- 18.14. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal técnico do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).
- 18.15. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).
- 18.16. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).
- 18.17. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).
- 18.18. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).
- 18.19. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser

conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

- 18.20. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

19. Critérios de Medição e pagamento

- 19.1. Nos termos da Portaria GP n. 0254/2022, é obrigatório ao contratado o cadastro no portal externo do SIGEO - JT, como condição indispensável para contratação e recebimento de pagamento.
- 19.2. Os documentos fiscais deverão ser juntados pelo contratado no SIGEO-JT, sem prejuízo das demais obrigações existentes;
- 19.3. Serão aceitos como documentos fiscais: Nota Fiscal Eletrônica; Nota Fiscal de Serviço Eletrônica; Nota Fiscal de Serviço; Fatura de Serviços; Conhecimento de Transporte Eletrônico e Recibo de Pagamento do Autônomo;
- 19.4. O contratado que fizer uso de documentos eletrônicos na extensão (xml), deverá juntar os arquivos obrigatoriamente neste formato.
- 19.5. Em caso de inconsistência na documentação, o fiscal rejeitará os documentos, devendo o contratado proceder à devida correção, realizando nova juntada.
- 19.6. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;
- 19.7. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 19.8. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:
- 19.8.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;
 - 19.8.2. identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.
- 19.9. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente

sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

- 19.10. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 19.11. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.
- 19.12. O pagamento será efetuado após a liquidação da despesa, por meio de ordem bancária, através do Banco do Brasil S/A, até 15 (quinze) dias úteis, mediante a apresentação de nota fiscal/fatura, devidamente certificada pelo setor competente do TRT-14ª Região, prazo necessário para tramitação do processo nos setores internos deste Regional, embora o pagamento possa ser realizado antes desse limite temporal.
- 19.13. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 19.14. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
- 19.15. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
- 19.16. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.
- 19.17. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que o contratado não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:
EM = I x N x VP, sendo:
EM = Encargos moratórios;
N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;
VP = Valor da parcela a ser paga.
I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = (TX) I = (6 / 100) / 365 I = 0,00016438 \text{ TX} = \text{Percentual da taxa anual} = 6\%$$

20. Cronograma de pagamento

Considerando que a solução é composta pelos serviços de implantação acrescidos dos valores de subscrição das licenças do software e de utilizadores adicionais, faz-se necessário demonstrar como se dará os pagamentos no decorrer do contrato.

#	Descrição	Ocorrência
01	Custo de Implantação da Solução	Única
02	Licenças de Atendente e Supervisor	Mensal por 30 (trinta) meses.
03	Treinamentos	Única
04	Consultorias	Conforme demanda
05	WhatsApp - Assinatura	Mensal por 30 (trinta) meses.
06	WhatsApp - Conversas	Por conversa (pagamento mensal)
07	WhatsApp - Serviço de Instalação / Setup	Única

Tabela 06: Cronograma de pagamento.

21. Do reajuste

- 21.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data de 20/01/2026 (orçamento estimado).
 - 1.1. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA ou de outro índice que passe a substituí-lo, e na falta deste, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.
- 21.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 21.3. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).
- 21.4. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).
- 21.5. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão)

adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

- 21.6. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.
- 21.7. O reajuste será realizado por apostilamento.
- 21.8. O Fiscal do Contrato ficará responsável pelo encaminhamento dos autos à SOF (Secretaria de Orçamento e Finanças), para a realização do apostilamento, mediante autorização do Ordenador de Despesas.

22. Da Garantia Contratual

- 22.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, podendo o Contratado optar pela caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, seguro-garantia, fiança bancária ou título de capitalização, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor **anual** da contratação.

- 22.1.1. As regras da garantia contratual serão as estabelecidas no contrato administrativo.

23. Forma e critérios de seleção de fornecedor

- 23.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço global
- 23.2. As atividades desempenhadas para a consecução da solução formam um conjunto indissociável, composto pela interligação dos serviços, e ferramenta, que funcionam harmonicamente, razão porque qualquer inconformidade ou eventual parada poderá fragilizar e/ou comprometer o seu funcionamento como um todo e, por conseguinte, comprometer disponibilidade, execução e monitoramento da solução.
- 23.3. Além disso, como podemos verificar na Estimativa de Custo, existe uma grande variação na forma como as empresas fornecem a solução, com serviços diversificados para o atendimento do resultado final esperado. Isto impossibilita uma padronização adequada dos serviços a serem exigidos, consequentemente impedindo o parcelamento da solução
- 23.4. Portanto, conclui-se ser tecnicamente inadequado o desmembramento do item, sob pena de não atendimento ao objetivo buscado pelo TRT14,

levando em consideração os prejuízos da dissociação das execuções de atividades vinculadas tecnicamente.

23.5. Forma de adjudicação

Por grupo, considerando a inviabilidade de parcelamento da presente solução, conforme justificativa constante no item 8 do Estudo Técnico Preliminar;

24. Estimativa do valor da contratação

A estimativa do valor da contratação encontra-se pormenorizada no item 9 do Mapa Comparativo de Preços. Apresentamos abaixo a tabela consolidada resumida, com os valores médios:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	V. Estimado Unit.	Tot. Min	Tot. Max Mensal	Tot. Max 30 (trinta) Meses	Vlr. Estimado Mensal	Vlr. Estimado Primeiro Ano	Vlr. Total 30 meses
1	Licenciamento Atendentes Simultâneos - Inclusive serviços de suporte técnico e manutenção	Mensal	R\$ 174,15	150	1.395	41.850	R\$ 242.939,25	R\$ 2.915.271,00	R\$ 7.288.177,50
2	Licenciamento Supervisor - Inclusive serviços de suporte técnico e manutenção	Mensal	R\$ 193,49	71	715	21.450	R\$ 138.345,35	R\$ 1.660.144,20	R\$ 4.150.360,50
3	Serviço de implantação	Parcela Única	R\$ 34.700,00	8	12	12	-	R\$ 416.400,00	R\$ 416.400,00
4	Treinamento de 50 servidores (Atendentes e Supervisores) de no mínimo 4hs	Parcela Única	R\$ 10.932,33	8	22	22	-	R\$ 240.511,26	R\$ 240.511,26
5	Consultoria - Horas Técnica para customizações personalizadas conforme demanda	Custo por hora	R\$ 343,00	180	740	740	-	R\$ 253.820,00	R\$ 253.820,00
6	Treinamento de desenvolvimento do Chatbot - 5 usuários	Parcela Única	R\$ 3.664,00	7	19	19	-	R\$ 69.616,00	R\$ 69.616,00

	desenvolvedores, no mínimo 8hs								
7	WhatsApp - Assinatura Mensal	Mensal	R\$ 1.103,97	8	13	390	R\$ 14.351,61	R\$ 172.219,32	R\$ 430.548,30
8	WhatsApp - Conversa de Marketing	Mensal	R\$ 0,75	100	5.500	165.000	R\$ 4.125,00	R\$ 49.500,00	R\$ 123.750,00
9	WhatsApp - Conversa de Serviço	Mensal	R\$ 0,07	9.200	470.000	14.100.000	R\$ 32.900,00	R\$ 394.800,00	R\$ 987.000,00
10	WhatsApp - Conversa de Utilidade	Mensal	R\$ 0,20	9.200	470.000	14.100.000	R\$ 94.000,00	R\$ 1.128.000,0 0	R\$ 2.820.000,0 0
11	WhatsApp - Conversa de Autenticação	Mensal	R\$ 0,35	4	1.161	34.830	R\$ 406,35	R\$ 4.876,20	R\$ 12.190,50
12	WhatsApp - Serviço de instalação / setup	Parcela Única	R\$ 1.547,82	9	16	16	-	R\$ 24.765,12	R\$ 24.765,12
TOTAIS							R\$ 527.067,56	R\$ 7.329.923,1 0	R\$ 16.817.139, 18

Tabela 07: Estimativa de valor da contratação.

25. Da Habilitação

Para a seleção de empresa especializada no ramo de atividade compatível com o objeto deste Termo e visando o sucesso da contratação pretendida, exigir-se-á a seguinte documentação técnica:

25.1. Da Habilitação jurídica

- 25.1.1. **Pessoa física:** cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;
- 25.1.2. **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- 25.1.3. **Microempreendedor Individual - MEI:** Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;
- 25.1.4. **Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI:** inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

- 25.1.5. **Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.
- 25.1.6. **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 25.1.7. **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária:** inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz
- 25.1.8. **Sociedade cooperativa:** ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.
- 25.1.9. **Produtor Rural: matrícula no Cadastro Específico do INSS – CEI,** que comprove a qualificação como produtor rural pessoa física, nos termos da Instrução Normativa RFB n. 971, de 13 de novembro de 2009 (arts. 17 a 19 e 165).
- 25.1.10. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

25.2. Habilitação fiscal, social e trabalhista

- 25.2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
- 25.2.2. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
- 25.2.3. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.
- 25.2.4. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 25.2.5. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
- 25.2.6. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Distrital ou Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

- 25.2.7. Prova de regularidade com a Fazenda Distrital ou Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
- 25.2.8. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.
- 25.2.9. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

25.3. Da qualificação técnica

- 25.3.1. A qualificação técnico-operacional será comprovada, na fase de habilitação, mediante apresentação de, pelo menos, um atestado de capacidade técnica, compatível com o objeto desta licitação, ou seja, conforme o ANEXO B - Especificações Técnicas da Solução, deste Termo de Referência, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado.
- 25.3.2. Será considerada a compatibilidade de serviços descrita na tabela a seguir:

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE MÍNIMA
1	Ativação de atendentes/mês	65 ativações/mês
2	Ativação de supervisor/mês	35 ativações/mês
3	Serviço de integração e desenvolvimento	20 horas de desenvolvimento e integração da solução.
4	Serviço de Implantação e configuração	1 implantação

Tabela 08: Compatibilidade de serviços

- 25.3.3. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.
- 25.3.4. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução
- 25.3.5. O atestado deverá conter, obrigatoriamente:
 - 25.3.5.1. Nome da empresa ou órgão que fornece o atestado;
 - 25.3.5.2. Endereço completo;
 - 25.3.5.3. Manifestação acerca da qualidade do serviço prestado; e
 - 25.3.5.4. Identificação do responsável pela emissão de atestado com nome, função e telefone para solicitação de informações adicionais de interesse do Pregoeiro.

- 25.3.6. No caso de atestados fornecidos por empresa privada não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa licitante. Serão consideradas como pertencentes ao mesmo grupo, empresas controladas pela licitante ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócia com poder de direção da empresa emitente e da empresa licitante (art. 67, III, da Lei 14.133/21).
- 25.3.7. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.
- 25.3.8. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

25.4. Da qualificação técnico-profissional

- 25.4.1. Devido à natureza do objeto, particularmente quanto ao fato de se tratar de uma solução cujo serviço predominante é provido conforme o modelo SaaS (Software as a Service), as exigências quanto às possíveis qualificações técnicas-profissionais não são necessárias.

25.5. Da qualificação econômica-financeira

- 25.5.1. A Qualificação Econômico-financeira será comprovada, na fase de habilitação, mediante:
- a) Certidão negativa de feitos sobre falência, expedida pelo distribuidor da sede da licitante.
 - b) A apresentação pelo licitante de Balanço Patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais;
 - b.1) O Balanço Patrimonial, bem como as demonstrações contábeis e a DRE, também poderão ser disponibilizados via Escrituração Contábil Digital – ECD, desde que comprovada a transmissão destes à Receita Federal do Brasil, por meio da apresentação do Termo de Autenticação (recibo gerado pelo Sistema Público de Escrituração Digital – SPED).
 - b.2) Após 30 de abril de 2020, serão considerados válidos, para fins de habilitação, apenas os balanços patrimoniais do ano anterior, sendo que, se adotada a Escrituração Contábil

Digital, as empresas vinculadas ao SPED só estarão obrigadas a apresentar o balanço do ano anterior após o último dia útil do mês de maio.

- c) Comprovação da boa situação econômico-financeiro da licitante será demonstrada com base nos seguintes parâmetros:

c.1) Índice de Liquidez Geral (LG), com valor igual ou superior a 1 (um), onde:

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

c.2) Índice de Solvência Geral (SG), com valor igual ou superior a 1 (um), onde:

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

c.3) Índice de Liquidez Corrente (LC), com valor igual ou superior a 1 (um), onde:

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

- d) As fórmulas referidas na alínea “c”, supra, deverão estar aplicadas em memorial de cálculos como parte integrante do balanço apresentado;

d.1) Ao pregoeiro reserva-se o direito de efetuar os cálculos para fins de verificação do atendimento dos valores dos índices solicitados;

- e) Se necessária a atualização do balanço, o memorial de cálculo correspondente deverá ser apresentado com os respectivos documentos em apreço;
- f) Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação.
- g) As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º);

- h) O balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, §6º);
- i) O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

26. Adequação orçamentária

As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União:

- **Fonte:** 100 - recursos do tesouro
- **Ação:** Apreciação de Causas na Justiça do Trabalho - Na 14ª Região da Justiça do Trabalho - AC, RO 02.122.0033.4256.6020 - PTRES 214199
- **Plano Orçamentário:** 0000 - Apreciação de Causas na Justiça do Trabalho - Despesas Diversas

27. Sanções aplicáveis

27.1. Com fundamento nos arts. 155 a 157 da Lei nº 14.133/2021, a Contratada ficará sujeita, nos casos abaixo relacionados, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades, salvo se a falta advier de caso fortuito, motivo de força maior ou outras justificativas, todas devidamente comprovadas e acatadas pela Administração, às seguintes sanções administrativas:

27.1.1. **Advertência**, nas hipóteses de inexecução parcial do contrato sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

27.1.2. **Multas**, conforme graus e condutas dispostos nas tabelas 9, 10, 11 e 12 abaixo e demais especificações a seguir, limitadas a 10% do valor total da contratação:

GRAUS PARA DESCRUMPRIMENTOS CONTRATUAIS GERAIS	
GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	1% do valor mensal da contratação
2	2% do valor mensal da contratação
3	4% do valor mensal da contratação

4	10% do valor mensal da contratação
5	1% do valor total da contratação
6	2% do valor total da contratação

Tabela 09: Graus para descumprimento

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou que cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais	2	Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de extinção da contratação
2	Destruir ou danificar bens materiais ou documentos por culpa de seus agentes	4	Por ocorrência
3	Destruir ou danificar bens materiais ou documentos por dolo de seus agentes	5	Por ocorrência
4	Deixar de manter a documentação de habilitação atualizada	6	Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de extinção da contratação
5	Suspender ou interromper, total ou parcialmente, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais	4	Por dia, observado o limite máximo de incidência, sem prejuízo da possibilidade de extinção da contratação
6	Deixar de manter a garantia contratual	6	Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de extinção da contratação
7	Deixar de apresentar a nota fiscal para atesto do gestor da contratação em até 10 dias após a autorização para o envio da mesma.	2	Por ocorrência
8	Deixar de cumprir qualquer obrigação não prevista nesta tabela ou reincidir em atos penalizados com advertência	3	Por item ou por ocorrência
9	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução do gestor	2	Por ocorrência
10	Deixar de realizar a Reunião de Estratégia de Migração de que trata o item 17.36.	4	Por dia de atraso, observado o limite máximo de incidência previsto no subitem 27.1.2.
11	Não realizar a Transferência dos dados do Tribunal disponibilizados na nuvem da CONTRATADA	4	Por dia de atraso, conforme prazo determinado na Reunião Estratégica de Migração e no caso de não ocorrência desta, contados a partir da data em que a mesma deveria ter ocorrido, sem prejuízo da possibilidade da aplicação do item 27.1.2

Essa tabela se submete aos graus elencados na TABELA 09

Tabela 10: Ações.

GRAUS PARA DESCRUMPRIMENTOS CONTRATUAIS EXCLUSIVO DE ITENS	
GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	1% do valor do item
2	2% do valor do item
3	4% do valor do item
4	10% do valor do item

Tabela 11: Graus para descumprimento.

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
12	Transferir a outrem, no todo ou em parte, o item da contratação, salvo mediante prévia e expressa autorização deste Tribunal	4	Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de extinção da contratação
13	Transferir sua responsabilidade para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos etc.	4	Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de extinção da contratação
14	Haver glosas de pagamento por descumprimento dos níveis mínimos de serviço definidos no Subanexo C.6 - Indicadores de Nível Mínimo de Serviço (NMS) por três meses consecutivos.	4*	Por ocorrência, sem prejuízo da cobrança da glosa do mês
15	Atraso na entrega dos itens estipulados no Cronograma	1	Por dia de atraso, observado o limite máximo de incidência previsto no subitem 27.1.2., sem prejuízo da possibilidade de extinção da contratação

Para os itens a seguir, DEIXAR DE:

16	Refazer o serviço que não se conformar com as especificações deste termo.	1	Por dia de atraso, observado o limite máximo de incidência previsto no subitem 27.1.2., sem prejuízo da possibilidade de extinção da contratação
17	Cumprir o prazo para a execução do serviço de severidade baixa previsto no Item 7.5 do ANEXO B - Especificações Técnicas da Solução	1*	Por dia de atraso, observado o limite máximo de incidência previsto no subitem 27.1.2., sem prejuízo da possibilidade de extinção da contratação

18	Cumprir o prazo para a execução do serviço de severidade média previsto no Item 7.5 do ANEXO B - Especificações Técnicas da Solução	2*	Por dia de atraso, observado o limite máximo de incidência previsto no subitem 27.1.2., sem prejuízo da possibilidade de extinção da contratação
19	Cumprir o prazo para a execução do serviço de severidade alta previsto no Item 7.5 do ANEXO B - Especificações Técnicas da Solução	3*	Por dia de atraso, observado o limite máximo de incidência previsto no subitem 27.1.2., sem prejuízo da possibilidade de extinção da contratação

Essa tabela se submete aos graus elencados na TABELA 11.

*Descumprimento específico do Suporte Técnico - porcentagem relativa ao somatório do valor mensal dos itens 1 e 2 do objeto da contratação.

Tabela 12: Descumprimentos contratuais.

27.1.2.1. A multa, no caso de extinção do contrato por ato unilateral da Administração e motivado por culpa da Contratada, será de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, não cumulativa com as multas presentes na Tabela 09. Tal multa não exime a Contratada pelas reparações dos prejuízos e das demais sanções cabíveis.

27.1.2.2. O valor da multa aplicada, após regular processo administrativo, será descontado dos pagamentos eventualmente devidos pelo Contratante, ou ainda cobrada diretamente da Contratada, amigável ou judicialmente.

27.1.2.3. Se os valores do pagamento forem insuficientes para a quitação das eventuais multas, a diferença será descontada da garantia prestada, ficando a Contratada obrigada a recolher qualquer importância remanescente no prazo de até 10 (dez) dias, contados da comunicação oficial, sob pena de ser incluído o valor na Dívida Ativa da União.

27.1.2.4. A aplicação de multa não impede, a critério da Administração, a aplicação das demais sanções de advertência, de impedimento/suspensão do direito de licitar e de inidoneidade, bem como a extinção da contratação.

27.1.3. **Impedimento de licitar e contratar** com os órgãos da Administração Pública direta e indireta Federal, nos prazos e situações estipulados abaixo:

Nº	SITUAÇÃO	PRAZO
1	Dar causa à inexecução parcial da contratação que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo	Por até 3 (três) anos
2	Dar causa à inexecução total da contratação	Por até 3 (três) anos

3	Deixar de entregar a documentação exigida para o certame	Por até 1 (um) ano
4	Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado	Por até 2 (dois) anos
5	Não celebrar o contrato, se for o caso, ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta	Por até 2 (dois) anos
6	Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado	Por até 1 (um) ano

Tabela 13: Situações de impedimento.

27.1.4. **Declaração de inidoneidade** para licitar ou contratar com a Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos pelo prazo mínimo de 03 (três) anos e máximo de 06 (seis) anos, nas seguintes hipóteses:

- a) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou na execução da contratação;
- b) fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução da contratação;
- c) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- d) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- e) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013;
- f) praticar as infrações previstas na tabela do subitem 27.1.2 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que o impedimento de licitar e contratar.

27.2. A Contratada estará sujeita às seguintes penalidades, em face da Lei nº 13.709/2018 - LGPD:

I - Advertência;

II- Multa

- a) de 1% sobre o valor total da contratação, na hipótese de utilização dos dados pessoais para finalidade diversa daquela estabelecida para a execução contratual;
- b) de 2% sobre o valor total da contratação, na hipótese de compartilhamento não autorizado de dados pessoais com terceiros;
- c) As penalidades previstas nas alíneas “a” e “b” serão aplicadas por ocorrência e, no caso de reincidência, serão aplicadas em dobro.
- d) As penalidades previstas nas alíneas “a” e “b” não excluem a responsabilidade das empresas em caso de aplicação das sanções previstas no art. 52 e de ressarcimento de danos, na forma prevista no §4º do art. 42, ambos da LGPD.

27.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

- 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 a Administração Pública.

27.4. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF e sua aplicação deverá ser precedida da concessão da oportunidade de ampla defesa para o adjudicatário, na forma da lei.

27.5. As penalidades somente poderão ser relevadas em razão de circunstâncias excepcionais, e as justificativas somente serão aceitas por escrito, fundamentadas em fatos comprováveis, a critério da autoridade competente do Contratante, e desde que formuladas até a data do vencimento estipulada para o cumprimento da obrigação.

27.6. Além dos casos já previstos nos subitens acima, a extinção da contratação também se dará nos termos do art. 137 da Lei nº 14.133/2021.

28. Equipe de Planejamento da Contratação

Nome	Setor	e-mail	Papel
Alessandra Felizardo de Souza	SGJ	alessandra.felizardo@trt14.jus.br	Integrante Demandante
Andrus da Silva Sandres	SETIC	andrus.sandres@trt14.jus.br	Integrante Técnico
Hamilton Rocha Neto	SETIC	hamilton.neto@trt14.jus.br	Integrante Técnico
Eder Pires Pantoja	CLC	eder.pantoja@trt14.jus.br	Integrante Administrativo

Tabela 14: Equipe de planejamento da contratação.

29. Aprovação e assinatura da autoridade máxima da área de TI

Aprovo,

Nome	Cargo
Robert Armando Rosa	Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação

Anexo A

Glossário

Este documento deve constar como anexo ao edital de licitação e ao documento de ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES - ETP.

- 1. Omnichannel:** "Omnis" significa "tudo/todos" em latim e aqui sugere a integração de todos os canais físicos (offline) e canais digitais (online) para oferecer uma experiência unificada ao cliente. De acordo com a *Frost & Sullivan*, omnicanal é definido como "experiências de cliente de alta qualidade uniformes e sem esforço que ocorrem dentro e entre canais de contato".
- 2. Application Programming Interface (API) ou Interface de Programação de Aplicações:** conjunto de regras e protocolos de programação que permite a comunicação padronizada entre dois ou mais sistemas de software, favorecendo a interação entre estes sistemas.
- 3. Business Solution Providers (BSP) do Whatsapp:** com experiência comprovada na Plataforma do WhatsApp Business, os provedores de solução são, em outras palavras, empresas que disponibilizam toda a infraestrutura necessária para o funcionamento dos canais, funcionando como um elo entre as empresas que desejam usar o aplicativo e a API oficial do WhatsApp. São empresas parceiras da Meta especializadas em oferecer soluções para a comunicação com clientes no aplicativo. Os BSPs funcionam como uma conexão entre a sua empresa e a Meta, auxiliando na criação e gerenciamento da conta comercial do WhatsApp Business. São capazes de configurar, solicitar e criar a conta, interceder na solicitação e aprovação de notificações e auxiliar na conquista do selo oficial de conta verificada. É o provedor oficial que solicita a aprovação de todas as notificações que serão enviadas através do aplicativo, como mensagens, convites e promoções. O envio de mensagens através do WhatsApp deve seguir as regras estabelecidas pela Meta. Entre algumas dessas normas está a proibição de envio de mensagens para usuários que não autorizaram o recebimento de

mensagens. Também é proibida a comercialização de medicamentos, armas e drogas ilícitas no WhatsApp.

4. **Chatbot:** interface automatizada de conversação, provido de inteligência artificial, que utiliza um aplicativo, plataforma de mensagens, rede social ou solução de chat para interagir com os usuários de um determinado serviço.
5. **Computação em nuvem ou Cloud Computing:** plataforma de computação em que recursos escalonáveis e elásticos habilitados para TI são fornecidos como um serviço usando tecnologias da Internet.
6. **Computação on-premise:** Ambiente de infraestrutura de computação mantido e suportado pela própria CONTRATANTE. Corresponde, na prática, ao ambiente operacional de infraestrutura de data center do Tribunal. Uma solução on-premise é instalada e mantida operante no ambiente do Tribunal, sendo, portanto, de responsabilidade de suas equipes técnicas garantir a disponibilidade do serviço da referida solução. Em geral, a alternativa à implantação on-premise é a implantação em nuvem
7. **High Structured Message (HSM):** modelo de mensagens para o WhatsApp. O HSM define uma estrutura aprovada pelo WhatsApp para as mensagens automáticas que as empresas estão autorizadas a enviar no contato com seus clientes.
8. **Infraestrutura como serviço ou Infrastructure as a service (IaaS):** modalidade de computação em nuvem em que se contratam recursos de infraestrutura de TIC – a saber: recursos de processamento, armazenamento e comunicação de dados –, com escalabilidade e cujo pagamento é realizado conforme o uso.
9. **Representational State Transfer (REST) ou Transferência Representacional de Estado:** modelo de arquitetura de programação, que fornece diretrizes para que os sistemas distribuídos se comuniquem diretamente usando os princípios e protocolos existentes da Web sem a necessidade de protocolos adicionais ou mais sofisticados.
10. **Software como serviço ou Software as a service (SaaS):** Modalidade de computação em nuvem em que uma solução de software ou aplicativo é fornecido em ambiente de nuvem, sem necessidade de instalações específicas no ambiente operacional da CONTRATANTE.
11. **Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC):** Área do conhecimento e da indústria relacionada às tecnologias computacionais e de sistemas de software voltados à criação, comunicação, armazenamento, segurança e controle de dados e informações. Contemporaneamente, possui aplicação ubíqua, estando inserida em todas as organizações e nas vidas das pessoas, quaisquer que sejam sua área de atuação.
12. **Protocolos:** **SIP (Session Initiation Protocol):** Protocolo de Iniciação de Sessão; usado para estabelecer, modificar e terminar chamadas de voz e vídeo sobre IP. **SRTP (Secure Real-time Transport Protocol):** Protocolo de Transporte em Tempo Real Seguro; fornece criptografia e autenticação para fluxos de áudio e vídeo em comunicações IP. **TLS 1.3 (Transport Layer Security):** Segurança da Camada de Transporte; a versão mais recente do protocolo que criptografa a comunicação entre clientes e servidores na web para garantir privacidade. **OAuth 2.0 (Open Authorization):** Autorização Aberta; um padrão que permite que aplicativos obtenham acesso limitado a contas de usuários em outros serviços sem compartilhar senhas. **SAML 2.0 (Security Assertion Markup Language):** Linguagem de Marcação de Asserção de Segurança; um padrão baseado em XML para trocar dados de autenticação e

autorização entre um provedor de identidade e um provedor de serviços. **OpenID Connect (OIDC)**: Uma camada de identidade sobre o protocolo OAuth 2.0 que permite verificar a identidade do usuário final com base na autenticação realizada por um servidor de autorização.

Anexo B

Especificações Técnicas da Solução

O presente anexo ao documento de ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES - ETP, apresenta as especificações técnicas da solução a ser contratada. As terminologias e nomenclaturas adotadas neste documento devem ser consultadas no ANEXO A – Glossário.

Este documento deve constar como anexo ao edital de licitação e ao documento de ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES - ETP.

1.DA DISPONIBILIZAÇÃO DO SERVIÇO EM PLATAFORMA DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM

1.1. A SOLUÇÃO será provida no modelo SaaS (Software as a Service) em servidores virtuais dedicados exclusivamente para a CONTRATANTE, não sendo aceitos compartilhamentos dos mesmos servidores virtuais.

1.2. A SOLUÇÃO será provida por meio de serviço de computação em nuvem, com acesso online, fazendo uso de conexões seguras usando protocolo HTTPS, no qual a infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados é fornecida e mantida pela CONTRATADA, ficando a CONTRATANTE responsável apenas pelo provimento dos meios de acesso dos seus usuários à Internet.

1.3. DA LOCALIZAÇÃO DE DADOS E HOSPEDAGEM:

1.3.1. A CONTRATANTE exige que toda a infraestrutura de hospedagem e armazenamento de dados da solução contratada sob este acordo, incluindo, mas não se limitando a servidores, bases de dados e backups, seja localizada exclusivamente dentro do território nacional brasileiro.

1.3.2. Esta exigência decorre da necessidade de assegurar a soberania nacional sobre os dados gerados e manipulados pela CONTRATANTE, considerando a sensibilidade e a relevância das informações para a segurança e o bem-estar público.

- 1.3.3.** A localização dos dados no Brasil assegura que o acesso, a gestão e a governança da informação estejam sujeitos exclusivamente às leis brasileiras, garantindo a aplicabilidade direta da legislação nacional, incluindo, mas não limitando a, regulamentações sobre proteção de dados pessoais (LGPD), segurança da informação e transparência.
- 1.3.4.** Adicionalmente, a CONTRATADA deve garantir que a infraestrutura de hospedagem dos dados esteja em data centers que possuam, no mínimo, as certificações ISO-27001 e SOC-2, assegurando padrões internacionais de segurança da informação e gestão de riscos.
- 1.3.5.** O ambiente operacional, incluindo, mas não se limitando a servidores virtuais, bancos de dados e quaisquer outros componentes de infraestrutura utilizados para a prestação do serviço à CONTRATANTE, deve ser exclusivamente dedicado a ela. É vedado à CONTRATADA a utilização ou o compartilhamento desses recursos com outros clientes ou para quaisquer outros fins que não o serviço contratado. Esta medida visa assegurar a completa segregação de acesso, garantindo a integridade, a confidencialidade e a disponibilidade dos dados da CONTRATANTE, conforme as melhores práticas de segurança da informação.
- 1.3.6.** A CONTRATADA deve garantir acesso irrestrito da CONTRATANTE e de autoridades regulatórias às instalações aos dados, para fins de auditoria, verificação de conformidade e/ou outras inspeções regulatórias, conforme demanda da CONTRATANTE ou da legislação vigente.
- 1.4.** A SOLUÇÃO será minimamente composta pelas seguintes ferramentas, aplicações e funcionalidades:
 - 1.4.1.** aplicação de comunicação multicanal;
 - 1.4.2.** aplicação de chatbot integrada à aplicação de comunicação multicanal;
 - 1.4.3.** integração da ferramenta multicanal com:
 - 1.4.3.1.** WhatsApp API;
 - 1.4.3.1.1.** Será de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento do WhatsApp Business API, atuando como broker com conexão direta à Meta, incluindo gestão e operação do serviço;
 - 1.4.3.2.** site institucional e sistemas da CONTRATANTE (via APIs REST e SOAP);
 - 1.4.3.3.** telefonia IP local ou em nuvem da CONTRATADA
 - 1.4.3.3.1.** Através de configuração de entroncamentos SIP e demais configurações específicas para tal, sem acréscimo de custos. A quantidade máxima será de 200 troncos SIP para interconexão com a solução de telefonia IP local ou em nuvem.
 - 1.4.3.3.2.** A plataforma deverá obedecer a recomendação E.164 e se registrar utilizando um dos números DDR (Discagem Direta a Ramal) disponibilizados pelo sistema de Telefonia IP do Tribunal;
 - 1.4.3.3.3.** A plataforma deverá ser capaz de utilizar os seguintes codecs na comunicação com o sistema de Telefonia IP do Tribunal: G.711M, G.722-64K, G.711A, G.729AB;

1.4.3.4. WebChat integrado ao portal do Tribunal

- 1.5.** Caberá à CONTRATADA, através de serviços de computação em nuvem, registrar e armazenar, durante a vigência contratual e pelo período de um ano após a vigência do contrato, mantidos todos os requisitos de segurança da informação e sigilo, todos registros de acesso, informações de sessões e transações, incidentes e eventos cibernéticos. As gravações devem ser facilmente acessíveis para monitoramento, auditoria e treinamento.
- 1.5.1.** A exceção ao período acima caberá aos atendimentos de voz que deverão ser mantidos a gravação por um período mínimo de 90 dias.
- 1.6.** Em relação à segregação de dados e à separação lógica em ambientes de computação em nuvem, a CONTRATADA deve:
 - 1.6.1.** garantir que o ambiente contratado seja protegido de usuários externos do serviço em nuvem e de pessoas não autorizadas e implementar controles de segurança da informação de forma a propiciar o isolamento adequado dos recursos utilizados pelos diferentes órgãos ou entidades da administração pública federal e por outros usuários do serviço em nuvem;
 - 1.6.2.** garantir que seja aplicada segregação lógica apropriada dos dados das aplicações virtualizadas, dos sistemas operacionais, do armazenamento e da rede a fim de estabelecer a separação de recursos utilizados;
- 1.7.** Em relação ao tratamento da informação em ambiente de computação em nuvem no caso de dados pessoais, deverão ser observadas as orientações previstas na Lei Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, e demais legislações sobre o assunto.
- 1.8.** A CONTRATANTE disponibilizará aos seus usuários os dispositivos de acesso, acompanhados de sistema operacional e navegadores, sistema de diretório local para autenticação e acesso à Internet.
- 1.9.** A SOLUÇÃO deverá proporcionar a disponibilidade, integridade e a segurança de todas as informações da CONTRATANTE por ela gerenciadas e armazenadas.

2.DOS REQUISITOS MÍNIMOS OBRIGATÓRIOS DA FERRAMENTA DE COMUNICAÇÃO MULTICANAL INTEGRADA E WEB CHAT PELO SITE INSTITUCIONAL DO CONTRATANTE.

- 2.1.** A solução deve fornecer chatbot, atendendo os seguintes requisitos mínimos:
 - 2.1.1.** Integração com a solução multicanal de modo a interagir com as plataformas suportadas;
 - 2.1.2.** Integração com outras soluções corporativas da CONTRATANTE.
 - 2.1.2.1.** Por integração entende-se a disponibilização de dados oriundos de sistemas internos da CONTRATANTE para realização dos atendimentos de forma automatizada, bem como o encaminhamento de mensagens e acionamento de serviços dos sistemas internos da contratante;
 - 2.1.2.2.** As integrações deverão ser realizadas via API (Application Programming Interface) REST/JSON sob TLS 1.3 ou superior.

- 2.1.2.3.** Todas as informações sobre link de acesso, método de autenticação, token de segurança etc. serão disponibilizadas pela CONTRATANTE.
- 2.1.3.** Criação e manutenção de fluxos de atendimento e conversações por meio de interface visual aberta ao uso da CONTRATANTE;
- 2.1.4.** Possibilidade de reutilização de fluxos existentes para criação de novos fluxos de atendimento;
- 2.1.5.** Possuir configuração e atualização de fluxogramas (ChatBot) via interface gráfica modelo “arrastar e soltar” (drag and drop), permitindo a configuração individual de componentes; e
- 2.1.6.** Monitoramento e análise do desempenho do chatbot por meio de interface visual.
- 2.1.7.** Possibilidade de integração do chatbot com API de inteligência artificial fornecida pela CONTRATANTE, para automatização de atendimentos.
- 2.2.** A interface da SOLUÇÃO deve ser apresentada no idioma português do Brasil.
- 2.3.** Permitir criação de menus de atendimentos, para WhatsApp e WebChat, de pelo menos 5 níveis e no mínimo 10 opções em cada menu;
- 2.4.** Permitir navegação no menu através do recurso “Ir Para”, deslocando para uma posição específica do fluxo;
- 2.5.** Permitir direcionar o atendimento para grupo de agentes conforme sua natureza;
- 2.6.** Permitir capturar dados como nome, número de documento, endereço, etc.;
- 2.7.** Possibilitar o bloqueio de recebimentos de mídias.
- 2.8.** Permitir execução de chamada de URL HTTP com uso de método GET e POST, para encaminhamento do atendimento a serviços oficiais externos à solução.
- 2.9.** Permitir classificação do atendimento por meio de rótulos personalizados.
- 2.10.** Permitir a criação automática de protocolo de atendimento.
- 2.11.** Permitir configuração por grupo de agentes conforme os seguintes critérios:
 - 2.11.1.** Uso de mensagens pré-definidas de atendimento, para agilizar e evitar erros ortográficos;
 - 2.11.2.** Segregar quais atendimentos “conversas” deverão aparecer como histórico do agente, garantindo o sigilo de conversas realizadas em outras unidades de atendimento;
 - 2.11.3.** Permitir que o atendente visualize as conversas correntes;
 - 2.11.4.** Configurar tempo de inatividade, para desconectar e retornar mensagem personalizada informando da desconexão e encerramento do atendimento;

- 2.11.5.** Selecionar quais agentes poderão conectar no grupo de atendimento;
- 2.11.6.** Permitir mensagem personalizada ao finalizar o atendimento;
- 2.11.7.** Permitir a realização de pesquisa de satisfação ao final do atendimento, para todos os canais de atendimento (WhatsApp, WebChat e Telefonia);
 - 2.11.7.1.** As respostas da pesquisa de satisfação ficam disponíveis na plataforma de modo que seja possível emitir relatórios por período para avaliar o nível de satisfação dos atendimentos, de toda organização, segmentada por unidade e também por atendente.
- 2.12.** Permitir visualizar os contatos cadastrados, com possibilidade de exportar e listar por canal.
- 2.13.** O sistema da SOLUÇÃO deve permitir a personalização do painel de monitoramento do supervisor (dashboards).
- 2.14.** Permitir que o supervisor monitore os atendimentos com as seguintes opções:
 - 2.14.1.** Agentes e seus respectivos atendimentos, inclusive no ambiente de chat;
 - 2.14.2.** Permitir que o perfil supervisor da unidade administre os horários de atendimento da sua unidade
 - 2.14.3.** Intervir no atendimento, possibilitando interagir enviando mensagens diretamente da interface de monitoramento;
 - 2.14.4.** Transferir atendimento;
 - 2.14.5.** Permitir que o perfil supervisor visualize todo histórico de conversas de sua unidade;
 - 2.14.6.** Finalizar o atendimento;
 - 2.14.7.** Visualizar fila de espera, com tempo médio de espera, taxa de abandono e opção de transferir o atendimento para um agente disponível;
 - 2.14.8.** Visualizar duração do atendimento;
 - 2.14.9.** Visualizar grupo de atendimento;
 - 2.14.10.** Visualizar por qual canal está sendo realizado o atendimento; e
 - 2.14.11.** Permitir visualizar todos os agentes logados, disponíveis para atendimento e seus respectivos grupos de atendimento;
- 2.15.** Emitir, no mínimo, relatórios:
 - 2.15.1.** A plataforma deve fornecer relatórios e dashboards históricos, personalizáveis e exportáveis (HTML, XLS, CSV, PDF)
 - 2.15.2.** Por período, canal de atendimento e grupos de atendimento;

- 2.15.3.** Total global por mensagens e atendimentos;
- 2.15.4.** Totais por canais, grupo de agentes, mensagens, atendimentos, tempo médio de atendimento (TMA) e tempo médio de espera (TME), taxa de resolução;
- 2.15.5.** Por agentes, mensagens, atendimentos e tempo médio de atendimento (TMA);
- 2.15.6.** Pausas por atendente;
- 2.15.7.** Por classificação / rotulação de finalização de atendimento;
- 2.15.8.** Por palavra-chave;
- 2.15.9.** Por atualizações no sistema;
- 2.15.10.** Por entrada de dados no fluxo de atendimento;
- 2.15.11.** Por nota de atendimento;
- 2.15.12.** Nível de serviço (SLA) por canal e período;
- 2.15.13.** Estatísticas do consumo mensal de mensagens trafegadas
- 2.16.** Permitir integração com o WhatsApp Business API, devendo a CONTRATADA fornecer e operar o broker, com conexão direta à Meta.
- 2.17.** Permitir criação de lista de palavras para inicialização do fluxo de atendimento.
- 2.18.** Permitir configurar tempo para desconexão automática por inatividade.
- 2.19.** Permitir a configuração de controle de acesso.
- 2.20.** Permitir na plataforma de atendimento dos agentes os recursos conforme citados abaixo:
 - 2.20.1.** Permitir o recebimento e envio de mensagens whatsapp conforme regras do grupo meta (serviço, utilidade e marketing)
 - 2.20.2.** Visualizar lista de contatos em espera para atendimento;
 - 2.20.3.** Atendimento de todos os canais em única tela, WhatsApp, Telefonia, Web Chat e e-mail;
 - 2.20.4.** Visualizar informações do contato que está em atendimento;
 - 2.20.5.** Visualizar mensagens pré-definidas;
 - 2.20.6.** Transferir atendimento para outro agente;
 - 2.20.7.** Anexar mídia (arquivo, imagens, documentos e áudios);
 - 2.20.8.** Permitir sair da conversa atual e acessar uma nova conversa sem pausar o tempo de atendimento em curso;
 - 2.20.9.** Permitir editar nome do contato em atendimento; e

- 2.20.10.** Permitir encerrar o atendimento tabulando por um motivo pré-definido;
- 2.21.** Capacidade de rastrear e documentar interações para garantir transparência e prestação de contas nas atividades do órgão público.
- 2.22.** Compatibilidade com os principais navegadores do mercado, como por exemplo Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome, garantindo acesso eficiente e consistente.
- 2.23.** A ferramenta deve ser compatível com os requisitos de acessibilidade previstos no eMAG.
- 2.24.** A plataforma de omnichannel deve ser capaz de se conectar e operar como broker diretamente à Meta, permitindo integração com o WhatsApp Business API.
- 2.25.** Permitir a utilização e configuração através de perfis de acesso, que atendam aos seguintes grupos:
 - 2.25.1.** Perfil Administrador: voltado para a parametrização do sistema, com funções de criação e manutenção de formulários e suas respectivas regras, o desenho dos processos que sustentam a prestação dos serviços, a gestão de usuários, a gestão das integrações com sistemas, dentre outras.
 - 2.25.2.** Perfil Gerencial/Supervisor: voltado para os gestores das unidades do Tribunal responsáveis por organizar a prestação dos serviços em suas unidades, atualizar e acompanhar os atendimentos, sem restrição, e extrair relatórios gerenciais.
 - 2.25.3.** Perfil Operacional: voltado para os funcionários internos do Tribunal responsáveis por operacionalizar o serviço, executar o fluxo de trabalho, responder ao cidadão, monitorar o andamento de suas demandas. O perfil operacional deve restringir seu acesso somente às mensagens da sua unidade de trabalho, sendo vedado a visualização de conversas de outras unidades.
 - 2.25.4.** Permitir falar com atendente em fila de atendimento específica definida no fluxo de conversação via web chat e whatsapp.
 - 2.25.5.** Permitir disponibilizar links de direcionamento para sistemas ou páginas definidas pelo Tribunal via web chat e whatsapp.
 - 2.25.6.** Fornecer backups diários de todos os dados, validando a eficácia do backup através de testes periódicos de restore, monitoramento de provedores de serviços externos, monitoramento de largura de banda e outros aspectos para garantir a funcionalidade do sistema.
 - 2.25.7.** Possuir criptografia TLS para comunicação SIP.
 - 2.25.8.** Deverá utilizar o protocolo SRTP para criptografia da mídia utilizando o padrão AES 256 bits
 - 2.25.9.** Autenticação com o Tribunal através de serviço OAuth 2.0.
- 2.26.** Deve possuir uma base de conhecimento integrada, suportando seu uso no atendimento, como fonte para envio de e-mails ou FAQs para chat.
- 2.27.** Permitir realizar transbordos de ligações para ramais definidos pelo tribunal para serem atendidos na tela de atendimento unificado.

3.SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO

- 3.1.** Durante a fase de implantação poderão ser utilizadas as plataformas de videoconferência para reuniões entre os membros da CONTRATADA e CONTRATANTE e, se necessário, utilização de ferramentas de atendimento remoto, de acordo com as regras de segurança do CONTRATANTE.
- 3.2.** Todas as configurações realizadas para implantação deverão ser documentadas e entregues à Contratante para recebimento provisório do serviço.

3.3. REQUISITOS GERAIS

- 3.3.1.** Como requisito básico e fundamental a ferramenta como um todo deverá assegurar a conectividade, via APIs REST e SOAP, bem como ser compatível com os padrões SAML 2.0, OAuth 2.0 e OpenID com disponibilização de manual de integração para facilitar a implementação.
- 3.3.2.** Disponibilização do servidor em nuvem e configurações iniciais;
- 3.3.3.** Configuração dos canais de atendimento (WhatsApp, WebChat, Telefonia e e-mail) conforme informações disponibilizadas pela CONTRATANTE;
- 3.3.4.** Criação das contas de administradores e supervisores;
- 3.3.5.** Criação dos grupos de atendimento;
- 3.3.6.** Criação ilimitada dos agentes, limitando a 100 agentes logados;
- 3.3.7.** Criação do fluxo de atendimento para cada um dos canais disponibilizados;
- 3.3.8.** Criação de mensagens padrão do sistema para inicialização e encerramento dos atendimentos;
- 3.3.9.** Criação da funcionalidade de pesquisa de satisfação que deverá ser integrada a SOLUÇÃO;

3.4. CONFIGURAÇÃO DOS SERVIÇOS DAS 65 ÁREAS DE ATENDIMENTO

- 3.4.1.** Criação das atividades específicas de cada área sendo no mínimo 1 para cada canal de atendimento (telefone, webchat, WhatsApp e e-mail) totalizando 4 atividades por área.
- 3.4.2.** Parametrização das origens de abertura (telefone, chat, whatsapp e e-mail).
- 3.4.3.** Implementação de fluxo para abertura e encerramento automático de conversas para origem do tipo telefone, chat e whatsapp.
- 3.4.4.** Configuração de fluxo de atendimento via e-mail.

3.5. CONFIGURAÇÃO DE RELATÓRIO DE ATENDIMENTO DAS 65 ÁREAS

- 3.5.1.** Disponibilização de relatório contendo, no mínimo , os relatórios exigidos no item 2.15:

3.6. INTEGRAÇÃO DE TODOS OS CANAIS DE ATENDIMENTO (TELEFONIA, WEB CHAT, WHATSAPP E E-MAIL)

- 3.6.1.** Disponibilização de tela de atendimento de todos os canais em um único ambiente e solução, otimizando o fluxo de atendimento

3.7. CONFIGURAÇÃO DA ABERTURA DE TICKETS POR E-MAIL

- 3.7.1. Parametrização do ambiente para leitura de e-mails via Gmail do TRT14 em 65 caixas de e-mail
- 3.7.2. Automação da abertura de tickets a partir dos e-mails recebidos nas 65 caixas definidas no projeto.

3.8. CONFIGURAÇÃO DA INTEGRAÇÃO COM WHATSAPP VIA BROKER

- 3.8.1. Parametrização do número de telefone e integração com o broker.
- 3.8.2. Será de responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização do broker, e do TRT14, a inclusão do HTML fornecido no portal do TRT14 para o WebChat.
- 3.8.3. A solução deve ser configurada para operar com, no mínimo, 4 números de Whatsapp (Via Broker) para receber interações.

3.9. CONFIGURAÇÃO DO AMBIENTE DE NUVEM COM INTEGRAÇÃO À TELEFONIA

- 3.9.1. Integração do sistema com solução de telefonia local ou em nuvem.
- 3.9.2. Criação de ramais e filas de atendimento de cada ramal.
- 3.9.3. Será de responsabilidade do TRT14 a configuração dos DDRs de redirecionamento.

3.10. INTEGRAÇÃO COM SISTEMAS DA CONTRATADA

- 3.10.1. Integração com PJE, ou outros sistemas, via acesso ao banco de dados com usuário de leitura disponibilizado pelo TRT14 para buscar informações necessárias para serviços do Tribunal como busca de audiências e últimas movimentações via portal, telefone, web chat e whatsapp.

4. TREINAMENTO TÉCNICO E DESENVOLVIMENTO DO CHATBOT

- 4.1. Os treinamentos serão ministrados de forma remota, utilizando plataforma de videoconferência, por conta da CONTRATADA (Zoom Conference, Google Meet, Microsoft Teams ou similar que dispense a instalação de clientes na estação do agente).
- 4.2. Os treinamentos deverão ser do tipo teórico-prático, sendo apresentados materiais (apostilas, vídeos, animações, capturas de tela) de treinamento atualizados e que reflitam, de forma atualizada, a SOLUÇÃO fornecida.
- 4.3. Os treinamentos deverão ser ministrados por profissionais certificados pela CONTRATADA.
- 4.4. Devem ser realizados para a equipe técnica e para os usuários da CONTRATANTE, em todos os itens necessários à utilização adequada da SOLUÇÃO, bem como na operação e administração da SOLUÇÃO fornecida, incluindo todos os softwares e equipamentos que compõem a SOLUÇÃO.
- 4.5. Devem ser fornecidas gravações dos treinamentos ministrados, em formato digital (.mp4, .mkv, .avi etc.), de modo a ser possível a CONTRATANTE capacitar outros servidores em momentos posteriores à fase oficial de treinamentos.

- 4.6.** Ao término de cada turma, exceto para usuário final, deverão ser entregues certificado de participação, contendo no mínimo o nome do aluno, assunto, entidade promotora, carga horária, período de realização, ministrante e conteúdo programático.
- 4.7.** O repasse de conhecimento consistirá de um treinamento do tipo “hands-on”, a ser ministrado pelos funcionários da Contratada a pelo menos 5 servidores indicados pelos TRT14, para o treinamento específico para ChatBot.
- 4.8.** Carga horária mínima de 8h.
- 4.9.** Será de inteira responsabilidade da Contratada, sem ônus adicional para o Tribunal, garantir o repasse bem sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pelo órgão.
- 4.10.** O conteúdo do treinamento deverá conter no mínimo os seguintes itens:
 - 4.10.1.** Configuração do Sistema:
 - 4.10.1.1.** Manutenção dos serviços e atividades contidas no projeto.
 - 4.10.2.** Configuração de e-mail
 - 4.10.2.1.** Manutenção das leituras de caixas de e-mail contidas no projeto.
 - 4.10.2.2.** Manutenção de abertura de chamados advindos da leitura de e-mails para a atividade da vara.
 - 4.10.3.** Configuração do chatbot,
 - 4.10.3.1.** Manutenção de usuários
 - 4.10.3.2.** Manutenção de filas de atendimento
 - 4.10.3.3.** Criação de Widget para Chatbot
 - 4.10.3.4.** Usabilidade da área de chat por atendentes
 - 4.10.3.5.** Manutenção de fluxo de conversação
 - 4.10.4.** Configuração da telefonia
 - 4.10.4.1.** Manutenção e configuração da telefonia no escopo deste projeto.
 - 4.10.5.** Tela de Atendimento Omnichannel
 - 4.10.5.1.** Como usar a tela e realizar os atendimentos em cada meio de comunicação por origem de atendimento do projeto.

5.HORAS TÉCNICA PARA CUSTOMIZAÇÕES PERSONALIZADAS CONFORME DEMANDA

- 5.1.** O fornecedor deverá considerar um valor de homem-hora de serviços profissionais para desenvolvimento de integrações com os sistemas da CONTRATANTE.
- 5.2.** As horas serão utilizadas conforme a demanda e poderão não serem utilizadas em sua totalidade.
- 5.3.** Por integração entende-se a disponibilização de dados oriundos de sistemas internos da CONTRATANTE para realização dos atendimentos de forma automatizada.

- 5.4.** As integrações deverão ser realizadas via API (Application Programming Interface) REST.
- 5.5.** Todas as informações sobre link de acesso, método de autenticação, token de segurança etc. serão disponibilizadas pela CONTRATANTE.
- 5.6.** As horas contratadas deverão ser utilizadas para aprimoramento e evolução das funcionalidades do ambiente relacionado ao objeto desta contratação, incluindo:
 - 5.6.1.** Solicitações de Ajustes e Melhorias
 - 5.6.2.** Criação de novas filas de atendimento, conforme necessidade operacional.
 - 5.6.3.** Personalização de telas do sistema para melhor usabilidade e adequação aos processos do TRT14.
 - 5.6.4.** Evolução de relatórios, garantindo a geração de informações estratégicas.
 - 5.6.5.** Configuração de novas intenções de chatbot, para ampliar e otimizar o atendimento automatizado.
 - 5.6.6.** Implementação de novas integrações de telefonia, assegurando compatibilidade com o ambiente existente.
 - 5.6.7.** Alteração de regras de negócio, conforme demandas específicas do TRT14.

6.TREINAMENTO

- 6.1.** O repasse de conhecimento consistirá de um treinamento do tipo “hands-on”, a ser ministrado pelos funcionários da Contratada a no mínimo 50 servidores, entre atendentes e supervisores.
- 6.2.** Carga horária mínima de 4h.
- 6.3.** A ementa contendo o conteúdo mínimo do treinamento será definida pelas partes quando da Reunião Inicial.
- 6.4.** O treinamento será avaliado quanto ao cumprimento de sua carga horária, da ementa pré-estabelecida e quanto à avaliação dos servidores participantes.
- 6.5.** A avaliação dos servidores será composta de uma nota de zero a 10 quanto aos aspectos como por exemplo: a didática, o aproveitamento do tempo, a pontualidade, entre outros
- 6.6.** O treinamento será considerado atendido quanto à avaliação dos servidores participantes quando obtiver média igual ou acima de 7.0.
- 6.7.** Será de inteira responsabilidade da Contratada, sem ônus adicional para o Tribunal, garantir o repasse bem sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pelo órgão.

7.SUPORTE TÉCNICO

- 7.1.** Deverá ser prestado suporte técnico e manutenção pelo fabricante e/ou empresa por ele credenciada por todo período de vigência do contrato;

- 7.2.** O serviço de suporte técnico à solução fornecida e implementada se destina a:
- 7.2.1.** Correção de problemas e esclarecimento de dúvidas sobre configuração e utilização da solução ofertada.
 - 7.2.2.** Manutenção e atualização de softwares que compõem a solução ofertada.
 - 7.2.3.** Os serviços serão solicitados pela equipe técnica do Tribunal mediante abertura de chamado junto à CONTRATADA ou fabricante, via chamada telefônica local ou gratuita, e-mail ou Internet, devendo o recebimento dos chamados ocorrer em período integral (24x7x365).
- 7.3.** Os atendimentos poderão ser realizados remotamente (via Internet, telefone e e-mail). O Suporte técnico deverá ser efetuado em português.
- 7.4.** Não haverá limite de quantidade de chamados remotos durante a vigência do contrato.
- 7.5.** Os chamados serão classificados nos seguintes níveis de severidade:

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO		
NÍVEL	DESCRIÇÃO	PRAZO DE ATENDIMENTO
Alta	Qualquer ocorrência que caracterize a indisponibilidade dos serviços	02 (duas) horas corridas para solução.
Média	Ocorrências que prejudiquem os serviços sem interrompê-los.	48 (quarenta e oito) horas para solução.
Baixa	Ocorrências que não interfiram na disponibilidade ou performance dos serviços.	72 (setenta e duas) horas para solução.

- 7.6.** Dos prazos acima, será acrescido o tempo que a contratada aguardar resposta das equipes do contratante.
- 7.7.** Na abertura do chamado será definida e registrada pelo CONTRATANTE o nível de severidade (baixa, média e alta).
- 7.8.** Para cada chamado técnico, a CONTRATADA deverá informar um número de controle (protocolo) para registro, disponibilizar um meio de acompanhamento de seu estado, bem como manter histórico de ações e atividades realizadas;
- 7.9.** O chamado técnico só será considerado concluído após confirmação do CONTRATANTE;
- 7.10.** Ao final de cada atendimento, a CONTRATADA deverá emitir relatório técnico contendo as seguintes informações: número do chamado, nível de severidade, descrição do problema e da solução, procedimentos realizados, data e hora da abertura e do fechamento do chamado, data e hora do início e do término da execução dos serviços, identificação do técnico da empresa.
- 7.11.** A CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, ou através de sistema WEB, relatório contendo as informações de data e hora de abertura e fechamento do chamado, nome do

responsável pela abertura, nome do responsável pelo atendimento, número de controle (protocolo), nível de severidade e descrição sucinta do chamado.

Anexo C

Modelo de Execução e Gestão Contratual

O presente documento compreende o Plano de Gestão do Contrato, nos termos do art. 6º, inciso XXIII, alínea f, da Lei Nº 14.133/2021, bem como o Plano de Execução do Contrato, em conformidade com o Guia de Contratações de TIC do Poder Judiciário, Anexo à Resolução CNJ Nº 468, de 15 de julho de 2022.

1.DISPOSIÇÕES GERAIS

1. Este documento deve constar como anexo ao edital de licitação e ao documento de ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES - ETP.
2. São subanexos deste documento:
 - 2.1. Subanexo C.1 – Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo
 - 2.2. Subanexo C.2 – Declaração de Ciência do Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo
 - 2.3. Subanexo C.3 – Lista de Verificação de Implantação
 - 2.4. Subanexo C.4 - Modelo do Relatório Técnico de Recebimento Definitivo do Treinamento
 - 2.5. Subanexo C.5 - Modelo da Ordem de Fornecimento para Solicitação de Consultoria
 - 2.6. Subanexo C.6 - Indicadores de Nível Mínimo de Serviço
3. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei Nº 14.133/2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
4. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.
5. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
6. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.
7. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterà informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.
8. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por gestor e por fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei Nº 14.133/2021, art. 117, caput), cujas atribuições são detalhadas no Item 11 do TR.

9. Para a execução do contrato, será implantado método de trabalho em que a CONTRATANTE figura como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço.
10. A natureza dos serviços requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TIC da CONTRATANTE. Por esse motivo, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada.
11. O serviço deverá estar disponível ordinariamente 24x7 em todos os dias da semana e feriados, por se tratar de um serviço continuado de atendimento ao cidadão com possibilidade de atendimento automatizado via chatbot.

2.DOS PAPÉIS

12. Os papéis e responsabilidades por parte da CONTRATANTE e da CONTRATADA incluem os seguintes:
 - 12.1. **Preposto da CONTRATADA.** Responsabilidades: Acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;
 - 12.2. **Gestor do contrato da CONTRATANTE.** Responsabilidades: realizar reuniões periódicas com a contratada para garantir a qualidade da execução do contrato e os respectivos resultados, além das demais atribuições previstas no Item 11 do TR;
 - 12.3. **Fiscal demandante da CONTRATANTE.** Responsabilidades: Fiscalizar o contrato quanto aos aspectos funcionais do seu objeto, além das demais atribuições previstas no Item 11 do TR;
 - 12.4. **Fiscal técnico da CONTRATANTE.** Responsabilidades: Acompanhar e fiscalizar a execução física do objeto contratual, com o fim de aferir se este vem sendo realizado em conformidade com o que foi pactuado, além das demais atribuições previstas no Item 11 do TR;
 - 12.5. **Fiscal administrativo da CONTRATANTE.** Responsabilidades: Responsável por acompanhar o contrato no que diz respeito aos aspectos administrativos da execução, especialmente os referentes à regularidade fiscal e trabalhista da contratada, assim como ao recebimento, pagamento, sanções e aderência às normas, diretrizes e obrigações contratuais, além das demais atribuições previstas no Item 11 do TR;

3.DA GESTÃO DO CONTRATO

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE ESPECÍFICAS PARA ESTA CONTRATAÇÃO

13. Verificar, por meio da CONTRATADA (BSP), as condições e participação da CONTRATANTE no programa de isenção de taxas para conversas de mensageria cívica.

14. Informar ao fornecedor do sistema o multifator de identificação do Facebook (Gerenciador de Negócios) para ativar os números na API oficial do WhatsApp.
15. Informar o número de telefone (fixo, móvel ou 0800) a ser utilizado na API Oficial do Whatsapp caso seja esta a opção adotada na contratação.
16. A contratante deve atentar que cada número cadastrado implica no custo de uma habilitação.
17. Informar o nome de exibição que será utilizado.

4.DA EXECUÇÃO CONTRATUAL

18. O dimensionamento e quantificação do volume de serviços demandado estão especificados no documento de ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES - ETP, ao qual este anexo integra.
19. O termo de compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA e o termo de ciência da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes, a ser assinado por todos os empregados da contratada diretamente envolvidos na contratação, estão disponíveis nos Anexos C.1 e C.2 deste documento, respectivamente.

DOS MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

20. Os mecanismos formais de comunicação a serem utilizados são os constantes da tabela 01.

TABELA 01

DOCUMENTO	FUNÇÃO	EMISSOR	DESTINATÁRIO	PERIODICIDADE
Ofício	Informações diversas	Contratante/ Contratada	Contratante/ Contratada	Sempre que necessário
E-mail	Informações diversas	Contratante/ Contratada	Contratante/ Contratada	Sempre que necessário
Ordem de Serviço	Autorização para entrega dos produtos ou prestação dos serviços	Contratante	Contratada	Única para itens de única entrega e mensal para os demais casos
Termo de Recebimento Provisório	Recebimento provisório dos produtos ou serviços	Contratante	Contratada	Única para itens de única entrega e mensal para os demais casos
Termo de Recebimento Definitivo	Recebimento provisório dos produtos ou serviços	Contratante	Contratada	Única para itens de única entrega e mensal para os demais casos
Ata de Reunião	Informações Diversas	Contratante/ Contratada	Contratante/ Contratada	Sempre que necessário
Serviço de Mensagens Oficiais do Tribunal (WhatsApp ou equivalente)	Informações Diversas	Contratante/ Contratada	Contratante/ Contratada	Sempre que necessário

DA EXECUÇÃO E RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

21. As ocorrências relacionadas à execução do contrato serão anotadas em registro próprio para adoção das providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais.
22. O **Recebimento Definitivo** dos serviços será realizado obedecendo aos critérios definidos no Art. 33 da IN 01/2019-SGD/SEGD/ME:
 - 22.1. Avaliação da qualidade e da conformidade dos serviços realizados, de acordo com os níveis mínimos de serviço e desempenho e observância das demais obrigações contratuais, a partir da análise dos pareceres da Equipe de Fiscalização, tarefa de responsabilidade dos Fiscais Técnico e Demandante.
 - 22.2. Identificação de não conformidade com os termos contratuais, a cargo dos Fiscais Técnico e Requisitante do Contrato.
 - 22.3. Verificação de aderência aos termos contratuais, a cargo do Fiscal Administrativo do Contrato.
 - 22.4. Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à habilitação técnica, a cargo dos Fiscais Administrativo e Técnico do Contrato.
 - 22.5. Encaminhamento das demandas de correção, a cargo do Gestor do Contrato ou, por delegação de competência, do Fiscal Técnico do Contrato.
 - 22.6. Encaminhamento de indicação de glosas e sanções por parte do Gestor do Contrato para a Área Administrativa.
 - 22.7. Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo para fins de encaminhamento para pagamento, a cargo dos Fiscais Técnico e Requisitante do Contrato.
 - 22.8. Autorização para emissão de nota fiscal, a ser encaminhada ao preposto da CONTRATADA pelo Fiscal Técnico do Contrato.

DO ITEM DE IMPLANTAÇÃO

23. Executados os serviços de implantação, segundo o ANEXO B - Especificações Técnicas da Solução, a CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE, por escrito e acompanhado de relatório de execução dos serviços, documentação técnica final e dos dados para acesso ao software: link, usuário e senha, a fim de que seja realizada a verificação para recebimento. Em até **três (três) dias** úteis desta comunicação deverá ser efetuado o **recebimento provisório** pelo fiscal demandante do contrato.
24. Em até **15 (quinze) dias úteis** do recebimento provisório do serviço de implantação, a CONTRATANTE realizará a verificação da entrega e, havendo o atendimento integral do objeto, será emitido termo de **recebimento definitivo** pela equipe de gestão e fiscalização designada.

DO ITEM DE TREINAMENTO

25. Realizado o treinamento, tendo se cumprido todo o programa previsto e emitidos os certificados dos participantes, a CONTRATADA deverá comunicar a CONTRATANTE, por

escrito e acompanhado de relatório de frequência e aproveitamento, a fim de que seja realizada a verificação para recebimento. Em até **três dias** desta comunicação deverá ser efetuado o **recebimento provisório** pelo fiscal demandante do contrato.

26. Em até 15 (quinze) dias úteis do recebimento provisório do serviço de implantação, a CONTRATANTE realizará a verificação da entrega e, havendo o atendimento integral do objeto, será emitido termo de **recebimento definitivo** pela equipe de gestão e fiscalização designada.
- 26.1. Para atendimento integral do objeto, será elaborado o parecer técnico constante do relatório a ser emitido pelo Fiscal Técnico do Contrato onde constarão o cumprimento da carga horária, da ementa prevista e da avaliação dos participantes quanto à aprendizagem esperada, conforme Subanexo C.4
- 26.2. Caso o parecer conclua, embasado nos itens avaliados, pela necessidade de execução de um novo treinamento integral ou parcial, as partes elaborarão novo cronograma cujo início não ultrapassará 30 dias sem custos adicionais para o Tribunal. Encerrado o novo treinamento, serão novamente executados os procedimentos e seguidos os prazos dos itens 26 e 27.

DO ITEM DE CONSULTORIA (HORAS TÉCNICA PARA CUSTOMIZAÇÕES PERSONALIZADAS CONFORME DEMANDA)

27. Cada solicitação de uso das horas técnicas deve ser formalizada por meio de uma Ordem de Serviço conforme Anexo C.5.
28. A forma de recebimento provisório e definitivo segue as mesmas orientações dos itens 26 e 27 (e subitens).

DO ITEM DE LICENÇAS

29. As licenças serão recebidas **provisória e definitivamente** após o registro da visualização em painel da contratada das licenças em conformidade com o Termo de Referência.

DO SUPORTE TÉCNICO

30. Os serviços de suporte técnico serão recebidas **provisoriamente**, findado o período mensal de execução contratual, após a apresentação pela CONTRATADA, ou através de sistema WEB, do relatório contendo as informações de data e hora de abertura e fechamento do chamado, nome do responsável pela abertura, nome do responsável pelo atendimento, número de controle (protocolo), nível de severidade e descrição sucinta do chamado.
31. O recebimento **definitivo** dos serviços de suporte técnico se darão conforme prescrito no item 23.

DO SIGILO E SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

32. A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pelo TRT14, ou contidos em quaisquer documentos e mídias, de que venha a ter acesso durante a etapa de repasse, de execução dos serviços e de encerramento contratual, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los para fins alheios à exclusiva necessidade dos serviços contratados.

- 33.** A CONTRATADA firmará, em termo próprio, compromisso de manutenção de sigilo e segurança das informações (Anexo C.1). Adicionalmente, cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo próprio atestando ciência da existência de tal compromisso (Anexo C.2).
- 34.** Todo e qualquer profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional do TRT14 não poderá ser utilizada para fins particulares.
- 35.** A CONTRATADA, na execução dos serviços contratados, deverá observar a Política de Segurança da Informação do TRT14, os normativos vigentes e as boas práticas relativas à segurança da informação, especialmente as indicadas nos normativos internos da Administração Pública Federal, em todas as atividades executadas.

INDICADORES DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

- 36.** Vide o Subanexo C.6.

DA ATUALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO

- 37.** A CONTRATADA deverá disponibilizar e realizar atualizações e correções de todos os componentes da SOLUÇÃO ofertada, durante a vigência do contrato, sem custo adicional.
- 38.** A CONTRATADA deverá garantir o direito de atualização contínua do software e suporte técnico para todos os componentes da solução em nuvem por pelo menos 30 (trinta) meses.

FORMA DE PAGAMENTO EM FUNÇÃO DOS RESULTADOS

- 39.** Serão aplicados descontos/glosas na fatura quando houver casos de violação dos indicadores de qualidade de serviços estabelecidos no Subanexo C.6.. Os descontos/glosas devem ser realizados preferencialmente na fatura correspondente ao mês em que for realizada a sua apuração ou, na impossibilidade de fazê-lo, na fatura imediatamente posterior;

PRAZO PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 40.** No prazo de 5 dias contados da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá entregar à CONTRATANTE um Plano de Implantação, prevendo o prazo para realização, no mínimo, das seguintes etapas:

ID	DESCRIÇÃO DA TAREFA	RESPONSÁVEL	PRAZO
1	Levantamento técnico do ambiente do CONTRATANTE	CONTRATADA	
2	Projeto Executivo - Versão 1.0	CONTRATADA	
3	Implantação		
3.1	Requisitos Gerais	CONTRATADA	
3.2	Configuração dos Serviços das 65 Áreas De Atendimento	CONTRATADA	
3.3	Configuração de Webservices para Integração com Chatbot e Telefonia IP	CONTRATADA	
3.4	Configuração de Relatório de Atendimento das 65 Áreas	CONTRATADA	

3.5	Integração de Todos os Canais de Atendimento	CONTRATADA	
3.6	Configuração da Abertura de Tickets por E-Mail	CONTRATADA	
3.7	Configuração da Integração com Whatsapp Via Broker	CONTRATADA	
3.8	Configuração do Ambiente Local ou Nuvem com Integração à Telefonia IP	CONTRATADA	
3.9	Integração com Sistemas da Contratada	CONTRATADA	
4	Treinamento	CONTRATADA	

5.DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

41. Este Plano de Execução e Gestão do Contrato complementa as especificações estabelecidas no documento dos ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES - ETP. Em casos omissos, deve prevalecer o determinado no contrato.

Subanexo C.1

Modelo do Termo de Sigilo

O <ÓRGÃO>, sediado na <Localidade>, CEP: <CEP>, CNPJ n.º <XXXX/XXXX-XX> doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º <CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/20XX 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 o disposto na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE;

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 n. 7.845/2012- 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 brasileiros.

Cláusula Terceira – DO COMPROMISSO

O(a) Sr.(a) _____ CPF Nº _____, endereço _____, profissional responsável pela execução do Contrato Nº ___/___, DECLARA, sob as penalidades da lei, que está ciente das normas de segurança vigentes na Polícia Federal e que se compromete:

1. a não divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto;
2. a não utilizar as informações confidenciais a que tiver acesso, para gerar benefício exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, para si ou para terceiros;
3. a não efetuar nenhuma gravação ou cópia do código fonte ou das informações confidenciais a que tiver acesso;
4. a não apropriar-se para si ou para outrem do material confidencial e/ou sigiloso oriundo das informações confidenciais às quais terei acesso;
5. a não repassar o conhecimento das informações confidenciais, responsabilizando-me por todas as pessoas que vierem a ter acesso a tais informações por meu intermédio, e obrigado-me, assim, a ressarcir a ocorrência de

qualquer dano e/ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações fornecidas.

A vigência da obrigação de confidencialidade e sigilo, assumida pela minha pessoa por meio deste termo, terá a validade enquanto a informação não for tornada de conhecimento público por qualquer outra pessoa, ou mediante autorização escrita, concedida à minha pessoa pela Gestão do CONTRATANTE.

Pelo não cumprimento do presente Termo de Confidencialidade e Sigilo, fica o abaixo assinado ciente de todas as sanções judiciais que poderão advir.

E, por ser verdade, firmamos o presente.

_____, ____ de _____ de 20__

Nome: _____

CPF: _____

Endereço: _____

Telefone: _____

E-mail: _____

Subanexo C.2

Modelo do Termo de Ciência

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 00X/20XX

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram, sob as penas da Lei, ter tomado conhecimento do Termo de Responsabilidade e Sigilo (TCMS), emitido por ocasião da assinatura do contrato nº ____/20__, e se comprometem a seguir, naquilo que lhe couber, todas as disposições do referido Termo. Também declaram que não farão uso em benefício próprio de nenhum dos recursos disponíveis no referido tribunal, tais como: telefones, impressoras, email, acesso à internet, entre outros.

_____, ____ de _____ de 20__

CIÊNCIA		
FUNCIONÁRIOS DA CONTRATADA		
NOME	MATRÍCULA	ASSINATURA
<Nome do funcionário>	<matrícula>	<assinatura>
<Nome do funcionário>	<matrícula>	<assinatura>
<Nome do funcionário>	<matrícula>	<assinatura>

Subanexo C.3

Lista de Verificação de Implantação

LISTA DE VERIFICAÇÃO DE IMPLANTAÇÃO	
REQUISITO	FEITO
Disponibilização da conectividade, via API com pelo menos um sistemas do Tribunal	•
Disponibilização do servidor em nuvem e configurações iniciais;	•
Configuração dos canais de atendimento (WhatsApp, E-mail, Telefonia IP e integração via site do CONTRATANTE WebChat) conforme informações disponibilizadas pela CONTRATANTE;	•
Criação das contas de administradores e supervisores;	•
Criação dos grupos de atendimento;	•
Criação dos agentes;	•
Criação do fluxo de atendimento para cada um dos canais disponibilizados;	•
Criação de mensagens padrão do sistema para inicialização e encerramento dos atendimentos;	•
Criação da funcionalidade de pesquisa de satisfação que deverá ser integrada a SOLUÇÃO;	•
Criação das atividades específicas de cada área sendo 1 para cada canal de atendimento (telefone, chat, WhatsApp e e-mail) totalizando 4 atividades por área.	•
Parametrização das origens de abertura de chamados (telefone, Whatsapp, chat e e-mail).	•
Configuração de fluxo de atendimento via e-mail.	•
Garantia de que os webservice gerem dados para relatórios e acompanhamento do atendimento.	•
Disponibilização de relatório único conforme item 2.15 do Anexo B:	•
Disponibilização de tela de atendimento de todos os canais em um único ambiente e solução, otimizando o fluxo de atendimento	•
Parametrização do ambiente para leitura de e-mails via Gmail do TRT14 em 65 caixas de e-mail	•
Parametrização do número de telefone e integração com o broker.	•
Integração com a solução de telefonia IP local ou em nuvem.	•
Criação de ramais e filas de atendimento de cada ramal.	•
Integração com PJE, ou outros sistemas, via acesso ao banco de dados com usuário de leitura disponibilizado pelo TRT14 para buscar informações necessárias para serviços do Tribunal como busca de audiências e últimas movimentações via portal, telefone, web chat e whatsapp.	•

Subanexo C.4

Modelo do Relatório de Recebimento Definitivo do Treinamento

Relatório Técnico Recebimento Definitivo do Treinamento

Trata-se da fiscalização do serviço de treinamento, constante do objeto do contrato XXX/XXX iniciado em __/__/__ e finalizado em __/__/__.

ITEM	CUMPRIMENTO
Carga horária de mín. XX horas	•
Cobertura total da ementa	•

AVALIAÇÃO DOS PARTICIPANTES

PARTICIPANTE	AVALIAÇÃO (0 A 10)
<i>matrícula - nome</i>	
<i>matrícula - nome</i>	
...	
MÉDIA	

OBSERVAÇÕES

[assinado eletronicamente]

Nome do Fiscal técnico

FISCAL TÉCNICO

Subanexo C.5

Modelo de Ordem de Serviço para Solicitação de Consultoria

Ordem de serviço Consultoria Técnica

1. IDENTIFICAÇÃO

PROAD N°		EMPENHO N°	
CONTRATADA		CONTRATO N°	

2. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS/BENS

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QTD.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Horas Técnica para customizações personalizadas	1	X horas		

3. ESCOPO DO SERVIÇO PRESTADO

Item 1 - _____ Estimativa de Horas: __:__

Perfil _____ Profissional _____ Requisitado:

Item 1 - _____ Estimativa de Horas: __:__

Perfil _____ Profissional _____ Requisitado:

2. CRONOGRAMA

Início: __/__/__

Encerramento: __/__/__

Período diário: __:__ às __:__ e de __:__ às __:__

[assinado eletronicamente]

[Nome do Gestor]
GESTOR DO CONTRATO

Subanexo C.6

Indicadores de Nível Mínimo de Serviço (NMS)

Para o entendimento dos graus de severidade utilizados na composição dos indicadores utiliza-se o item 7. Suporte Técnico do ANEXO B do Termo de Referência.

O cálculo das glosas contidas no item “Glosas” de cada um dos indicadores não ultrapassará 20% do valor mensal do contrato.

INDICADOR 01 - Tempo de Solução de Chamado	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o cumprimento do prazo para solução dos chamados técnicos.
Meta a cumprir	Somatório dos atrasos para solução dos chamados do mês menor que 8 horas
Instrumento de Medição	Relatórios de Ocorrência
Periodicidade	Mensal
Forma de Cálculo	$SA = \sum \text{Chamado} (\text{QtHorasSolução} - \text{Prazo-Encerramento-Atendimento})$ Onde: SA = Somatório dos atrasos de cada chamado; QtHorasSolução = quantidade horas para solução do atendimento; Para $\text{QtHorasSolução} > \text{Prazo-Encerramento-Atendimento}$.
Início da vigência	Início da execução dos serviços
Glosas	1. $SA \leq 8$: 1,0% do valor mensal do contrato por hora de atraso; 2. $SA > 8$: 2,0% do valor mensal do contrato por hora de atraso (incluindo as primeiras 8 horas de atraso);

Exemplo: supondo os seguintes chamados realizados no mês:

ID	Data/Hora	Severidade	Prazo-Encerramento-Atendimento	Data/Hora Solução	Estado
1	03/08/2025 13:00	Alta	2h	03/08/2025 18:00	Fechado
2	17/08/2025 15:30	Média	48h	19/08/2025 18:30	Fechado
3	27/08/2025 10:00	Baixa	72h	30/08/2025 12:00	Fechado

Nesse caso, teríamos:

Chamado	QtHorasSolução	Qt-Horas-Atraso-Atendimento
1	6	$5 - 2 = 3$
2	51	$51 - 48 = 3$
3	74	$74 - 72 = 2$
SA		8

Assim, supondo:

Valor mensal do contrato = 10.000,00;

Teríamos:

Valor da glosa (1% por hora de atraso) = 8% de 10.000,00 = R\$ 800,00

Total a pagar = 10.000,00 - 800,00 = R\$ 9.200,00

INDICADOR 02 - Disponibilidade do sistema

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir um nível mínimo de disponibilidade do sistema de Omnichannel
Meta a cumprir	99,50% de disponibilidade mensal do sistema
Instrumento de Medição	A medição da indisponibilidade deverá ser feita por ferramenta da CONTRATADA através da disponibilização de relatório mensal que será confrontado com os dados obtidos pelas ferramentas da CONTRATANTE.
Periodicidade	Mensal
Forma de Cálculo	Para cada 0,1% (um décimo por cento) abaixo do índice mínimo de disponibilidade mensal, implicará no desconto (glosa) correspondente a 1% (três por cento), calculado sobre o valor mensal do contrato. A glosa mensal é limitada a 20% do valor mensal do contrato.
Início da vigência	Início da execução dos serviços

Anexo E

Plano de Sustentação e Transição Contratual

1. RECURSOS NECESSÁRIOS À CONTINUIDADE DO NEGÓCIO DURANTE E APÓS A EXECUÇÃO DO CONTRATO

O Tribunal já consta de infraestrutura técnica suficiente para a instalação e manutenção da solução em tela.

Portanto, não haverá a necessidade de acréscimos de recursos humanos ou materiais para a continuidade do negócio durante e após a execução do contrato que extrapolem a própria Equipe de Gestão da Contratação.

2. ESTRATÉGIA DE CONTINUIDADE CONTRATUAL

A partir do conhecimento da interrupção contratual deverão ser adotadas as seguintes providências:

PLANEJAMENTO DE CONTINUIDADE CONTRATUAL			
ITEM	AÇÃO	DESCRIÇÃO	RESPONSÁVEL
1	Formação da Equipe de Transição	Designar uma Equipe Multidisciplinar (TI, atendimento, jurídico, etc.) responsável pelo planejamento e execução da continuidade	Gestor do Contrato
2	Cronograma Detalhado da Atividades de Continuidade	Planejamento realista de um cronograma detalhado com as principais atividades a serem executadas.	Equipe Multidisciplinar
3	Reunião de Estratégia de Migração e configurações relevantes (fluxos de atendimento, integrações, regras de roteamento, etc.)	Definir uma estratégia clara para a migração dos dados, considerando a volumetria, os formatos, a necessidade de limpeza e transformação, e os riscos envolvidos. A migração deve ser realizada de forma faseada e com backups regulares.	Gestor do Contrato, Equipe Multidisciplinar, CONTRATADA.
4	Teste de Migração dos dados e	Realizar testes abrangentes com os dados migrados e simulações de atendimento para garantir o correto funcionamento e a aderência aos requisitos.	Equipe Multidisciplinar

3. ESTRATÉGIA DE TRANSIÇÃO CONTRATUAL

O processo de transição do contrato se inicia a partir do momento em que a empresa a ser prestadora de serviços assumir as responsabilidades, de forma gradual, pelos serviços prestados, preparando-se para o início efetivo da operação. Esse processo de transição contratual tem o propósito de preparar a empresa prestadora de serviços a assumir integralmente as obrigações advindas com o contrato, e será baseada em reuniões e repasse de documentos técnicos e/ou manuais específicos das soluções fornecidas.

Ao final do contrato de prestação dos serviços, a empresa prestadora de serviços deverá realizar a Reunião de Estratégia de Migração e fornecer, pelo período de 60 (sessenta) dias corridos, todas as informações necessárias à transição para a empresa sucessora à prestação dos serviços, além de elaborar e atualizar toda a documentação que porventura não tenha sido devidamente gerada ou atualizada durante o período de vigência do contrato.

Para a transição final desta contratação será importante que a nova contratação seja realizada com antecedência ao término do contrato em vigor no TRT14, para assim, permitir a conclusão do processo de implantação sem riscos de perda do serviço, inclusive para fins de teste operacionais, para com isso, mitigar qualquer inoperabilidade ou comprometimento do serviço.

Durante a transição final desta contratação deverão ser adotadas, entre outras, as seguintes ações:

- Entrega de versões finais dos produtos alvos da contratação
- Transferência final de conhecimentos sobre a execução e a manutenção da Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação
- Revogação de perfis de acesso
- Eliminação de caixas postais
- Transferência dos dados do Tribunal disponibilizados na nuvem da CONTRATADA
- Transferência de configurações relevantes (fluxos de atendimento, integrações, regras de roteamento, etc.)

A contratada deverá garantir que as obrigações de confidencialidade e segurança dos dados persistam mesmo após o encerramento do contrato, até que seja confirmada a migração completa e segura das informações.

4. ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA

Os direitos autorais e os direitos de propriedade intelectual da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, pertencerão ao TRT14, devendo ser justificado os casos em que isso não ocorrer.

Portanto, a empresa prestadora de serviços cederá os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação e bases de dados do TRT14. Ressalte-se que os direitos autorais dos fabricantes dos softwares utilizados na solução são resguardados e garantidos por legislação nacional e internacional.

Anexo F

Estimativa de Quantidades por Tribunal

1. CONSIDERAÇÕES GERAIS

Para a definição da Solução de Comunicação Omnichannel do TRT14, o dimensionamento dos quantitativos mínimos e máximos não se restringe apenas às necessidades locais, mas reflete a escala de uma **licitação de abrangência nacional**. Esses limites foram estabelecidos considerando tanto a demanda projetada para o TRT14 quanto os dados fornecidos por outros Tribunais Regionais do Trabalho consultados durante a fase de planejamento. Essa abordagem garante que o registro de preços comporte a adesão de diferentes órgãos, assegurando economia de escala e a padronização tecnológica no âmbito da Justiça do Trabalho.

2. QUANTITATIVOS

TABELA 01 - QUANTITATIVO CONSOLIDADO

ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	Tot. Min	Tot. Max
1	Licenciamento Atendentes Simultâneos - Inclusive serviços de suporte técnico e manutenção	Mensal	150	1395
2	Licenciamento Supervisor - Inclusive serviços de suporte técnico e manutenção	Mensal	71	715
3	Serviço de implantação	Parcela Única	8	12
4	Treinamento de 50 servidores (Atendentes e Supervisores) de no mínimo 4hs	Parcela Única	8	22
5	Consultoria - Horas Técnica para customizações personalizadas conforme demanda	Custo por hora	180	740
6	Treinamento de desenvolvimento do Chatbot - 5 usuários desenvolvedores, no mínimo 8hs	Parcela Única	7	19
7	WhatsApp - Assinatura Mensal	Mensal	8	13
8	WhatsApp - Conversa de Marketing	Mensal	100	5500
9	WhatsApp - Conversa de Serviço	Mensal	9200	470000
10	WhatsApp - Conversa de Utilidade	Mensal	9200	470000
11	WhatsApp - Conversa de Autenticação	Mensal	4	1161
12	WhatsApp - Serviço de instalação / setup	Parcela Única	9	16

3. DO ÓRGÃO GERENCIADOR E PARTICIPANTES

TRT 14

Responsável: Robert Armando Rosa
E-mail: robert.armando@trt14.jus.br
Telefone: (69)3218-6304

Endereço do Tribunal: Rua Almirante Barroso, 600 Porto Velho, RO - CEP: 76.801-901

TRT 4

Responsável: Paulo Mendes Ribeiro Junior

E-mail: sgti.contratos@trt4.jus.br e sgti.dim-lista@trt4.jus.br

Telefone: (51) 3255-2000

Endereço do Tribunal: Av. Praia de Belas, nº 1.100, em Porto Alegre/RS

TRT 5

Responsável: Elton Dhiego Dias Fernandes

E-mail: contratos.setic@trt5.jus.br e si-suporte@trt5.jus.br

Telefone: (71) 3284-6560/6570

Endereço do Tribunal: Rua Ivonne Silveira, 248, Fórum 2 de Julho Salvador - BA. CEP: 41.192-007

TRT 6

Responsável: Adriano Wagner Araújo Bezerra

E-mail: cgstic@trt6.jus.br

Telefone: (81) 3225-3200

Endereço do Tribunal: Av. Cais do Apolo, 739 - Bairro do Recife, Recife-PE

TRT 10

Responsável: Gustavo de Almeida Rocha

E-mail: cdsup.aquisicoes@trt10.jus.br

Telefone: (61) 3348-1100

Endereço do Tribunal: SAS Quadra 1, Bloco "D" Praça dos Tribunais Superiores - Brasília/DF - CEP: 70097-900.

TRT 12

Responsável: Edivan Carlos Cassaro

E-mail: nulad@trt12.jus.br e suporte@trt12.jus.br

Telefone: (48) 3216-4000

Endereço do Tribunal: Rua Estêves Júnior, 395, Centro. Florianópolis-SC. CEP 88015-905.

TRT 13

Responsável: Hérica Felix Brito

E-mail: setic-contratos@trt13.jus.br e apoio@trt13.jus.br

Telefone: (83) 3533-6000

Endereço do Tribunal: Av. Corálio Soares De Oliveira, S/N – João Pessoa-PB / CEP: 58013-260

TRT 15

Responsável: Herbert Wittmann

E-mail: contratos@trt15.jus.br e gstic.setic@trt15.jus.br

Telefone: (19) 3236-2100 / 3231-9500

Endereço do Tribunal: Rua Dr. Quirino, 1080 - 1º andar – Centro – Campinas – Estado de São Paulo – CEP 13015-081

TRT 16

Responsável: Rafael Robinson de Sousa Neto

E-mail: setic@trt16.jus.br

Telefone: (98) 2109-9566

Endereço do Tribunal: Av. Senador Vitorino Freire, Nº 2001, Areinha, CEP: 65030-015, São Luís-MA

TRT 17

Responsável: Alessandro Gaburro Trevisol

E-mail: segec@trt17.jus.br e coinf@trt17.jus.br

Telefone: (27) 3321-2400

Endereço do Tribunal: Av. Nossa Senhora dos Navegantes, nº 1245, Enseada do Suá, Vitória-ES

TRT 19

Responsável: Bruno José Sarmiento Peixoto

E-mail: bruno.peixoto@trt19.jus.br e faturamento@trt19.jus.br

Telefone: (82) 2121-8299

Endereço do Tribunal: Avenida da Paz, 2076 - Centro - Maceió - Alagoas - CEP: 57020-440

TRT 20

Responsável: José Olino de Campos Lima Junior

E-mail: sect@trt20.jus.br e dides@trt20.jus.br

Telefone: (79) 2105-8870 / (79) 2105-8864

Endereço do Tribunal: Av. Carlos Rodrigues da Cruz, s/nº - Capucho - CEP: 49081-015, Centro Administrativo Gov. Augusto Franco – Aracaju/SE.

4. DOS ÓRGÃOS PARTICIPANTES

TABELA 02 - QUANTITATIVO POR TRT

TRT14		TRT4		TRT5		TRT6		TRT10		TRT12		TRT13		TRT15		TRT16		TRT19		TRT20		TRT17	
Quant . Min	Quant . Max	Quant . Min	Quant . Max	Quant . Min	Quant . Max	Quant . Min	Quant . Max	Quant . Min	Quant . Max	Quant . Min	Quant . Max	Quant . Min	Quant . Max	Quant . Min	Quant . Max	Quant . Min	Quant . Max	Quant . Min	Quant . Max	Quant . Min	Quant . Max	Quant . Min	Quant . Max
30	100	20	250	10	200	0	80	0	80	30	200	0	50	30	150	0	85	10	50	10	50	10	100
10	50	2	5	5	200	0	40	0	40	30	200	0	10	10	50	0	10	4	15	5	25	5	70
1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	5	1	1	0	2	0	2	1	1	0	1	1	4	0	2	1	1	1	1	1	1
0	40	40	120	20	40	0	40	0	40	40	40	0	40	40	80	0	100	20	40	20	80	0	80
1	1	1	2	1	1	0	2	0	2	1	1	0	1	1	3	0	2	0	1	1	1	1	2
1	1	1	1	1	1	0	1	0	2	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
0	200	0	1000	100	1000	0	500	0	500	0	200	0	200	0	1000	0	500	0	100	0	200	0	100
1500	20000	1500	10000 0	1500	50000	0	20000	0	20000	1500	50000	0	10000	1500	10000 0	0	60000	200	10000	500	10000	1000	20000
1500	20000	1500	10000 0	1500	50000	0	20000	0	20000	1500	50000	0	10000	1500	10000 0	0	60000	200	10000	500	10000	1000	20000
0	200	0	100	0	400	0	1	0	1	0	400	0	1	1	5	1	1	1	1	1	1	0	50
1	1	1	3	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1