



**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO OBJETIVANDO A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTÍNUOS – PARTICIPAÇÃO AMPLA**

**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO C.G. n° 006/2023**

**PROCESSO 014.00000267/2023-51**

**OFERTA DE COMPRA N° 470101000012023OC00009**

**ENDEREÇO ELETRÔNICO: www.bec.sp.gov.br**

**DATA DO INÍCIO DO PRAZO PARA ENVIO DA PROPOSTA ELETRÔNICA: 04/09/2023**

**DATA E HORA DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA: 18/09/2023 – às 11h00min**

O(A) Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência, por intermédio do(a) Senhor(a) Alexandre Artur Perroni, Chefe de Gabinete, CPF n° 110.621.668-76, usando a competência delegada pelos artigos 3° e 7°, inciso I, do Decreto Estadual n° 47.297, de 06 de novembro de 2002, torna público que se acha aberta, nesta unidade, situada à Avenida Mário de Andrade, 564, Portão 10, Barra Funda, São Paulo, SP, CEP 01156-001, licitação na modalidade **PREGÃO**, a ser realizada por intermédio do sistema eletrônico de contratações denominado “Bolsa Eletrônica de Compras do Governo do Estado de São Paulo – Sistema BEC/SP”, com utilização de recursos de tecnologia da informação, denominada **PREGÃO ELETRÔNICO**, objetivando a **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INTERPRETAÇÃO DE LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais), por meio de plataforma digital e de acesso a computador ou qualquer dispositivo apto a acessar a internet**, sob o regime de **empreitada por preço unitário**, que será regida pela Lei Federal n° 10.520/2002, pelo Decreto Estadual n° 49.722/2005 e pelo regulamento anexo à Resolução CC-27, de 25 de maio de 2006, aplicando-se, subsidiariamente, no que couberem, as disposições da Lei Federal n° 8.666/1993, do Decreto Estadual n° 47.297/2002, do regulamento anexo à Resolução CEGP-10, de 19 de novembro de 2002, e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie.

A opção da Administração por licitar de acordo com a Lei Federal n° 10.520/2002 e as normas mencionadas no parágrafo anterior observa o disposto no artigo 191 c/c o inciso II do artigo 193 da Lei Federal n° 14.133/2021.



As propostas deverão obedecer às especificações deste instrumento convocatório e seus anexos e ser encaminhadas por meio eletrônico após o registro dos interessados em participar do certame e o credenciamento de seus representantes no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de São Paulo – CAUFESP.

A sessão pública de processamento do Pregão Eletrônico será realizada no endereço eletrônico [www.bec.sp.gov.br](http://www.bec.sp.gov.br), no dia e hora mencionados no preâmbulo deste Edital, e será conduzida pelo Pregoeiro com o auxílio da equipe de apoio, designados nos autos do processo em epígrafe e indicados no sistema pela autoridade competente.

## **1. OBJETO**

1.1. **Descrição.** A presente licitação tem por objeto **a prestação de serviços de INTERPRETAÇÃO DE LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais), por meio de plataforma digital e de acesso a computador ou qualquer dispositivo apto a acessar a internet,** conforme especificações constantes do Termo de Referência que integra este Edital como **Anexo I.**

## **2. PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO**

2.1. **Participantes.** Poderão participar do certame todos os interessados em contratar com a Administração Estadual que estejam registrados no CAUFESP, que atuem em atividade econômica compatível com o seu objeto, sejam detentores de senha para participar de procedimentos eletrônicos e tenham credenciado os seus representantes na forma estabelecida no regulamento que disciplina a inscrição no referido Cadastro.

2.1.1. O registro no CAUFESP, o credenciamento dos representantes que atuarão em nome da licitante no sistema de pregão eletrônico e a senha de acesso deverão ser obtidos anteriormente à abertura da sessão pública e autorizam a participação em qualquer pregão eletrônico realizado por intermédio do Sistema BEC/SP.

2.1.2. O registro no CAUFESP é gratuito. As informações a respeito das condições exigidas e dos procedimentos a serem cumpridos para a inscrição no Cadastro, para o credenciamento de representantes e para a obtenção de senha de acesso estão disponíveis no endereço eletrônico [www.bec.sp.gov.br](http://www.bec.sp.gov.br).



2.2. **Vedações.** Não será admitida a participação, neste certame licitatório, de pessoas físicas ou jurídicas:

2.2.1. Que estejam com o direito de licitar e contratar temporariamente suspenso, ou que tenham sido impedidas de licitar e contratar com a Administração Pública estadual, direta e indireta, com base no artigo 87, inciso III, da Lei Federal nº 8.666/1993 e no artigo 7º da Lei Federal nº 10.520/2002;

2.2.2. Que tenham sido declaradas inidôneas pela Administração Pública federal, estadual ou municipal, nos termos do artigo 87, inciso IV, da Lei Federal nº 8.666/1993;

2.2.3. Que possuam vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista com a autoridade competente, o Pregoeiro, o subscritor do edital ou algum dos membros da respectiva equipe de apoio, nos termos do artigo 9º da Lei Federal nº 8.666/1993;

2.2.4. Que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

2.2.5. Que estejam reunidas em consórcio ou sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si;

2.2.6. Que tenham sido proibidas pelo Plenário do CADE de participar de licitações promovidas pela Administração Pública federal, estadual, municipal, direta e indireta, em virtude de prática de infração à ordem econômica, nos termos do artigo 38, inciso II, da Lei Federal nº 12.529/2011;

2.2.7. Que estejam proibidas de contratar com a Administração Pública em virtude de sanção restritiva de direito decorrente de infração administrativa ambiental, nos termos do art. 72, § 8º, inciso V, da Lei Federal nº 9.605/1998;

2.2.8. Que tenham sido proibidas de contratar com o Poder Público em razão de condenação por ato de improbidade administrativa, nos termos do artigo 12 da Lei Federal nº 8.429/1992;

2.2.9. Que tenham sido declaradas inidôneas para contratar com a Administração Pública pelo Plenário do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, nos termos do artigo 108 da Lei Complementar Estadual nº 709/1993;

2.2.10. Que tenham sido suspensas temporariamente, impedidas ou declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública estadual, direta e



indireta, por desobediência à Lei de Acesso à Informação, nos termos do artigo 33, incisos IV e V, da Lei Federal nº 12.527/2011 e do artigo 74, incisos IV e V, do Decreto Estadual nº 58.052/2012;

2.2.11. Que estejam proibidas de participar da licitação ou de celebrar a contratação em decorrência do efeito de sanção registrada no Cadastro Nacional de Empresas Punidas - CNEP (artigo 22 da Lei Federal nº 12.846/2013), ou no Cadastro Estadual de Empresas Punidas – CEEP (artigo 37 do Decreto Estadual nº 67.301/2022);

**2.3. Inexistência de fato impeditivo à participação.** A participação no certame está condicionada, ainda, a que o interessado declare, ao acessar o ambiente eletrônico de contratações do Sistema BEC/SP, mediante assinalação nos campos próprios, que inexistem qualquer fato impeditivo de sua participação no certame ou de sua contratação, bem como que conhece e aceita os regulamentos do Sistema BEC/SP, relativos a Dispensa de Licitação, Convite e Pregão Eletrônico.

**2.4. Uso do sistema BEC/SP.** A licitante responde integralmente por todos os atos praticados no pregão eletrônico, por seus representantes devidamente credenciados, assim como pela utilização da senha de acesso ao sistema, ainda que indevidamente, inclusive por pessoa não credenciada como sua representante. Em caso de perda ou quebra do sigilo da senha de acesso, caberá ao interessado efetuar o seu cancelamento por meio do sítio eletrônico [www.bec.sp.gov.br](http://www.bec.sp.gov.br) (opção "CAUFESP"), conforme Resolução CC-27, de 25 de maio de 2006.

2.5. Cada representante credenciado poderá representar apenas uma licitante em cada pregão eletrônico.

2.6. O envio da proposta vinculará a licitante ao cumprimento de todas as condições e obrigações inerentes ao certame.

**2.7. Direito de preferência.** Para o exercício do direito de preferência de que trata o item 5.6 e subdivisões, bem como para a fruição do benefício de habilitação previsto na alínea "f" e subdivisão do item 5.9, a condição de microempresa ou de empresa de pequeno porte deverá constar do registro da licitante junto ao CAUFESP, sem prejuízo do disposto nos itens 4.1.4.3 e 4.1.4.4 deste Edital.

**2.8. Participação de cooperativas.** Será permitida a participação de sociedades cooperativas nesta licitação, nos termos do artigo 1º do Decreto Estadual nº 55.938, de 21



de junho de 2010, com a redação dada pelo Decreto Estadual nº 57.159, de 21 de julho de 2011.

2.8.1. Às cooperativas que preencham as condições estabelecidas no art. 34 da Lei Federal nº 11.488/2007, estendem-se as regras previstas para as microempresas e empresas de pequeno porte referentes ao direito de preferência de que trata o item 5.6 e subdivisões, bem como à fruição do benefício de habilitação previsto na alínea "f" e subdivisão do item 5.9.

2.8.2. Para o exercício do direito de preferência e a fruição do benefício de habilitação indicados no item 2.8.1, a condição de cooperativa que preencha as condições estabelecidas no art. 34 da Lei Federal nº 11.488/2007 deverá constar do registro da licitante junto ao CAUFESP, sem prejuízo do disposto no item 4.1.4.5 deste Edital.

### 3. PROPOSTAS

3.1. **Envio.** As propostas deverão ser enviadas por meio eletrônico disponível no endereço [www.bec.sp.gov.br](http://www.bec.sp.gov.br) na opção "PREGAO-ENTREGAR PROPOSTA", desde a divulgação da íntegra do Edital no referido endereço eletrônico até o dia e horário previstos no preâmbulo para a abertura da sessão pública, devendo a licitante, para formulá-las, assinalar a declaração de que cumpre integralmente os requisitos de habilitação constantes do Edital.

3.2. **Preços.** Os preços **unitários e total** para a prestação dos serviços serão ofertados no formulário eletrônico próprio, em moeda corrente nacional, em algarismos, apurados nos termos do item 3.3, sem inclusão de qualquer encargo financeiro ou previsão inflacionária. Nos preços propostos deverão estar incluídos, além do lucro, todas as despesas e custos diretos ou indiretos relacionados à prestação de serviços, tais como tributos, remunerações, despesas financeiras e quaisquer outras necessárias ao cumprimento do objeto desta licitação, inclusive gastos com transporte.

3.2.1. As propostas não poderão impor condições e deverão limitar-se ao objeto desta licitação, sendo desconsideradas quaisquer alternativas de preço ou qualquer outra condição não prevista no Edital e seus anexos.

3.2.2. O licitante deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros, mas que sejam previsíveis em seu ramo de atividade, tais como



aumentos de custo de mão de obra decorrentes de negociação coletiva ou de dissídio coletivo de trabalho.

3.2.3. **Simples Nacional.** As microempresas e empresas de pequeno porte impedidas de optar pelo Simples Nacional, ante as vedações previstas na Lei Complementar Federal nº 123/2006, não poderão aplicar os benefícios decorrentes desse regime tributário diferenciado em sua proposta, devendo elaborá-la de acordo com as normas aplicáveis às demais pessoas jurídicas, sob pena de não aceitação dos preços ofertados pelo Pregoeiro.

3.2.3.1. Caso venha a ser contratada, a microempresa ou empresa de pequeno porte na situação descrita no item 3.2.3 deverá requerer ao órgão fazendário competente a sua exclusão do Simples Nacional até o último dia útil do mês subsequente àquele em que celebrado o contrato, nos termos do artigo 30, *caput*, inciso II, e §1º, inciso II, da Lei Complementar Federal nº 123/2006, apresentando à Administração a comprovação da exclusão ou o seu respectivo protocolo.

3.2.3.2. Se a contratada não realizar espontaneamente o requerimento de que trata o item 3.2.3.1, caberá ao ente público contratante comunicar o fato ao órgão fazendário competente, solicitando que a empresa seja excluída de ofício do Simples Nacional, nos termos do artigo 29, inciso I, da Lei Complementar Federal nº 123/2006.

3.3. **Data de referência.** A proposta de preço deverá ser orçada em valores vigentes **na data da apresentação da proposta, que será considerada a data de referência de preços.**

3.4. **Validade da proposta.** Na ausência de indicação expressa em sentido contrário no **Anexo II**, o prazo de validade da proposta será de 60 (sessenta) dias contados a partir da data de sua apresentação.

#### **4. HABILITAÇÃO**

4.1. O julgamento da habilitação se processará mediante o exame dos documentos a seguir relacionados, os quais dizem respeito a:



#### 4.1.1. Habilitação jurídica

- a) Registro empresarial na Junta Comercial, no caso de empresário individual;
- b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social atualizado e registrado na Junta Comercial, em se tratando de sociedade empresária;
- c) Documentos de eleição ou designação dos atuais administradores, tratando-se de sociedades empresárias;
- d) Ato constitutivo atualizado e registrado no Registro Civil de Pessoas Jurídicas, tratando-se de sociedade não empresária, acompanhado de prova da diretoria em exercício;
- e) Decreto de autorização, tratando-se de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;
- f) Em se tratando de sociedade cooperativa: ato constitutivo e estatuto atualizado e registrado na Junta Comercial, devendo o estatuto estar adequado à Lei Federal nº 12.690/2012; documentos de eleição ou designação dos atuais administradores; e registro perante a entidade estadual da Organização das Cooperativas Brasileiras, nos termos do artigo 107 da Lei Federal nº 5.764/1971;

#### 4.1.2. Regularidade fiscal e trabalhista

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);
- b) Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, relativo à sede ou domicílio do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto do certame;
- c) Certificado de regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (CRF - FGTS);
- d) Certidão negativa, ou positiva com efeitos de negativa, de débitos trabalhistas (CNDT);
- e) Certidão negativa, ou positiva com efeitos de negativa, de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União;
- f) Certidão emitida pela Fazenda Municipal da sede ou domicílio da licitante que comprove a regularidade de débitos tributários relativos ao Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN;**



#### 4.1.3. Qualificação econômico-financeira

- a) Certidão negativa de falência, recuperação judicial ou extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica ou do domicílio do empresário individual;
- a.1) Se a licitante for sociedade não empresária, a certidão mencionada na alínea "a" deverá ser substituída por certidão cujo conteúdo demonstre a ausência de insolvência civil, expedida pelo distribuidor competente;
- a.2) Caso o licitante esteja em recuperação judicial ou extrajudicial, deverá ser comprovado o acolhimento do plano de recuperação judicial ou a homologação do plano de recuperação extrajudicial, conforme o caso;

#### 4.1.4. Declarações e outras comprovações

4.1.4.1. Declaração subscrita por representante legal da licitante, em conformidade com o modelo constante do **Anexo III.1**, atestando que:

- a) se encontra em situação regular perante o Ministério do Trabalho e Emprego no que se refere a observância do disposto no inciso XXXIII do artigo 7.º da Constituição Federal, na forma do Decreto Estadual nº 42.911/1998;
- b) não se enquadra em nenhuma das vedações de participação na licitação do item 2.2 deste Edital;
- c) não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do artigo 1º e no inciso III do artigo 5º da Constituição Federal;
- d) cumpre as normas relativas à saúde e segurança do trabalho, nos termos do artigo 117, parágrafo único, da Constituição Estadual;
- e) atenderá, na data da contratação, ao disposto no artigo 5º-C e se compromete a não disponibilizar empregado que incorra na vedação prevista no artigo 5º-D, ambos da Lei Federal nº 6.019/1974, com redação dada pela Lei Federal nº 13.467/2017.

4.1.4.2. Declaração subscrita por representante legal da licitante, em conformidade com o modelo constante do **Anexo III.2**, afirmando que sua proposta foi elaborada de maneira independente e que conduz seus negócios de forma a coibir fraudes, corrupção e a prática de quaisquer outros atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, em atendimento à Lei Federal nº 12.846/ 2013 e ao Decreto Estadual nº 67.301/2022.





4.1.4.3. Em se tratando de microempresa ou de empresa de pequeno porte, declaração subscrita por representante legal da licitante, em conformidade com o modelo constante do **Anexo III.3**, declarando seu enquadramento nos critérios previstos no artigo 3º da Lei Complementar Federal nº 123/2006, bem como sua não inclusão nas vedações previstas no mesmo diploma legal.

4.1.4.4. **Comprovação da condição de ME/EPP.** Sem prejuízo da declaração exigida no item 4.1.4.3 e admitida a indicação, pelo licitante, de outros meios e documentos aceitos pelo ordenamento jurídico vigente, a condição de microempresa ou de empresa de pequeno porte será comprovada da seguinte forma:

4.1.4.4.1. Se sociedade empresária, pela apresentação de certidão expedida pela Junta Comercial competente;

4.1.4.4.2. Se sociedade simples, pela apresentação da "Certidão de Breve Relato de Registro de Enquadramento de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte", expedida pelo Cartório de Registro de Pessoas Jurídicas;

4.1.4.5. Em se tratando de cooperativa que preencha as condições estabelecidas no art. 34 da Lei Federal nº 11.488/2007:

4.1.4.5.1. Declaração subscrita por representante legal da licitante, em conformidade com o modelo constante do **Anexo III.4**, declarando que seu estatuto foi adequado à Lei Federal nº 12.690/2012 e que auferir Receita Bruta até o limite definido no inciso II do *caput* do art. 3º da Lei Complementar Federal nº 123/2006;

4.1.4.5.2. Sem prejuízo da declaração exigida no item 4.1.4.5.1 e admitida a indicação, pelo licitante, de outros meios e documentos aceitos pelo ordenamento jurídico vigente, a condição de cooperativa que preencha as condições estabelecidas no art. 34 da Lei Federal nº 11.488/2007 será comprovada pela Demonstração do Resultado do Exercício ou documento equivalente que comprove Receita Bruta até o limite definido no inciso II do *caput* do art. 3º da Lei Complementar Federal nº 123/2006.

#### 4.1.5. Qualificação técnica

**4.1.5.1. A proponente deverá apresentar atestado(s) de bom desempenho anterior em contrato da mesma natureza e porte, fornecido(s) por pessoas**



**jurídicas de direito público ou privado, que especifique(m) em seu objeto necessariamente os tipos de serviços realizados, com indicações das quantidades e prazo contratual, datas de início e término e local da prestação dos serviços;**

**4.1.5.1.1. Entende-se por mesma natureza e porte, atestado(s) de serviços similares ao objeto da licitação que demonstre(m) que a empresa prestou serviços correspondentes a 50% (cinquenta por cento) do objeto da licitação.**

**4.1.5.1.1.1. A comprovação a que se refere o item 4.1.5.1.1 poderá ser efetuada pelo somatório das quantidades realizadas em tantos contratos quanto dispuser o licitante;**

**4.1.5.1.2. O(s) atestado(s) deverá(ão) conter a identificação da pessoa jurídica emitente e a identificação do signatário. Caso não conste do(s) atestado(s) telefone para contato, a proponente deverá apresentar também documento que informe telefone ou qualquer outro meio de contato com o emitente do(s) atestado(s).**

## **4.2. Disposições gerais sobre os documentos de habilitação**

4.2.1. Na hipótese de não constar prazo de validade nas certidões apresentadas, a Administração aceitará como válidas as expedidas nos 180 (cento e oitenta) dias imediatamente anteriores à data de apresentação das propostas.

4.2.2. O Pregoeiro, a seu critério, poderá diligenciar para esclarecer dúvidas ou confirmar o teor das declarações solicitadas no item 4.1.4 deste Edital e das comprovações de qualificação econômico-financeira e de qualificação técnica (caso exigidas nos itens 4.1.3 e 4.1.5), aplicando-se, em caso de falsidade, as sanções penais e administrativas pertinentes.

4.2.3. Se o licitante for a matriz, os documentos exigidos no item 4.1.2 deverão estar em nome da matriz, e, se for filial, os documentos exigidos no item 4.1.2 deverão estar em nome da filial que, na condição de licitante, executará o objeto do contrato, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.



4.2.4. O licitante que se considerar isento ou imune de tributos relacionados ao objeto da licitação, cuja regularidade fiscal seja exigida no presente Edital, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração emitida pela correspondente Fazenda do domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

## **5. SESSÃO PÚBLICA E JULGAMENTO**

5.1. **Abertura das propostas.** No dia e horário previstos neste Edital, o Pregoeiro dará início à sessão pública do pregão eletrônico, com a abertura automática das propostas e a sua divulgação pelo sistema na forma de grade ordenatória, em ordem crescente de preços.

5.2. Análise. A análise das propostas pelo Pregoeiro se limitará ao atendimento das condições estabelecidas neste Edital e seus anexos e à legislação vigente.

5.2.1. Serão desclassificadas as propostas:

- a) cujo objeto não atenda as especificações, prazos e condições fixados neste Edital;
- b) que apresentem preço baseado exclusivamente em proposta das demais licitantes;
- c) apresentadas por licitante impedida de participar, nos termos do item 2.2 deste Edital;
- d) que apresentem preços unitários ou total simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos ou salários de mercado;
- e) formuladas por licitantes participantes de cartel, conluio ou qualquer acordo colusivo voltado a fraudar ou frustrar o caráter competitivo do certame licitatório.

5.2.2. A desclassificação se dará por decisão motivada do Pregoeiro, observado o disposto no artigo 43, § 3º, da Lei Federal nº 8.666/1993.

5.2.3. Serão desconsideradas ofertas ou vantagens baseadas nas propostas das demais licitantes.

5.2.4. O eventual desempate de propostas do mesmo valor será promovido pelo sistema, com observância dos critérios legais estabelecidos para tanto.

5.3. Nova grade ordenatória será divulgada pelo sistema, contendo a relação das propostas classificadas e das desclassificadas.



5.4. **Lances.** Será iniciada a etapa de lances com a participação de todas as licitantes detentoras de propostas classificadas.

5.4.1. Os lances deverão ser formulados exclusivamente por meio do sistema eletrônico em valores distintos e decrescentes, inferiores à proposta de menor preço ou ao último valor apresentado pela própria licitante ofertante, observada em ambos os casos a redução mínima fixada no item 5.4.2, aplicável, inclusive, em relação ao primeiro formulado, prevalecendo o primeiro lance recebido, quando ocorrerem 02 (dois) ou mais lances do mesmo valor.

5.4.2. **O valor de redução mínima entre os lances será de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) e incidirá sobre o valor total.**

5.4.3. A etapa de lances terá a duração de 15 (quinze) minutos.

5.4.3.1. A duração da etapa de lances será prorrogada automaticamente pelo sistema, visando à continuidade da disputa, quando houver lance admissível ofertado nos últimos 03 (três) minutos do período de que trata o item 5.4.3 ou nos sucessivos períodos de prorrogação automática.

5.4.3.2. Não havendo novos lances ofertados nas condições estabelecidas no item 5.4.3.1, a duração da prorrogação encerrar-se-á, automaticamente, quando atingido o terceiro minuto contado a partir do registro no sistema do último lance que ensejar prorrogação.

5.4.4. No decorrer da etapa de lances, as licitantes serão informadas pelo sistema eletrônico:

5.4.4.1. dos lances admitidos e dos inválidos, horários de seus registros no sistema e respectivos valores;

5.4.4.2. do tempo restante para o encerramento da etapa de lances.

5.4.5. A etapa de lances será considerada encerrada findos os períodos de duração indicados no item 5.4.3.

5.5. **Classificação.** Encerrada a etapa de lances, o sistema divulgará a nova grade ordenatória contendo a classificação final, em ordem crescente de valores, considerando o último preço admitido de cada licitante.

5.6. **Empate ficto.** Com base na classificação a que alude o item 5.5, será assegurada às licitantes microempresas e empresas de pequeno porte preferência à contratação, observadas as seguintes regras:



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência**

5.6.1. A microempresa ou empresa de pequeno porte detentora da proposta de menor valor, dentre aquelas cujos valores sejam iguais ou superiores até 5% (cinco por cento) ao valor da proposta melhor classificada, será convocada pelo Pregoeiro para que apresente preço inferior ao da melhor classificada no prazo de 5 (cinco) minutos, sob pena de preclusão do direito de preferência. Caso haja propostas empatadas, a convocação recairá sobre a licitante vencedora de sorteio.

5.6.2. Não havendo a apresentação de novo preço, inferior ao preço da proposta melhor classificada, serão convocadas para o exercício do direito de preferência, respeitada a ordem de classificação, as demais microempresas e empresas de pequeno porte cujos valores das propostas se enquadrem nas condições indicadas no item 5.6.1.

5.6.3. Caso a detentora da melhor oferta, de acordo com a classificação de que trata o item 5.5, seja microempresa ou empresa de pequeno porte, não será assegurado o direito de preferência, passando-se, desde logo, à negociação do preço.

5.6.4. Sempre que, em momento subsequente, a proposta melhor classificada não for aceita, ou for desclassificada ou inabilitada, e antes de o Pregoeiro passar à proposta subsequente, haverá nova verificação da eventual ocorrência de empate ficto, nos termos dos itens 5.6 e 5.6.1 a 5.6.3 do Edital, se for o caso.

5.7. **Negociação.** O Pregoeiro poderá negociar com o autor da oferta de menor valor mediante troca de mensagens abertas no sistema, com vistas à redução do preço.

5.8. **Aceitabilidade.** Após a negociação, se houver, o Pregoeiro examinará a aceitabilidade do menor preço, decidindo motivadamente a respeito.

5.8.1. A aceitabilidade dos preços será aferida com base nos valores de mercado vigentes na data de referência de preços, apurados mediante pesquisa realizada pela Unidade Compradora que será juntada aos autos por ocasião do julgamento.

5.8.2. Não serão aceitas as propostas que tenham sido apresentadas por microempresas ou empresas de pequeno porte impedidas de optar pelo Simples Nacional e que, não obstante, tenham considerado os benefícios desse regime tributário diferenciado.

5.8.3. Na mesma sessão pública, o Pregoeiro solicitará da licitante detentora da melhor oferta o envio, no campo próprio do sistema, da planilha de proposta detalhada, elaborada de acordo com o modelo do **Anexo II** deste Edital, contendo



os preços unitários e o novo valor total para a contratação a partir do valor total final obtido no certame.

5.8.3.1. O Pregoeiro poderá a qualquer momento solicitar às licitantes a composição de preços unitários de serviços e/ou de materiais/equipamentos, bem como os demais esclarecimentos que julgar necessários.

5.8.3.2. A critério do Pregoeiro, a sessão pública poderá ser suspensa por até 02 (dois) dias úteis para a apresentação da planilha de proposta em conformidade com o modelo do **Anexo II**.

5.8.3.3. Se a licitante detentora da melhor oferta deixar de cumprir a obrigação estabelecida no item 5.8.3, sua proposta não será aceita pelo Pregoeiro.

**5.8.3.4. No formulário eletrônico de encaminhamento da proposta deverá(ão) ser anexado(s) arquivo(s) contendo a planilha de proposta de preços.**

**5.8.3.5. PROVA DE CONCEITO**

**5.8.3.5.1. Antes da apreciação dos documentos de habilitação,o Pregoeiro suspenderá a sessão pública para que a licitante detentora da melhor oferta seja submetida à prova de conceito, com o objetivo de demonstrar que os serviços atendem às funcionalidades e especificações técnicas descritas no Anexo VI.**

**5.8.3.5.2. A prova de Conceito observará as regras estabelecidas no Anexo VI.**

**5.8.3.5.3. A licitante que não atender a convocação para a realização da prova de conceito ou, dela participando, não for aprovada, terá sua proposta desclassificada e o Pregoeiro retomará a sessão pública para convocar a licitante detentora da melhor oferta para se submeter à prova de conceito e assim sucessivamente.**

5.9. **Exame das condições de habilitação.** Considerada aceitável a oferta de menor preço, passará o Pregoeiro ao julgamento da habilitação, observando as seguintes diretrizes:

- a) Verificação dos dados e informações do autor da oferta aceita, constantes do CAUFESP e extraídos dos documentos indicados no item 4 deste Edital;



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência**

b) Caso os dados e informações constantes no CAUFESP não atendam aos requisitos estabelecidos no item 4 deste Edital, o Pregoeiro verificará a possibilidade de suprir ou sanear eventuais omissões ou falhas mediante consultas efetuadas por outros meios eletrônicos hábeis de informações. Essa verificação será certificada pelo Pregoeiro na ata da sessão pública, devendo ser anexados aos autos os documentos obtidos por meio eletrônico, salvo impossibilidade devidamente certificada e justificada;

c) A licitante poderá suprir eventuais omissões ou sanear falhas relativas ao cumprimento dos requisitos e condições de habilitação estabelecidos neste Edital mediante a apresentação de documentos, preferencialmente no campo próprio do Sistema BEC/SP ou por correio eletrônico a ser fornecido pelo Pregoeiro no chat do sistema, desde que os envie no curso da própria sessão pública e antes de ser proferida a decisão sobre a habilitação.

d) A Administração não se responsabilizará pela eventual indisponibilidade dos meios eletrônicos hábeis de informações, no momento da verificação a que se refere a alínea "b", ou dos meios para a transmissão de cópias de documentos a que se refere a alínea "c", ambas deste subitem 5.9, ressalvada a indisponibilidade de seus próprios meios. Na hipótese de ocorrerem essas indisponibilidades e/ou não sendo supridas ou saneadas as eventuais omissões ou falhas, na forma prevista nas alíneas "b" e "c", a licitante será inabilitada, mediante decisão motivada;

e) Os originais ou cópias autenticadas por tabelião de notas dos documentos enviados na forma constante da alínea "c" deverão ser apresentados no endereço indicado no preâmbulo deste Edital, em até 02 (dois) dias após o encerramento da sessão pública, sob pena de invalidade do respectivo ato de habilitação e aplicação das penalidades cabíveis;

e.1) Os documentos poderão ser apresentados mediante publicação em órgão da imprensa oficial, ou por cópia simples, desde que acompanhados dos originais para que sejam autenticados por servidor da administração; ou

e.2) Os documentos eletrônicos produzidos com a utilização de processo de certificação disponibilizada pela ICP-Brasil, nos termos da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, serão recebidos e presumidos verdadeiros



em relação aos signatários, dispensando-se o envio de documentos originais e cópias autenticadas em papel.

f) A comprovação da regularidade fiscal e trabalhista de microempresas ou empresas de pequeno porte será exigida apenas para efeito de celebração do contrato. Não obstante, a apresentação de todas as certidões e documentos exigidos para a comprovação da regularidade fiscal e trabalhista será obrigatória na fase de habilitação, ainda que apresentem alguma restrição ou impedimento.

f.1) A prerrogativa tratada na alínea "f" abrange apenas a regularidade fiscal e trabalhista do licitante enquadrado como microempresa ou empresa de pequeno porte, não abrangendo os demais requisitos de habilitação exigidos neste Edital, os quais deverão ser comprovados durante o certame licitatório e na forma prescrita neste item 5.9.

g) Constatado o cumprimento dos requisitos e condições estabelecidos no Edital, a licitante será habilitada e declarada vencedora do certame.

h) Havendo necessidade de maior prazo para analisar os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no chat eletrônico a nova data e horário para sua continuidade.

i) Por meio de aviso lançado no sistema, o Pregoeiro informará às demais licitantes que poderão consultar as informações cadastrais da licitante vencedora utilizando opção disponibilizada no próprio sistema para tanto. O Pregoeiro deverá, ainda, informar o teor dos documentos recebidos por meio eletrônico.

5.10. A licitante habilitada nas condições da alínea "f" do item 5.9 deverá comprovar sua regularidade fiscal e trabalhista sob pena de decadência do direito à contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, mediante a apresentação das competentes certidões negativas de débitos, ou positivas com efeito de negativa, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado a partir do momento em que a licitante for declarada vencedora do certame, prorrogável por igual período, a critério da Administração.

5.11. Ocorrendo a habilitação na forma indicada na alínea "f", do item 5.9, a sessão pública será suspensa pelo Pregoeiro, observados os prazos previstos no item 5.10 para que a licitante vencedora possa comprovar a regularidade fiscal e trabalhista.





5.12. Por ocasião da retomada da sessão, o Pregoeiro decidirá motivadamente sobre a comprovação ou não da regularidade fiscal e trabalhista de que trata o item 5.10, ou sobre a prorrogação de prazo para a mesma comprovação.

5.13. **Exame da oferta subsequente.** Se a oferta não for aceitável, se a licitante desatender às exigências para a habilitação, ou não sendo saneada a irregularidade fiscal e trabalhista, nos moldes dos itens 5.10 a 5.12, o Pregoeiro, respeitada a ordem de classificação de que tratam os itens 5.5 e 5.6, examinará a oferta subsequente de menor preço, negociará com o seu autor, decidirá sobre a sua aceitabilidade e, em caso positivo, verificará as condições de habilitação e assim sucessivamente, até a apuração de uma oferta aceitável cujo autor atenda aos requisitos de habilitação, caso em que será declarado vencedor.

## 6. RECURSO, ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

6.1. **Recursos.** Divulgado o vencedor ou, se for o caso, saneada a irregularidade fiscal e trabalhista nos moldes dos itens 5.10 a 5.12, o Pregoeiro informará às licitantes por meio de mensagem lançada no sistema que poderão interpor recurso, imediata e motivadamente, por meio eletrônico, utilizando exclusivamente o campo próprio disponibilizado no sistema.

6.2. Havendo interposição de recurso o Pregoeiro informará aos recorrentes que poderão apresentar memoriais contendo as razões recursais no prazo de 03 (três) dias úteis após o encerramento da sessão pública, sob pena de preclusão. Os demais licitantes poderão apresentar contrarrazões ao(s) recurso(s) interposto(s) no prazo comum de 03 (três) dias úteis contados a partir do término do prazo para apresentação, pelo(s) recorrente(s), dos memoriais recursais, sendo-lhes assegurada vista aos autos do processo no endereço indicado pela Unidade Compradora.

6.3. Os memoriais de recurso e as contrarrazões serão oferecidos por meio eletrônico no sítio [www.bec.sp.gov.br](http://www.bec.sp.gov.br), opção "RECURSO". A apresentação de documentos relativos às peças antes indicadas, se houver, será efetuada mediante protocolo dentro dos prazos estabelecidos no item 6.2.

6.4. A falta de interposição do recurso na forma prevista no item 6.1 importará na decadência do direito de recorrer, podendo o Pregoeiro adjudicar o objeto do certame ao



vencedor na própria sessão pública e, em seguida, propor à autoridade competente a homologação do procedimento licitatório.

6.5. O recurso terá efeito suspensivo e o seu acolhimento importará a invalidação dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

6.6. **Homologação.** Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente adjudicará o objeto da licitação à licitante vencedora e homologará o procedimento licitatório.

**6.7. Adjudicação. A adjudicação será feita considerando a totalidade do objeto.**

## **7. DESCONEXÃO COM O SISTEMA ELETRÔNICO**

7.1. **Desconexão.** À licitante caberá acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública, respondendo pelos ônus decorrentes de sua desconexão ou da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema.

7.2. **Efeitos.** A desconexão do sistema eletrônico com o Pregoeiro, durante a sessão pública, implicará:

- a) fora da etapa de lances, a sua suspensão e o seu reinício, desde o ponto em que foi interrompida. Neste caso, se a desconexão persistir por tempo superior a 15 (quinze) minutos, a sessão pública deverá ser suspensa e reiniciada somente após comunicação expressa às licitantes de nova data e horário para a sua continuidade;
- b) durante a etapa de lances, a continuidade da apresentação de lances pelas licitantes, até o término do período estabelecido no Edital.

7.3. A desconexão do sistema eletrônico com qualquer licitante não prejudicará a conclusão válida da sessão pública ou do certame.

## **8. LOCAL E CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

8.1. **Remissão ao Termo de Referência.** O objeto desta licitação deverá ser executado em conformidade com as especificações constantes do Termo de Referência, que constitui **Anexo I** deste Edital, correndo por conta da contratada as despesas necessárias à sua execução, em especial as relativas a seguros, transporte, tributos, encargos trabalhistas e previdenciários decorrentes da execução do objeto do contrato.

## **9. MEDIÇÕES DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**



**9.1. Remissão ao contrato. Os serviços executados serão objeto de medição mensal, que será realizada de acordo com as condições estabelecidas no termo de contrato, cuja minuta constitui o Anexo V deste Edital.**

## **10. PAGAMENTOS E REAJUSTE DE PREÇOS**

10.1. **Remissão ao contrato.** Os pagamentos e o reajuste de preços serão efetuados em conformidade com o termo de contrato, cuja minuta constitui o **Anexo V** deste Edital.

## **11. CONTRATAÇÃO**

11.1. **Celebração do contrato.** A contratação decorrente deste certame licitatório será formalizada mediante a assinatura de termo de contrato, cuja minuta integra este Edital como **Anexo V**.

11.1.1. Se, por ocasião da celebração do contrato, algum dos documentos apresentados pela adjudicatária para fins de comprovação da regularidade fiscal ou trabalhista estiver com o prazo de validade expirado, a Unidade Compradora verificará a situação por meio eletrônico hábil de informações e certificará a regularidade nos autos do processo, anexando ao expediente os documentos comprobatórios, salvo impossibilidade devidamente justificada.

11.1.2. Se não for possível atualizar os documentos referidos no item 11.1.1 por meio eletrônico hábil de informações, a adjudicatária será notificada para, no prazo de 02 (dois) dias úteis, comprovar a sua situação de regularidade mediante a apresentação das certidões respectivas com prazos de validade em plena vigência, sob pena de a contratação não se realizar.

11.1.3. Constitui condição para a celebração da contratação, bem como para a realização dos pagamentos dela decorrentes, a inexistência de registros em nome da adjudicatária no "Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais – CADIN ESTADUAL". Esta condição será considerada cumprida se a devedora comprovar que os respectivos registros se encontram suspensos, nos termos do artigo 8º, §§ 1º e 2º. da Lei Estadual nº 12.799/2008.

11.1.4. Com a finalidade de verificar o eventual descumprimento pelo licitante das condições de participação previstas no item 2.2 deste Edital serão consultados, previamente à celebração da contratação, os seguintes cadastros:



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência**

11.1.4.1. Sistema Eletrônico de Aplicação e Registro de Sanções Administrativas – e-Sanções (<http://www.esancoes.sp.gov.br>);

11.1.4.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS (<https://portaldatransparencia.gov.br/sancoes/consulta>);

11.1.4.3. Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade – CNIA, do Conselho Nacional de Justiça ([http://www.cnj.jus.br/improbidade\\_adm/consultar\\_requerido.php](http://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php)),

devendo ser consultados o nome da pessoa jurídica licitante e também de seu sócio majoritário (artigo 12 da Lei Federal nº 8.429/1992);

11.1.4.4. Cadastro Nacional de Empresas Punidas - CNEP (<https://portaldatransparencia.gov.br/sancoes/consulta>);

11.1.4.5. Cadastro Estadual de Empresas Punidas – CEEP (<http://www.corregedoria.sp.gov.br/PesquisaCEEP.aspx>);

11.1.4.6. Relação de apenados publicada pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (<https://www.tce.sp.gov.br/apenados>).

11.1.5. Constitui(em), igualmente, condição(ões) para a celebração do contrato:

11.1.5.1. A apresentação do(s) documento(s) que a adjudicatária, à época do certame licitatório, houver se comprometido a exibir antes da celebração do contrato por meio de declaração específica, caso exigida no item 4.1.4.6 deste Edital;

11.1.5.2. A indicação de gestor encarregado de representar a adjudicatária com exclusividade perante o contratante, caso se trate de sociedade cooperativa.

11.2. A adjudicatária será convocada pela Unidade Compradora para assinatura do termo de contrato no prazo de 5 (cinco) dias corridos, contados da data da convocação. O contrato será assinado com a utilização de meio eletrônico, nos termos da legislação aplicável. O prazo para assinatura poderá ser prorrogado por igual período por solicitação justificada do interessado e aceita pela Administração.

11.3. **Celebração frustrada.** As demais licitantes classificadas serão convocadas para participar de nova sessão pública do pregão, com vistas à celebração do contrato, quando a adjudicatária:



11.3.1. Deixar de comprovar sua regularidade fiscal e trabalhista, nos moldes do item 5.10, ou na hipótese de invalidação do ato de habilitação com base no disposto na alínea "e" do item 5.9;

11.3.2. For convocada dentro do prazo de validade de sua proposta e não apresentar a situação regular de que tratam os itens 11.1.1 a 11.1.5 deste Edital.

11.3.3. Recusar-se a assinar o contrato ou não assinar o contrato no prazo e condições estabelecidos;

11.3.4. For proibida de participar desta licitação, nos termos do item 2.2 deste Edital;

11.4 A nova sessão de que trata o item 11.3 será realizada em prazo não inferior a 03 (três) dias úteis contados da publicação do aviso no Diário Oficial do Estado de São Paulo.

11.4.1. O aviso será também divulgado nos endereços eletrônicos [www.bec.sp.gov.br](http://www.bec.sp.gov.br) e [www.imprensaoficial.com.br](http://www.imprensaoficial.com.br), opção "NEGÓCIOS PÚBLICOS".

11.4.2. Na nova sessão, respeitada a ordem de classificação, observar-se-ão as disposições dos itens 5.7 a 5.10 e 6.1 a 6.7 deste Edital.

## **12. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

12.1. **Impedimento de licitar e contratar.** Ficará impedida de licitar e contratar com a Administração direta e indireta do Estado de São Paulo, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, a pessoa física ou jurídica, que praticar quaisquer atos previstos no artigo 7º da Lei Federal nº 10.520/2002, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal, quando couber.

12.2. **Multas e registro.** A sanção de que trata o subitem anterior poderá ser aplicada juntamente com as multas previstas no **Anexo IV** deste Edital, garantido o exercício de prévia e ampla defesa, e deverá ser registrada no CAUFESP, no "Sistema Eletrônico de Aplicação e Registro de Sanções Administrativas – e-Sanções", no endereço [www.esancoes.sp.gov.br](http://www.esancoes.sp.gov.br), e também no "Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS", no endereço <https://portaldatransparencia.gov.br/sancoes/consulta>.

12.3. **Autonomia.** As sanções são autônomas e a aplicação de uma não exclui a de outra.

12.4. **Descontos.** O contratante poderá descontar das faturas os valores correspondentes às multas que eventualmente lhe forem aplicadas por descumprimento de obrigações estabelecidas neste Edital, seus anexos ou no termo de contrato.

12.5. **Conformidade com o marco legal anticorrupção.** A prática de atos que atentem contra o patrimônio público nacional ou estrangeiro, contra princípios da administração



pública, ou que de qualquer forma venham a constituir fraude ou corrupção, durante a licitação ou ao longo da execução do contrato, será objeto de instauração de processo administrativo de responsabilização nos termos da Lei Federal nº 12.846/2013 e do Decreto Estadual nº 67.301/2022, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas previstas no artigo 7º da Lei Federal nº 10.520/2002.

### 13. GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

**13.1. Não será exigida a prestação de garantia de execução para celebrar a contratação decorrente deste certame licitatório.**

### 14. IMPUGNAÇÕES E PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS

14.1. **Forma.** As impugnações e os pedidos de esclarecimentos serão formulados por meio eletrônico, em campo próprio do sistema, encontrado na opção "EDITAL". As impugnações e os pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

14.2. **Decisão.** As impugnações serão decididas pelo subscritor do Edital e os pedidos de esclarecimentos respondidos pelo Pregoeiro até o dia útil anterior à data fixada para a abertura da sessão pública.

14.2.1. Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, será designada nova data para realização da sessão pública, se for o caso.

14.2.2. As decisões das impugnações e as respostas aos pedidos de esclarecimentos serão entranhados aos autos do processo licitatório e estarão disponíveis para consulta por qualquer interessado.

14.3. **Aceitação tácita.** A ausência de impugnação implicará na aceitação tácita, pelo licitante, das condições previstas neste Edital e em seus anexos, em especial no Termo de Referência e na minuta de termo de contrato.

### 15. DISPOSIÇÕES GERAIS

15.1. **Interpretação.** As normas disciplinadoras desta licitação serão interpretadas em favor da ampliação da disputa, respeitada a igualdade de oportunidade entre as licitantes,



desde que não comprometam o interesse público, a finalidade e a segurança da contratação.

15.2. **Omissões.** Os casos omissos serão solucionados pelo Pregoeiro e as questões relativas ao sistema, pelo órgão responsável pela Bolsa Eletrônica de Compras do Governo do Estado de São Paulo - BEC/SP.

15.3. **Atas.** Das sessões públicas de processamento do Pregão serão lavradas atas circunstanciadas, observado o disposto no artigo 14, inciso IX, do Regulamento anexo à Resolução CC-27/2006, a serem assinadas pelo Pregoeiro e pela equipe de apoio.

15.4. **Sigilo dos licitantes.** O sistema manterá sigilo quanto à identidade das licitantes:

15.4.1. Para o Pregoeiro, até a etapa de negociação com o autor da melhor oferta;

15.4.2. Para os demais participantes, até a etapa de habilitação;

15.5. Será excluído do certame o licitante que, por quaisquer meios, antes ou durante a sessão pública, franqueie, permita ou possibilite a sua identificação para a Unidade Compradora, para o Pregoeiro ou para os demais participantes em qualquer momento, desde a publicação do aviso até a conclusão da etapa de negociação, especialmente no preenchimento do formulário eletrônico para a entrega das propostas.

15.6. A exclusão de que trata o item anterior dar-se-á por meio de desclassificação do licitante na etapa "Análise de Propostas" e/ou pela não aceitabilidade do preço pelo pregoeiro na etapa "Análise da Aceitabilidade de Preço".

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

15.7.1. As falhas passíveis de saneamento na documentação apresentada pelo licitante são aquelas cujo conteúdo retrate situação fática ou jurídica já existente na data da abertura da sessão pública deste Pregão.

15.7.2. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

15.8. **Publicidade.** O resultado deste Pregão e os demais atos pertinentes a esta licitação, sujeitos à publicação, serão divulgados no Diário Oficial do Estado e nos sítios eletrônicos



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência**

www.imprensaoficial.com.br, opção "NEGÓCIOS PÚBLICOS" e www.bec.sp.gov.br, opção "PREGÃO ELETRÔNICO".

15.9. **Prazos.** Os prazos indicados neste Edital em dias corridos, quando vencidos em dia não útil, prorrogam-se para o dia útil subsequente.

15.10. **Foro.** Para dirimir quaisquer questões decorrentes da licitação, não resolvidas na esfera administrativa, será competente o foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo.

15.11. **Anexos.** Integram o presente Edital:

Anexo I – Termo de Referência;

Anexo II – Modelo de planilha de proposta;

Anexo III – Modelos de Declarações;

Anexo IV – **Cópia da Resolução SEDPcD-4, de 25/02/2016;**

Anexo V – Minuta de Termo de Contrato;

Anexo VI – Prova de Conceito;

Anexo VII - Termo de Ciência e de Notificação.

São Paulo, 31 de agosto de 2023.

---

Alexandre Artur Perroni

Chefe de Gabinete





ANEXO I  
TERMO DE REFERÊNCIA

1.OBJETO

**Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de INTERPRETAÇÃO DE LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais), por meio de plataforma digital e de acesso a computador ou qualquer dispositivo apto a acessar a internet, conforme descrito neste Termo de Referência.**

2. CENTRAL DE INTERPRETAÇÃO DE LIBRAS - CIL

- 2.1. Os serviços da CENTRAL DE INTERPRETAÇÃO DE LIBRAS - CIL consistem na mediação/triangulação da comunicação entre o Usuário de serviço público (surdos, pessoas com deficiência auditiva, falantes ou não de LIBRAS) e Agentes Públicos ouvintes falantes de língua portuguesa. Esse serviço ocorrerá na modalidade Virtual:
- 2.1.1. Interpretação de Libras/Português via transmissão de áudio, vídeo, texto (chat) e telefonia em tempo real entre:
- 2.1.1.1. Agentes Públicos x CENTRAL DE INTERPRETAÇÃO EM LIBRAS x Usuário de serviço público (cidadão surdo).

3. DESCRIÇÃO RESUMIDA DOS SERVIÇOS

- 3.1. A *CENTRAL DE INTERPRETAÇÃO DE LIBRAS – CIL* consiste num serviço de intermediação da comunicação entre cidadãos com deficiência auditiva e Agentes Públicos, e vice-versa, onde a intermediação da comunicação é realizada por profissionais habilitados em LIBRAS/PORTUGUÊS.
- 3.2. A solução deve ser suportada por infraestrutura humana, software e hardware, providos pela CONTRATADA, em regime 24 horas por 7 dias (24h x 7d), propiciando ao cidadão surdo acessá-la de segunda a domingo, durante 24 horas, incluindo feriados.
- 3.3. A infraestrutura humana deverá ser composta por profissionais habilitados, certificados e com experiência comprovada na realização de serviços de interpretação simultânea de LIBRAS/PORTUGUÊS, para a mediação da comunicação entre a pessoa surda e os agentes prestadores de serviços públicos estaduais por meio de videochamada e/ou comunicação escrita (*webchat*), em regime contínuo.
- 3.4. As estruturas de *software* e *hardware* devem permitir a instalação dos aplicativos de acesso no *website* da Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência, bem como em dispositivos móveis celulares (*smartphones*) e *tablets*, permitindo aos



agentes públicos e cidadãos acessarem a CIL através de qualquer dispositivo apto a acessar a Internet, com previsão de acesso gratuito à internet, caso o local de acesso não tenha disponibilidade de wifi.

- 3.5. O aplicativo de acesso deverá ter *layout whitelabel*, permitindo a customização pela CONTRATANTE.
- 3.6. A CONTRATADA deverá prover o *Hosting* da solução em *Data Center* com redundância, incluindo todos os *hardwares* e *softwares* necessários para o adequado funcionamento da plataforma.
- 3.7. A CONTRATADA deverá prover painel administrativo para funções de gerenciamento de uso da CONTRATANTE, tais como: cadastramento e edição de agentes públicos, cidadãos, e serviços, georeferenciamento dos usuários, consulta de atendimentos realizados, e monitoramento das operações através da visualização de indicadores.
- 3.8. Neste painel administrativo deverão ser disponibilizados relatórios analíticos e gerenciais, envolvendo todos os dados de cadastro de agentes públicos e cidadãos e de uso da plataforma, propiciando à CONTRATANTE consultar os dados em tempo real ou por período configurado.

#### **4.PREMISSAS**

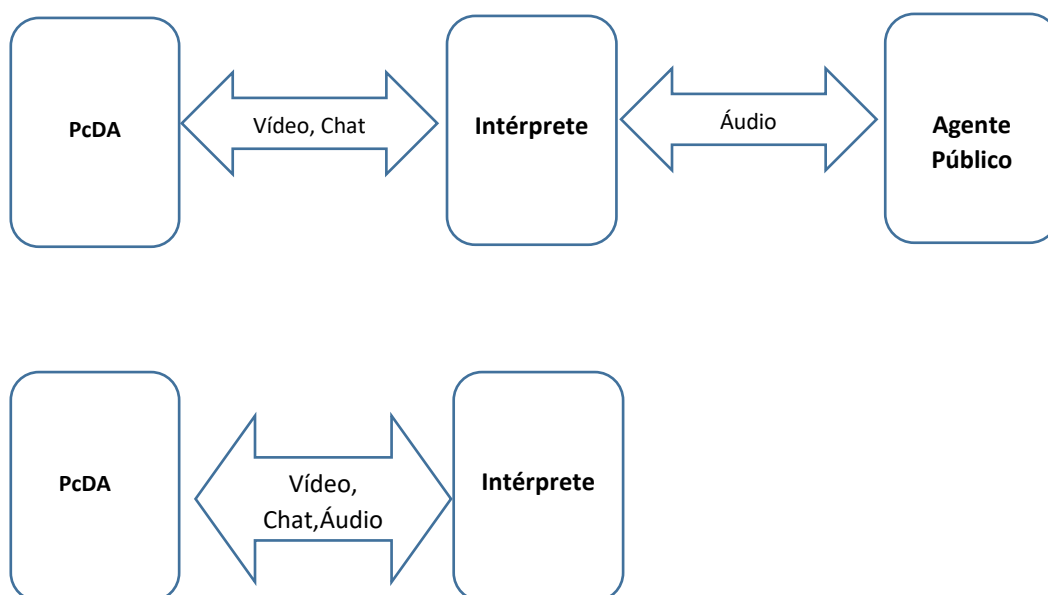
##### **4.1. A CONTRATADA deverá atender as seguintes premissas:**

- 4.1.1. A operação de atendimento em Libras deverá ser realizada no Estado de São Paulo, respeitando a legislação vigente, para fins de gerenciamento operacional e contratual mais rápido e eficiente.
- 4.1.2. Poderá ser utilizado o modelo de virtualização de infraestrutura, desde que atenda aos requisitos de segurança, os acordos de nível de serviço de disponibilidade e tempo de resposta, referidos neste Termo.
- 4.1.3. A solução, em sua estrutura de software e hardware, deverá estar apta a eventual integração com sistemas legados e de terceiros.
- 4.1.4. Todas as ferramentas disponibilizadas devem contemplar a opção do idioma Português (brasileiro).
- 4.1.5. A CONTRATADA deverá prover documentação técnica e de treinamento completa, clara e de qualidade, que propicie entendimento claro à CONTRATANTE e aos usuários do sistema.

#### **5.ARQUITETURA MACRO DA SOLUÇÃO**



- 5.1.** A solução deve ser desenhada para atender de forma segura e eficiente a intermediação da comunicação entre os serviços públicos estaduais oferecidos em todo Estado de São Paulo, incluindo o município de São Paulo e o cidadão surdo. A plataforma deverá receber chamadas via website, por meio de dispositivos que admitam conexão através da Internet de forma gratuita.
- 5.2.** Em termos gerais, temos o seguinte exemplo da arquitetura da solução



## 6. REQUISITOS FUNCIONAIS

**6.1.** A funcionalidade do Sistema deverá atender os seguintes requisitos:

- 6.1.1.** A Solução apresentada pela CONTRATADA deverá estar apta a receber acessos via web, possuindo compatibilidade com os sistemas operacionais Windows, Linux, MacOs, originados de qualquer computador com acesso à Internet, através de um browser padrão de mercado.
- 6.1.2.** A solução apresentada pela CONTRATADA deverá prover acesso de atendimento via Aplicativo ou via web mobile responsivo através de um navegador padrão de mercado, para os sistemas operacionais Android e IOS, originados de celular ou tablet compatíveis com acesso à internet.
- 6.1.3.** O acesso do atendimento em LIBRAS através do aplicativo deverá prever o cadastramento apartado de cidadão ou agente público, criando para cada um deles uma conta com controle de acesso e senha.
- 6.1.4.** Para concluir o cadastramento, o cidadão ou agente público deverá aceitar os termos de uso da solução, cuja redação será definida pela CONTRATANTE.



- 6.1.5. Possibilitar o cadastramento de atendentes, supervisores e administradores com controle de acesso por usuário e senha.
- 6.1.6. Permitir a alteração da senha pelo próprio usuário.
- 6.1.7. Permitir o bloqueio de acesso para o caso de tentativas de acesso indevido.
- 6.1.8. A plataforma digital apresentada pela CONTRATADA deve permitir o acionamento do cidadão surdo mediante o envio de um “push”, ou outro mecanismo de mesmo efeito, ao aplicativo de seu dispositivo móvel celular (smartphone), que o fará vibrar. Caso o cidadão surdo não atenda ao push, a solução deverá possibilitar a gravação e envio de um vídeo em LIBRAS ao seu aplicativo para posterior acesso ao recado.
- 6.1.9. Permitir ligações VCO - voicecarry over (transmissão de som/voz).
- 6.1.10. Permitir ligações HCO - hearingcarry over (transmissão de som/audio).
- 6.1.11. Possibilitar ajustes de tamanho e cores de fontes, cores de fundo e contraste, somente na configuração da ferramenta em questão, não alterando a configuração de outras ferramentas/aparelhos.
- 6.1.12. Possuir teclado virtual DTMF (Dual-ToneMulti-Frequency).
- 6.1.13. Permitir a criação de filas de atendimento prioritárias e emergenciais, possibilitando ao administrador incluir, alterar, excluir e gerenciar em qualquer momento, sem a necessidade de alteração no sistema.
- 6.1.14. Permitir o monitoramento em tempo real das filas de atendimento.
- 6.1.15. Exibir ao cidadão sua posição na fila de atendimento, atualizando automaticamente sempre que essa posição for alterada.
- 6.1.16. Possuir módulo de exibição de vídeos institucionais contendo mensagens em Libras e texto, enquanto o cidadão aguarda na fila de atendimento.
- 6.1.17. Permitir a troca de vídeos institucionais a qualquer tempo sem anecessidade de novos desenvolvimentos no sistema.
- 6.1.18. Permitir ao atendente realizar transferência de atendimentos entre filas e atendentes.
- 6.1.19. Permitir ao atendente realizar pausas com motivos customizáveis.
- 6.1.20. Permitir a possibilidade de gravação do atendimento.
- 6.1.21. Permitir dentro de um único atendimento a comunicação simultânea de no mínimo 3 (três) pessoas em conferência.
- 6.1.22. Permitir que o usuário receba mensagens de texto ou vídeo em sua caixa postal, assim que realizar o acesso ao sistema.
- 6.1.23. A Solução apresentada pela CONTRATADA deverá prever a escalabilidade da quantidade de Posições de Atendimento (PAs), de forma que se possa ajustar a capacidade de atendimento em função do comportamento da demanda.



- 6.1.24.** O Aplicativo de acesso deverá ter *layout Whitelabel*, podendo ser customizado, tanto no *website*, quanto nos dispositivos móveis.
- 6.1.25.** Possibilitar a customização de *layout* do sistema, conforme necessidade da CONTRATANTE.
- 6.1.26.** Possuir módulo de consultas gerenciais por nível de autorização, definido no controle de acesso.
- 6.1.27.** Fornecer relatórios informativos contendo estatísticas para avaliação da prestação dos serviços contratados. Tais informativos devem estar disponíveis em tempo real.
- 6.1.28.** Possibilitar emissão de relatórios com o número de usuários na fila, a qualquer momento e em tempo real.
- 6.1.29.** Possibilitar relatório com tempo mínimo, médio e máximo dos atendimentos.
- 6.1.30.** Possibilitar relatório com número de atendimentos em períodos variáveis.
- 6.1.31.** Possibilitar relatório de todas as chamadas realizadas para o atendimento virtual em determinado período, com a identificação do cidadão atendido, data, horário, duração do atendimento, destino ou natureza da chamada (serviços públicos estaduais), versão da solução utilizada pelo atendido e tempo de uso de dados móveis, podendo ser nulo, para verificação de tempo de uso de navegação patrocinada.
- 6.1.32.** Possibilitar a emissão de relatório com número e relação de chamadas atendidas e não atendidas.
- 6.1.33.** Possibilitar a emissão de relatório com tempo médio de espera para ser atendido.
- 6.1.34.** Possibilitar a emissão de relatórios e gráficos dos atendimentos.
- 6.1.35.** Possibilitar relatórios georreferenciados por tipo de atendimento com base no endereço do cadastro do usuário.
- 6.1.36.** Manter as gravações em armazenamento pelo período de 24 meses de todos os atendimentos realizados.
- 6.1.37.** Possuir banco de dados compatível com a plataforma disponível no mercado.
- 6.1.38.** Permitir exportação de dados para outras plataformas.
- 6.1.39.** Deverá permitir sua instalação em qualquer plataforma sem a necessidade de instalação de aplicações e aquisição de componentes ou equipamentos.
- 6.1.40.** A Solução apresentada pela CONTRATADA deverá estar apta a receber acessos de qualquer cidadão, independente da sua deficiência. Deverá seguir as normas e recomendações de acessibilidade, com recursos disponíveis para acesso conforme preconiza o Artigo 63, da Lei n. 13.146, de 06 de Julho de 2015.



- 6.1.41. A solução deverá permitir a **priorização de serviços emergenciais**, que podem ser definidos via Painel de Administração (por exemplo: SAMU, polícia e bombeiros).
- 6.1.42. A solução deverá permitir a geração de **QR code** que possibilite o acesso para a plataforma de atendimento em LIBRAS, para diferentes serviços e/ou locais, para utilização direta dos usuários com o uso de dispositivos móveis, sem a necessidade de instalação de aplicativo próprio.
- 6.1.43. A solução deverá permitir que o atendente realize ligações telefônicas, realizando a tradução do áudio para LIBRAS por vídeo ao usuário surdo, perfazendo a **triangulação da comunicação** entre ambos.
- 6.1.44. A solução deverá permitir acionamento por videochamada de um usuário logado em seu aplicativo via notificação, por solicitação da CONTRATANTE, através de linha telefônica a ser disponibilizada. Neste modelo, o início da **triangulação da comunicação** é iniciada por um ouvinte.
- 6.1.45. A solução deverá permitir a inclusão de **Pesquisa de Satisfação** ao término dos atendimentos pelos usuários, através de vídeo explicativo em LIBRAS e envio de respostas, que poderão ser consultadas por relatório no Painel de Administração.
- 6.1.46. A solução deverá estar apta a diferenciar o cadastro no acesso de atendimento entre cidadão e agente público, exibindo serviços diferenciados para eles, via Painel de Administração.
7. **ATENDIMENTO**
- 7.1. O atendimento na modalidade virtual deverá ser realizado através de tecnologia de transmissão de vídeo, áudio, texto e telefonia em tempo real entre o usuário e a Central de Interpretação de Libras - CIL.
- 7.2. O atendimento virtual deverá possibilitar acesso aos usuários das seguintes formas:
- 7.2.1. Através de acesso dos navegadores disponíveis no mercado, inclusive em sua última versão, por meio de computadores, notebooks, tablets e smartphones, via website utilizando navegadores padrão de mercado.
- 7.2.2. Através de aplicativo instalado em smartphones e tablets.
- 7.2.3. Deverá contar com todos os recursos de acessibilidade para que qualquer cidadão, independente da sua deficiência, consiga acessar.
- 7.3. O sistema deverá informar ao cidadão sua posição na fila de atendimento escolhida. Durante o tempo de espera na fila de atendimento o sistema deverá permitir a exibição de vídeos institucionais contendo mensagens em Libras e texto.
- 7.4. O sistema deverá permitir a substituição de vídeos institucionais sem a necessidade de novos desenvolvimentos de softwares. A CONTRATANTE será responsável pela criação e disponibilização dos vídeos.



**7.5.** O sistema deverá permitir a criação, alteração e exclusão de serviços de atendimento de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.

**7.6. ACESSO À CIL:**

**7.6.1.** O acesso à CIL deve estar disponível nas seguintes categorias:

**7.6.1.1.** Acesso através de website:

**7.6.1.1.1.** Deverá ser disponibilizada uma página da CENTRAL DE INTERPRETAÇÃO DE LIBRAS - CIL na internet, que será acessível aos usuários através de links disponibilizados no portal da Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência.

**7.6.1.1.2.** Ao acessar a página da CENTRAL DE INTERPRETAÇÃO DE LIBRAS pela primeira vez, o usuário deverá ser direcionado para uma página de cadastro, na qual informará seus dados pessoais, cadastrará uma senha e selecionará o tipo de atendimento de sua preferência (texto ou vídeo/áudio).

**7.6.1.1.3.** Após finalizar o cadastro, o usuário será atendido na modalidade escolhida. Para os acessos seguintes, não será necessário repetir a opção da modalidade de atendimento, bastará que o usuário informe seu login e senha.

**7.6.1.1.4** O acesso via website por agentes públicos poderá ser feito via QR Code, dispensando a necessidade de cadastro individual prévio, porém mantendo as informações de acesso previstas no item **6.1.31**

**7.6.1.2.** Acesso através de aplicativo:

**7.6.1.2.1.** Deverão ser disponibilizados adicionalmente aplicativos da CENTRAL DE INTERPRETAÇÃO DE LIBRAS para os principais sistemas operacionais (IOS e Android).

**7.6.1.2.2.** Após fazer o download e a instalação do aplicativo, o usuário deverá efetuar seu cadastro, informando seus dados pessoais e definindo sua senha pessoal.

**7.6.1.2.3.** Ao iniciar o aplicativo, o usuário deverá informar seu login e senha, e então escolher o tipo de atendimento desejado.

**7.6.1.2.4.** O acesso através de aplicativo deverá permitir a criação de caixa postal (vídeo ou texto) para os usuários cadastrados.

**7.6.1.2.5.** Ao acessar o aplicativo o usuário deverá ser avisado caso existam mensagens em sua caixa postal (texto ou vídeo), poderá ler ou assistir o vídeo com a mensagem deixada por outro usuário ou intérprete.

**7.1 FORMAS DE ATENDIMENTO NA MODALIDADE VIRTUAL:**

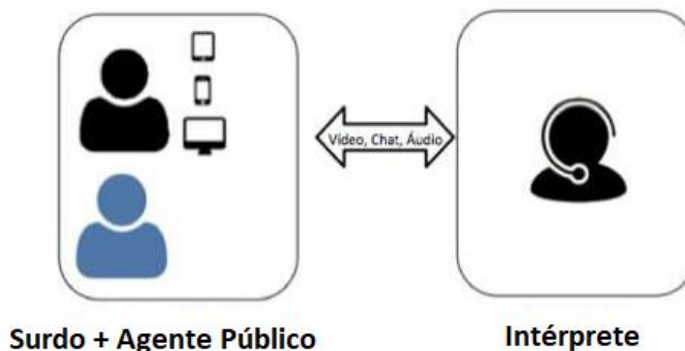
**7.7.1.** Usuários ou não de Libras:

**7.7.1.1.** Atendimento 2 (dois) pontos (onde Surdo ou a Pessoa com Deficiência Auditiva e o agente público ouvinte estão no mesmo local fisicamente enquanto o Intérprete está na Central de Interpretação de Libras).



**7.7.1.1.1.** O usuário surdo deverá visualizar o Intérprete por vídeo ao mesmo tempo em que o Intérprete se comunicará com o agente público ouvinte através de telefone ou áudio do equipamento que está realizando a conexão.

**7.7.1.1.2.** O Intérprete deverá expressar em Português por áudio tudo que o cidadão surdo sinalizar, e deverá sinalizar em Libras para o usuário, através de vídeo, o que for falado pelo agente público ouvinte.



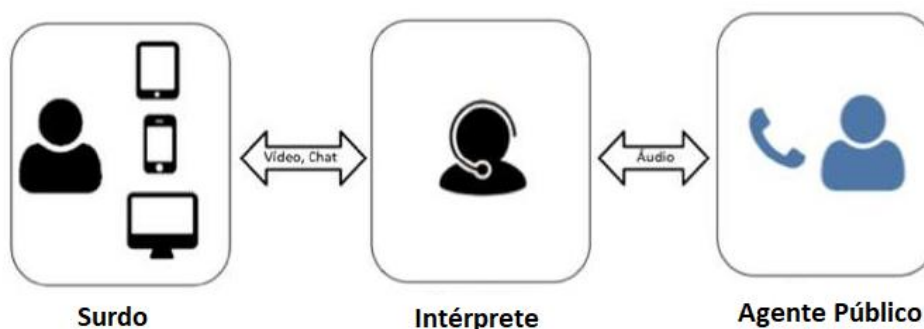
**7.7.1.2.** Atendimento 3 (três) pontos (onde Surdo ou a Pessoa com Deficiência Auditiva, Agente Público e Intérprete estão cada um em um local diferente)

**7.7.1.2.1.** O usuário surdo e o Intérprete deverão se visualizar por vídeo.

**7.7.1.2.2.** O usuário informará para o Intérprete o número do telefone do serviço público para qual ele quer ligar.

**7.7.1.2.3.** O Intérprete deverá realizar a chamada telefônica para o número informado e se comunicar com o agente público.

**7.7.1.2.4.** O Intérprete deverá falar pelo telefone tudo que o usuário surdo sinalizar, e sinalizar em Libras para o usuário surdo através de vídeo o que foi falado pelo agente público.





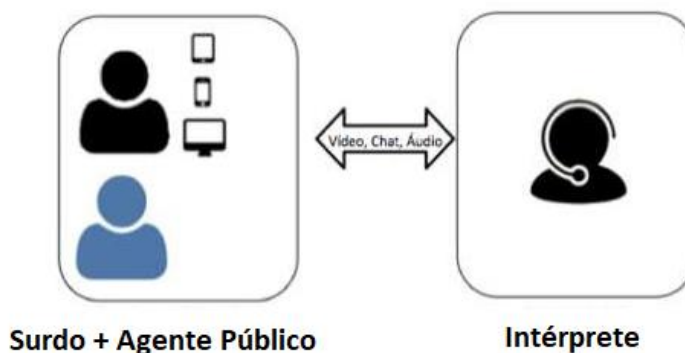


**7.7.2.** Surdos oralizados ou Pessoas com Deficiência Auditiva (falantes de língua portuguesa que se comuniquem por leitura labial ou textos escritos, mas com deficiência auditiva severa ou profunda):

**7.7.2.1.** Atendimento 2 (dois) pontos (onde Surdo ou a Pessoa com Deficiência Auditiva e o agente público estão no mesmo local fisicamente e o intérprete está na Central de Interpretação de Libras).

**7.7.2.1.1.** O usuário surdo deverá visualizar o Intérprete por vídeo ao mesmo tempo em que o Intérprete se comunicará com o agente público através de telefone ou áudio do equipamento que está realizando a conexão.

**7.7.2.1.2.** O Intérprete deverá sinalizar em Libras para o usuário através de vídeo o que foi falado pelo agente público.

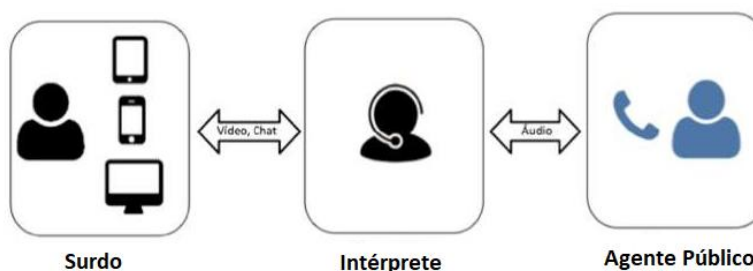


**7.7.2.2.** Atendimento 3 (três) pontos (onde o Surdo ou a Pessoa com Deficiência Auditiva, Ouvinte e Intérprete estão cada um em um local diferente)

**7.7.2.2.1.** O sistema/aplicativo deverá permitir ligações de áudio onde o Surdo ou a Pessoa com Deficiência Auditiva se comunica utilizando sua própria voz.

**7.7.2.2.2.** O usuário informará para o Intérprete o número do telefone do serviço público estadual para o qual ele quer ligar.

**Obs.: Dispositivo de vídeo / texto e telefonia funcionam acoplados ao aplicativo.**





## **8. PROVA DE CONCEITO**

**8.1. DA PROVA DE CONCEITO – DISPONIBILIZAÇÃO DE ACESSO AOS COMPONENTES DA SOLUÇÃO E AVALIAÇÃO DOS REQUISITOS FUNCIONAIS:**

**8.1.1.** A CONTRATANTE, acompanhada por representante designado pela CONTRATADA e demais licitantes, realizará, no prazo máximo de 01 (um) dia útil, a Prova de Conceito, visando à realização dos testes descritos no ANEXO VIII.

**8.1.1.1.** Para comprovação de aceitabilidade quanto ao atendimento do previsto no edital para esta fase de prova de conceito, a CONTRATADA deve disponibilizar, na sua integralidade, o atendimento aos itens 6.1.1 e 6.1.2 e, no mínimo, 90% das ferramentas requeridas nos demais itens, mediante validação positiva dos itens requisitados.

**8.1.1.2.** Canais Digitais: A CONTRATADA deverá disponibilizar os componentes de Software referentes à funcionalidade dos itens inerentes aos recursos de interação entre a CONTRATANTE e o Cidadão, a saber:

**8.1.1.2.1.** Aplicativo Móvel.

**8.1.1.2.2.** Portal WEB.

**8.1.1.2.3.** CHAT.

**8.1.2.** Qualquer ocorrência imprevista ou erro na solução disponibilizada, ocorridos durante esta Fase 02, deverá ser corrigida pela CONTRATADA em até 72 (setenta e duas) horas contadas a partir da comunicação do fato.

**8.1.3.** Nesta Prova de Conceito, a equipe da CONTRATADA operará a solução integrada de atendimento ao Cidadão para que os representantes da CONTRATANTE possam atestar o atendimento dos requisitos.

**8.1.4.** Ao final desta fase, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, será emitido o relatório descrito no ANEXO VIII, que comporá o resultado final da avaliação.

**8.2.** A CONTRATANTE, a seu exclusivo critério, poderá prorrogar os prazos acima descritos por até 02 (dois) períodos consecutivos de 05 (cinco) dias úteis, perfazendo um máximo de prorrogação de 10 (dez) dias úteis por fase.

**8.3.** Para viabilizar o processo de avaliação técnica, caberá à CONTRATADA:

**8.3.1.** Arcar com todos os custos envolvidos com a disponibilização da solução integrada de atendimento ao Cidadão, em ambiente de CLOUD SERVICES (nuvem), conforme determinado no Termo de Referência.



- 8.3.2.** Atender, de forma suficiente e tempestiva, às demandas da CONTRATANTE quanto aos serviços necessários para demonstrar que a solução atende às especificações estabelecidas neste documento e seus anexos.
- 8.3.3.** Analisar a necessidade e providenciar a instalação de componentes adicionais se for o caso.
- 8.3.4.** Efetuar ajustes, parametrizações e carga de massa de dados para testes na solução integrada de atendimento ao Cidadão.
- 8.3.5.** Disponibilizar profissionais capacitados para o acompanhamento do processo de avaliação conforme os prazos e condições estabelecidos neste documento.
- 8.4.** A Prova de Conceito poderá ser realizada numa infraestrutura de nuvem provisória, que não necessariamente fará parte da infraestrutura definitiva. Todas as configurações e parametrizações realizadas pela CONTRATADA para a Prova de Conceito deverão ser readequadas para operar no ambiente definitivo.
- 8.5.** A CONTRATADA será inabilitada caso reprovada na Prova de Conceito.

## 9. AUDITORIA E CONTROLE

- 9.1. A solução deve possuir ferramenta de administração web com mecanismos de log, rastreamento e auditoria de todas as transações e funcionalidades disponíveis na Plataforma CIL.**

## 10. RELATÓRIOS

- 10.1. A CONTRATADA deve fornecer ferramenta de Administração Web através de interface gráfica de usuário (GUI), customizável com a identidade visual de sistemas da CONTRATANTE, por meio da qual deverá ter acesso a todos os relatórios de atendimento e de tráfego telefônico, os quais devem fornecer os mesmos dados disponibilizados por uma plataforma de *call center*, tais como:**

- 10.1.1.** Dados de acesso, contemplando as informações de:

**10.1.1.1.** Usuário.

**10.1.1.2.** Data e hora do acesso.

**10.1.1.3.** Telefone de destino.

- 10.1.2.** Dados de Atendimento, contemplando:

**10.1.2.1.** Tempo Médio de Ocupação - TMO.

**10.1.2.2.** Tempo Médio de Atendimento – TMA.

**10.1.2.3.** Tempo Médio de Espera – TME.

**10.1.2.4.** Número de destino e duração das chamadas da CIL ao destino.

- 10.2.** A CONTRATADA deverá disponibilizar, *online*, à CONTRATANTE, todos os relatórios, diários, semanais e mensais.



## 11. ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇO

- 11.1. A CONTRATADA, na solução apresentada, deverá contemplar SLAs propostos e agrupados em 4 (quatro) grandes grupos quais sejam:
- 11.1.1. SLAs de Disponibilidade e Tempo de Resposta.
  - 11.1.2. SLAs de Gerência de Incidentes.
  - 11.1.3. SLAs de Gerência de Mudança.
  - 11.1.4. SLAs de Serviço.
- 11.2. Todos os sistemas devem funcionar em regime 24x7.
- 11.3. Cada módulo da solução terá seus indicadores medidos individualmente.
- 11.4. Durante um período definido de estabilização de alguma aplicação de mudança ou nova implantação sob escopo do serviço contratado, a critério da CONTRATANTE, poderá ser utilizado o conceito de SLO (*Service Level Objective*), admitindo um desvio de 10 % (dez por cento) em relação aos valores definidos para os SLAs, mantendo-se todas as penalidades cabíveis.
- 11.5. A CONTRATADA deverá estar disponível para a realização de auditorias de avaliação de *compliance* a qualquer tempo pela CONTRATANTE.
- 11.6. No caso de descumprimento de algum SLA, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação das penalidades, nos termos do Contrato.
- 11.7. No tocante aos SLAs de tratamento de incidentes, a severidade para atendimento dos mesmos, bem como os prazos de solução relacionados estão estabelecidos na Tabela 1 abaixo. O tempo de solução será computado da abertura do incidente até seu fechamento, com a devida concordância do solicitante.
- 11.8. A abertura do incidente deve ocorrer imediatamente após a ocorrência da situação anômala. Em caso de ineficiência deste processo, o início da incidência para efeito de cálculo do tempo de solução deverá considerar a data/hora de início da ocorrência da anomalia.

Tabela 1 – Severidade para atendimento

<b>Severidade 1</b>	4 horas (24x7)	Uma situação crítica com alto nível de impacto no negócio. Sua abrangência afeta entre 50,01% a 100% dos usuários.
<b>Severidade 2</b>	8 horas (24x7)	Uma situação crítica com médio nível de impacto no negócio e sua abrangência afeta entre 50,01% a 100% dos usuários ou alto nível de impacto no negócio e sua abrangência afeta até 50% dos usuários.



<b>Severidade 3</b>	24 horas (8x5)	Um evento com médio nível de impacto no negócio e sua abrangência afeta até 50% dos usuários ou baixo nível de impacto independente do volume de usuários.
<b>Solicitações</b>	1 (um) dia	Solicitações de baixa complexidade, contemplando execução de relatórios já existentes, dúvidas sob sistema do Serviço As, solicitações de verificação de status, criação de usuários nos sistemas M2M, entre outras.

1. Pesquisa de satisfação a fim de mensurar o nível dos serviços prestados, tendo por base a manifestação do usuário. A parametrização da pesquisa de satisfação é de responsabilidade da CONTRATADA.
2. IPS – Índice de Pesquisa de Satisfação: 80% de aprovação quanto aos serviços prestados pela CONTRATADA, do universo entrevistado.
3. O índice de satisfação será medido da seguinte maneira: Pesquisa de satisfação mensal, por meio de formulário disponível da página do serviço, elaborado pela CONTRATADA e validado pela CONTRATANTE.
  - a) Tempo Médio de Espera – TME: atendimento de 70% das chamadas em até 10 segundos (70/10).
  - b) Taxa de abandono das ligações inferior a 8%.

## 12. INCIDENTES E REQUISIÇÕES

**12.1.** Deverá ser apresentado, pela CONTRATADA, um modelo de Operação e Suporte para tratamento de incidentes, problemas, mudanças, requisições de serviço, e demais disciplinas com base na Biblioteca ITIL®.

**12.2.** Tratamento de chamados:

**12.2.1.** A CONTRATADA deverá apresentar por escrito sua proposta do processo de Operação e Suporte, ou seja, abertura de chamado, acionamento, escalonamento, feedback, etc.

**12.2.2.** Devem ser prestados, pela CONTRATADA, os seguintes níveis de suporte:

**12.2.2.1.** Nível 1:

**12.2.2.1.1.** Help Desk com atendimento em português/LIBRAS para suportar os clientes em:

**12.2.2.1.1.1.** Abertura de chamados.

**12.2.2.1.1.2.** Tratamento de falhas.



12.2.2.1.1.3. Esclarecimento de dúvidas.

12.2.2.1.1.4. Monitoramento das aplicações.

12.2.2.1.1.5. Escalonamento de falhas.

12.2.2.1.1.6. Atendimento 24x7.

**12.2.2.2.** Nível 2:

12.2.2.2.1. Equipe de Suporte para resolução de incidente/problemas.

12.2.2.2.2. Gestão de Mudanças.

12.2.2.2.3. Suporte a infraestrutura.

12.2.2.2.4. Gestão de Backup.

**12.2.2.3.** Nível 3:

12.2.2.3.1. Equipe de Suporte Especializada.

12.2.2.3.2. Correção de *BugFix*.

12.2.2.3.3. Novas funcionalidade/upgrades.

12.3. Deverá ser provida ferramenta de gestão de mudanças e de chamados.

12.4. Deverá ser disponibilizada uma ferramenta para abertura, tratamento, acompanhamento e gestão de chamados para a solução de *CIL*. A ferramenta deverá permitir a extração de relatórios como volumetria e tempo de atendimento de chamados.

12.5. Toda a arquitetura e suporte à infraestrutura da solução será de responsabilidade da CONTRATADA.

12.6. As atividades dispostas nos três níveis de atendimento poderão ser alteradas em função da proposta da CONTRATADA, desde que, sejam aprovadas pela CONTRATANTE.

### 13. INFRAESTRUTURA

13.1. Poderá ser utilizada infraestrutura física ou virtual, desde que atenda aos requisitos de segurança, aos acordos de nível de serviço de disponibilidade e tempo de resposta, bem como os dados sejam armazenados fisicamente, preferencialmente em território brasileiro.

13.2. A Solução deve estar apta a integrações com sistemas da CONTRATANTE preferencialmente via *Web Service*. Contudo, a CONTRATADA poderá sugerir outras formas de integração que serão validadas pela CONTRATANTE.

### 14. TREINAMENTO

14.1. A CONTRATADA deverá prever na proposta de solução, vídeo em LIBRAS e em Português, de caráter orientativo para a capacitação dos usuários e dos agentes públicos, inclusive com deficiência auditiva, a ser disponibilizado nos *websites* da



CONTRATANTE, bem como no Aplicativo para os *smartphones*, devendo apresentar *layout whitelabel*, a ser customizado pela CONTRATANTE.

- 14.2.** Os vídeos devem possuir padrão de qualidade que siga as melhores práticas de mercado, devendo ser objeto de aprovação prévia da CONTRATANTE. E, poderão ser atualizados de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.
- 14.3.** Também deverá ser disponibilizada equipe para treinamento presencial de Agentes Públicos no local do projeto piloto descrito no item 25.1, pelo prazo de 60 (sessenta) dias desde o início da execução do contrato, e outra para auxílio/suporte remoto dos agentes públicos durante o mesmo prazo.
- 14.4** A CONTRATANTE fornecerá à CONTRATADA lista de agentes públicos que participarão do treinamento presencial, que será ministrado em comum acordo entre as partes.

## **15. POLÍTICA DE PRIVACIDADE DE DADOS DOS USUÁRIOS**

- 15.1.** Os dados dos usuários deverão ser utilizados apenas para prover a intermediação da comunicação e devem ser mantidos de forma segura, íntegra e sigilosa, nos termos da legislação aplicável à matéria.
- 15.2.** Os dados dos clientes devem ser obtidos de forma justa e legal, de acordo com a legislação brasileira e dos termos e condições de uso da Solução *da CIL*.

## **16. DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS**

- 16.1. O funcionamento da Central de Interpretação em Libras - CIL ocorrerá de forma ininterrupta, de segunda a domingo, durante 24 horas, incluindo feriados.**

## **17. COBERTURA GEOGRÁFICA DO ATENDIMENTO**

- 17.1. Os serviços da CONTRATANTE estão disponíveis para Cidadãos usuários dos serviços públicos estaduais, em todo Estado de São Paulo incluindo o município de São Paulo.**

## **18. SEGURANÇA**

- 18.1.** Abaixo estão relacionados os itens de segurança das ferramentas administrativas, elementos de infraestrutura e processo de desenvolvimento:
- 18.1.1.** A CONTRATADA deve classificar cada ativo que seja parte do Sistema quanto à importância, ameaças, vulnerabilidades e riscos envolvidos.



- 18.1.2. A CONTRATADA deve utilizar um módulo de CFTV digital para gravação com sistema de alarme agregado para o monitoramento de presença nas salas destinadas à prestação do Serviço de CIL.
- 18.1.3. A CONTRATADA deve manter toda e qualquer forma de documentação em um local seguro, bem como a documentação relacionada ao esquema de licenciamento. Esta, e qualquer outra documentação do projeto, deverá ser disponibilizada para CONTRATANTE mediante solicitação conforme SLA definido.
- 18.1.4. A CONTRATADA deve atribuir dupla custódia às contas administrativas.
- 18.1.5. A CONTRATADA deve utilizar contas não padrão com baixos privilégios para a administração, elevando o privilégio somente quando for necessário. Toda alteração de privilégio deve ser registrada.
- 18.1.6. A CONTRATADA deve trocar as senhas de acesso privilegiado aos sistemas antes e depois da execução de manutenções ou auditorias.
- 18.1.7. A CONTRATADA deve seguir as recomendações do *Common Evaluation Criteria* (ISO 15408) para as aplicações.
- 18.1.8. A CONTRATADA deve inicializar os serviços por contas de usuários não padrão, locais e sem privilégios administrativos.
- 18.1.9. A CONTRATADA deve verificar periodicamente os arquivos de inicialização quanto a sua integridade e a existência de comandos maliciosos.
- 18.1.10. A CONTRATADA deve criar uma rotina de auditoria para verificação dos usuários cadastrados no servidor.
- 18.1.11. A CONTRATADA deve configurar o tamanho máximo dos arquivos de "dump" e arquivos adequadamente, de acordo com o espaço para armazenamento disponível.
- 18.1.12. A CONTRATADA deve respeitar a política de licenciamento dos produtos envolvidos.
- 18.1.13. A CONTRATADA deve assegurar que todos os usuários do Sistema sejam devidamente cadastrados, e-mail, dados cadastrais, entre outros.
- 18.1.14. **Deve prover o uso de Certificados Digitais para certificação de acesso de usuários da CONTRATANTE.**
- 18.1.15. Deve desabilitar todas as interfaces e dispositivos que venham a ser definidos como não utilizáveis.
- 18.1.16. Deve desabilitar todos os protocolos e serviços que não sejam estritamente necessários ao provimento do serviço do contrato.
- 18.1.17. Deve prover notificação *online* dos alarmes de ocorrência de tentativa de invasão, bem como mecanismos para tratamento dos mesmos, seguindo as melhores práticas de segurança da informação.





- 18.1.18.** Deve permitir filtragem da comunicação na fronteira dos segmentos dedicados de rede, em que apenas o tráfego necessário e autorizado será liberado.
- 18.1.19.** As ferramentas de administração devem possuir *login* único por meio de uma base unificada via diretório LDAP ou solução similar, utilizando pelo menos criptografia padrão de mercado simétrica de 128 bits.
- 18.1.20.** Deve permitir ao usuário que altere sua própria senha, que deve conter pelo menos 8 (oito) caracteres entre numéricos e alfanuméricos, com políticas, regras de formação, expiração e troca de senhas configuráveis.
- 18.1.21.** Deve restringir a exibição da senha enquanto ela estiver sendo digitada por opção do usuário.
- 18.1.22.** Deve possibilitar que a senha do usuário seja alterada no primeiro login, em sendo o caso definido como aplicável.
- 18.1.23.** Deve possuir controle de histórico de senhas, evitando que as últimas senhas sejam reutilizadas. A quantidade das últimas senhas que não podem ser utilizadas deve ser parametrizável.
- 18.1.24.** Deve possibilitar o controle de sessão única, não permitindo que um mesmo usuário utilize várias conexões simultâneas.
- 18.1.25.** Deve permitir personalizar o período, em dia, de expiração da senha do usuário.
- 18.1.26.** Deve permitir o bloqueio de usuário.
- 18.1.27.** Deve armazenar as senhas de forma criptografadas. Qualquer padrão diferente de 3DES, MD5 ou RSA deverá ser submetido à CONTRATANTE.
- 18.1.28.** Deve impedir que o log possa ser modificado por qualquer tipo de usuário. A geração do log não deve impactar na performance da aplicação.
- 18.1.29.** Deve implementar trilhas de auditoria para controle de acesso ao Sistema.
- 18.1.30.** Deve observar os controles de segurança classificados de acordo com os domínios da (ISC)2 CISP® CBK® (International Information Systems Security Certification Consortium / Certified Information Systems Security Professional / Common Body of Knowledge), as Normas Brasileiras ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013 “Tecnologia da Informação - Técnicas de segurança – Sistemas de gestão da segurança da informação - Requisitos”, ABNT NBR ISO/IEC 27002:2013 “Tecnologia da Informação - Técnicas de segurança – Código de prática para controles de segurança da informação” e ABNT NBR ISO/IEC 27003:2011 “Tecnologia da Informação - Técnicas de segurança – Diretrizes para implantação de um sistema de gestão da segurança da informação”: Controle de acesso Segurança de rede e telecomunicações Gerenciamento de risco Segurança no desenvolvimento de sistemas Criptografia Design e arquitetura de segurança



- 18.1.31.** Deve utilizar sistemas de prevenção de intrusão (IPS) em pontos críticos do ambiente no intuito de mitigar riscos de exploração de falhas, ataques de negação de serviço, violação da segurança perimetral, entre outros.
- 18.1.32.** Deve gerar log de acesso e este deverá ser armazenado no período de no mínimo 5 (cinco) anos. Este log deve permitir trilha de auditoria, tanto para o aplicativo, banco de dados e sistema operacional.
- 18.1.33.** Deve ter processos de correção de vulnerabilidades e gerenciamento de patches de segurança.
- 18.1.34.** Deve permitir que a CONTRATANTE, desde que agendado e acordado previamente, realizem testes de segurança no ambiente e/ou análises de risco e conformidade, incluindo, mas não se limitando, às dependências físicas do prestador.
- 18.1.35.** A CONTRATADA deve garantir que os equipamentos empregados na intermediação da CIL devem garantir fidelidade, sigilo, confidencialidade e integralidade das mensagens.
- 18.1.36.** A CONTRATADA, em sua proposta, deve prever recursos tecnológicos e facilidades necessários à suspensão de sigilo de telecomunicações, determinada por autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes, e manter controle permanente de todos os casos, acompanhando a efetivação dessas determinações e zelando para que elas sejam cumpridas dentro dos estritos limites autorizados, nos casos que lhe couber.

## **19. IDENTIDADE VISUAL**

- 19.1.** O Portal de Gestão deverá obedecer aos padrões de identidade visual da CONTRATANTE.
- 19.2.** Todos os layouts e interfaces deverão ser objeto de aprovação da CONTRATANTE.

## **20. DOCUMENTAÇÃO**

- 20.1.** **Todas as configurações de rede relacionadas aos recursos e regras das soluções de “firewall”, referentes às conexões com a CONTRATADA devem ser documentadas e disponibilizadas à CONTRATANTE toda vez que ocorrer alteração nas configurações.**

## **21. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

- 20.1.** Cumprir e exigir o cumprimento das obrigações do Contrato e das disposições legais que o regem;



- 20.2.** Realizar o acompanhamento do contrato, comunicando à CONTRATADA as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas;
- 20.3.** Proporcionar todas as condições necessárias à boa execução dos serviços contratados, inclusive comunicando à CONTRATADA, por escrito e tempestivamente, qualquer mudança de Administração e ou endereço de cobrança;
- 20.4.** Exercer a fiscalização dos serviços indicando, formalmente, o gestor para acompanhamento da execução contratual, inclusive no que tange a mão de obra que o integra;
- 20.5.** Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA, podendo solicitar o seu encaminhamento por escrito;
- 20.6.** Efetuar os pagamentos devidos, de acordo com o estabelecido no presente contrato;
- 20.7.** Aplicar as penalidades previstas no contrato, em caso de descumprimento pela CONTRATADA de quaisquer cláusulas estabelecidas;
- 20.8.** Exigir da CONTRATADA, a qualquer tempo, a comprovação das condições requeridas para a contratação;
- 20.9.** Indicar e formalizar o(s) responsável(is) pela fiscalização do contrato, a quem competirá o acompanhamento dos serviços, nos termos da Lei estadual 6544/89 e suas alterações;
- 20.10.** Atestar mensalmente a execução e a qualidade dos serviços prestados, indicando qualquer ocorrência havida no período, se for o caso, em processo próprio, onde será juntada a Nota Fiscal Fatura a ser apresentada pela CONTRATADA, para fins de pagamento.

## **22. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 22.1.** Indicar um profissional responsável para exercer a função de interlocutor com a CONTRATANTE ao qual caberá à função de responder pela coordenação de todas as atividades propostas neste Termo.
- 22.2.** Responsabilizar-se por todos e quaisquer encargos, salários, benefícios, pró-labore tributos, taxas, tarifas relacionados com empregados e prepostos e/ou a empresa na prestação do serviço e que sejam decorrentes da legislação social previdenciária, trabalhista, tributária e cível, incluídas as indenizações por acidentes, moléstias e outros eventos da natureza profissional e/ou ocupacional.
- 22.3.** Responder, por escrito, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, a todo e qualquer questionamento acerca do serviço.
- 22.4.** Acompanhar, gerenciar, capacitar e orientar, periodicamente, seus profissionais.



- 22.5.** Disponibilizar as gravações dos atendimentos sempre que solicitado, no prazo de 24h.
- 22.6.** Oferecer profissionais habilitados e qualificados em Libras conforme legislação vigente.
- 22.7.** Informar as especificações tecnológicas e de banda de internet para disponibilizar o serviço.
- 22.8.** Disponibilizar e encaminhar relatório mensalmente ou quando solicitados pela CONTRATANTE.
- 22.9.** Comunicar, por escrito, qualquer alteração societária da empresa.

### **23. PERFIL PROFISSIONAL**

#### **23.1. TRADUTOR/INTÉRPRETE DE LIBRAS/PORTUGUÊS E PORTUGUÊS/LIBRAS:**

- 23.1.1.** Formação em consonância com a Lei Federal n. 10.436, de 24 de abril de 2002, regulamentada pelo Decreto Federal nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005 ou outra norma que vier a substituí-los.
- 23.1.2.** Clareza e objetividade na Língua Portuguesa falada e escrita, urbanidade, boa dicção e audição, raciocínio lógico e conhecimento de informática básica, digitação, "Internet", "Windows" e "Office".

### **24. ESTIMATIVA DE ATENDIMENTO**

- 24.1. A prestação dos serviços é estimada em 16.000 (dezesesseis mil) horas de atendimento pelo período de 40 meses, o que corresponde a 400 (quatrocentas) horas/mês.**

### **25. DO CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO**

- 25.1. Durante os primeiros 30 (trinta) dias a partir do início da execução do contrato, os serviços serão prestados exclusivamente em um projeto piloto, em local a ser designado pela CONTRATANTE.**
- 25.2. Durante o período descrito no item 25.1, a CONTRATADA deverá colher avaliações dos serviços prestados, tanto dos agentes públicos como dos cidadãos com deficiência, e disponibilizará para a CONTRATANTE.**
- 25.3. A partir do 31º (trigésimo primeiro) dia desde o início da execução do contrato, o serviço será paulatinamente expandido para as demais unidades de atendimento em todo o Estado de São Paulo, a critério da CONTRATANTE.**

### **26. DO MATERIAL DE DIVULGAÇÃO/COMUNICAÇÃO**



26.1. **Todo material de divulgação e comunicação dos serviços contratados, incluindo impresso e audiovisual, deve ser previamente submetido para aprovação da CONTRATANTE.**

27. DO PAGAMENTO MÍNIMO PARA MANUTENÇÃO DA CIL

27.1. **A CONTRATANTE pagará a CONTRATADA no mínimo 20 (vinte) horas mensais, caso as horas apuradas na medição seja inferior a esse quantitativo, visando garantir a manutenção da estrutura necessária ao funcionamento da CIL**

28. DO SIGILO OBRIGATÓRIO

28.1. A CONTRATADA, bem como os profissionais por ela fornecidos, compromete-se a manter sigilo escrito, verbal e/ou quaisquer outro acerca os dados, informações, materiais, técnicas e procedimentos utilizados na prestação dos serviços da Central de Interpretação em Libras – CIL.

28.2. A quebra de sigilo pela CONTRATADA, bem como pelos profissionais por ela fornecidos, sofrerão as medidas legais cabíveis.

29. DAS MEDIÇÕES DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

29.1. **Os serviços executados serão objeto de medição mensal, de acordo com os seguintes procedimentos:**

a) No primeiro dia útil subsequente à prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá efetuar a apuração das horas de atendimento efetuadas no respectivo mês, e, considerando os recursos contratados, elaborar o correspondente relatório contendo dias, horários e quantidades de atendimentos efetuados, além do tipo de deficiência dos atendidos, tipo de demanda e encaminhamento proposto.

**b) Para efeito de pagamento, as medições deverão ser realizadas da seguinte forma:**

b.1. No segundo dia útil subsequente ao mês que os serviços foram prestados, a CONTRATADA deverá entregar o relatório contendo os quantitativos mensais descritos no item acima e os respectivos valores apurados.

b.2. Na hipótese de glosas e/ou incorreções de quantitativos e/ou valores, a CONTRATANTE solicitará à CONTRATADA a retificação do relatório, objetivando a emissão da Nota Fiscal Fatura.

c) Serão considerados somente as horas de atendimento efetivamente realizadas e apurados da seguinte forma:



- c.1.** O valor dos pagamentos será obtido mediante aplicação do preço global contratado às correspondentes quantidades de horas efetivamente realizadas, descontadas as importâncias relativas às quantidades de serviços não aceitas e glosadas pela CONTRATANTE por motivos imputáveis à CONTRATADA.
- c.2.** Caso a medição não seja composta por número inteiro de horas será aplicado o fechamento proporcional à minutagem alcançada.
- c.3.** A aplicação de descontos indicados no item imediatamente acima não prejudica a aplicação de sanções à CONTRATADA, em razão da não execução dos serviços.
- c.4.** Apuradas as horas efetivamente realizadas a CONTRATANTE pagará até o limite de 20 (vinte) horas, caso a CONTRATADA tenha realizado quantidade inferior no mês, para garantir a manutenção da estrutura necessária ao funcionamento da CIL.
- d)** Após a conferência dos quantitativos e valores apresentados, a **CONTRATANTE** atestará a medição mensal, no prazo de 05 (cinco) dias úteis contados do recebimento do relatório, comunicando à **CONTRATADA** o valor aprovado e autorizando a emissão da correspondente nota fiscal/fatura.

### 30. DO PAGAMENTO

- 30.1 - Para efeito de pagamento, a contratada encaminhará ao protocolo da SECRETARIA DE ESTADO DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA, à Av. Mário de Andrade, 564, Portão 10, Barra Funda, São Paulo, SP, CEP 01156-001, após cada prestação dos serviços, a respectiva nota fiscal/fatura, acompanhada do relatório dos serviços prestados no período a que o pagamento se referir.**
- 30.2 - Os pagamentos serão efetuados no prazo de 30 (trinta) dias, contado da data de entrada da nota fiscal/fatura no protocolo do órgão indicado no subitem 27.1 deste item 27 supra e à vista do termo de recebimento definitivo ou recibo, de que trata o subitem d do item 26.1 deste Termo de Referência.**
- 30.3 - As notas fiscais/faturas que apresentarem incorreções serão devolvidas à contratada para as devidas correções. Nesse caso, o prazo de que trata o subitem 27.2 deste item 27 começará a fluir a partir da data de apresentação da nota fiscal/fatura, sem incorreções.**
- 30.4 - Constitui condição para a realização dos pagamentos a inexistência de registros em nome da Contratada no “Cadastro Informativo dos Créditos não**



**Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais do Estado de São Paulo – CADIN ESTADUAL”, o qual deverá ser consultado por ocasião da realização de cada pagamento.**

- 30.5 - O pagamento será feito mediante crédito aberto em conta corrente em nome da Contratada no Banco do Brasil S/A. 7.6 - Havendo atraso nos pagamentos, sobre o valor devido incidirá correção monetária nos termos do artigo 74 da Lei estadual nº 6.544/1989, bem como juros moratórios, à razão de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculados "pro rata tempore" em relação ao atraso verificado.**



**ANEXO I**  
**Prova de Conceito**  
**TESTES DOS REQUISITOS FUNCIONAIS**

A LICITANTE deverá atender, **OBRIGATORIAMENTE**, aos itens **6.1.1, 6.1.2 E 6.1.40.**, a saber:

6.1.1	A Solução apresentada pela CONTRATADA deverá estar apta a receber acessos via web, possuindo compatibilidade com os sistemas operacionais Windows, Linux, MacOs, originados pelos usuários de qualquer computador com acesso à Internet, através de um browser padrão de mercado.
6.1.2	A solução apresentada pela CONTRATADA deverá prover acesso de atendimento ao usuário via Aplicativo ou via web mobile responsivo através de um navegador padrão de mercado, para os sistemas operacionais Android e IOS, originados pelos usuários de celular ou tablet compatíveis com acesso à internet.
6.1.40	A funcionalidade do Sistema deverá atender os seguintes requisitos: A Solução apresentada pela CONTRATADA deverá estar apta a receber acessos de qualquer cidadão, independente da sua deficiência. Deverá seguir as normas e recomendações de acessibilidade, com recursos disponíveis para acesso conforme preconiza o Artigo 63 da Lei nº 13.146 de 06 de Julho de 2015.

A LICITANTE deverá atender, **OBRIGATORIAMENTE**, pelo menos 90% dos critérios descritos, conforme abaixo, para aprovação na Prova de Conceito:

ITEM DO TR DO EDITAL	DESCRIÇÃO DO REQUISITO CONFORME ITEM	REQUISITO ATENDIDO	
		SIM	NÃO
6.1.3.	O acesso do atendimento em LIBRAS através do aplicativo deverá prever o cadastramento apartado de cidadão ou agente público, criando para cada um deles uma conta com controle de acesso e senha.		
6.1.4.	Para concluir o cadastramento, o usuário deverá aceitar o termos de uso da solução, cuja redação será definida pela SECRETARIA DE ESTADO DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA.		
6.1.5.	Possibilitar o cadastramento de Atendentes, Supervisores e Administradores com controle de acesso por usuário e senha.		





**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência**

6.1.6.	Permitir a alteração da senha pelo próprio usuário.		
6.1.7.	Permitir o bloqueio de acesso para o caso de tentativas de acesso indevido.		
6.1.8.	A plataforma digital apresentada pela CONTRATADA deve permitir o acionamento do cidadão surdo mediante o envio de um “push”, ou outro mecanismo de mesmo efeito, ao aplicativo de seu dispositivo móvel celular (smartphone), que o fará vibrar. Caso o usuário surdo não atenda ao push, a solução deverá possibilitar a gravação e envio de um vídeo em LIBRAS ao seu aplicativo para posterior acesso ao recado.		
6.1.9.	Permitir ligações VCO - voicecarry over (transmissão de som/voz).		
6.1.10.	Permitir ligações HCO - hearingcarry over (transmissão de som/audio).		
6.1.11.	Possibilitar ajustes de tamanho e cores de fontes, cores de fundo e contraste, somente na configuração da ferramenta em questão, não alterando a configuração de outras ferramentas/aparelhos do usuário.		
6.1.12.	Possuir teclado virtual DTMF (Dual-ToneMulti-Frequency).		
6.1.13.	Permitir a criação de filas de atendimento prioritárias e emergenciais, possibilitando ao administrador incluir, alterar, excluir e gerenciar em qualquer momento, sem a necessidade de alteração no sistema.		
6.1.14.	Permitir o monitoramento em tempo real das filas de atendimento.		
6.1.15.	Exibir ao usuário sua posição na fila de atendimento, atualizando automaticamente sempre que essa posição for alterada.		
6.1.16.	Possuir módulo de exibição de vídeos institucionais contendo mensagens em Libras e texto, enquanto o usuário aguarda na fila de atendimento.		
6.1.17.	Permitir a troca de vídeos institucionais a qualquer tempo sem a necessidade de novos desenvolvimentos no sistema.		
6.1.18.	Permitir ao atendente realizar transferência de atendimentos entre filas e atendentes.		
6.1.19.	Permitir ao atendente realizar pausas com motivos customizáveis		
6.1.20.	Permitir a possibilidade de gravação do atendimento.		
6.1.21.	Permitir dentro de um único atendimento a comunicação simultânea de no mínimo 3 (três) pessoas em conferência.		
6.1.22.	Permitir que o usuário receba mensagens de texto ou vídeo em sua caixa postal, assim que realizar o acesso ao sistema.		



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência**

<b>6.1.23.</b>	A Solução apresentada pela CONTRATADA deverá prever a escalabilidade da quantidade de Posições de Atendimento (PAs), de forma que se possa ajustar a capacidade de atendimento em função do comportamento da demanda.		
<b>6.1.24.</b>	O Aplicativo de acesso deverá ter layout Whitelabel, podendo ser customizado, tanto no website, quanto nos dispositivos móveis de seus usuários.		
<b>6.1.25.</b>	Possibilitar a customização de layout do sistema, conforme necessidade da CONTRATANTE.		
<b>6.1.26.</b>	Possuir módulo de consultas gerenciais por nível de autorização, definido no controle de acesso.		
<b>6.1.27.</b>	Fornecer relatórios informativos contendo estatísticas para avaliação da prestação dos serviços contratados. Tais informativos devem estar disponíveis em tempo real.		
<b>6.1.28.</b>	Possibilitar emissão de relatórios com o número de usuários na fila, a qualquer momento e em tempo real.		
<b>6.1.29.</b>	Possibilitar relatório com tempo mínimo, médio e máximo dos atendimentos.		
<b>6.1.30.</b>	Possibilitar relatório com número de atendimentos em períodos variáveis.		
<b>6.1.31.</b>	Possibilitar relatório de todas as chamadas realizadas para o atendimento virtual em determinado período, com a identificação do atendido, data, horário, duração do atendimento, destino ou natureza da chamada (serviços públicos estaduais), versão da solução utilizada pelo atendido e tempo de uso de dados móveis, podendo ser nulo, para verificação de tempo de uso de navegação patrocinada.		
<b>6.1.32.</b>	Possibilitar a emissão de relatório com número e relação de chamadas atendidas e não atendidas.		
<b>6.1.33.</b>	Possibilitar a emissão de relatório com tempo médio de espera para ser atendido.		
<b>6.1.34.</b>	Possibilitar a emissão de relatórios e gráficos dos atendimentos.		
<b>6.1.35.</b>	Possibilitar relatórios georreferenciados por tipo de atendimento com base no endereço do cadastro do usuário.		
<b>6.1.36.</b>	Manter as gravações em armazenamento pelo período de 24 meses de todos os atendimentos realizados.		
<b>6.1.37.</b>	Possuir banco de dados compatível com a plataforma disponível no mercado.		
<b>6.1.38.</b>	Permitir exportação de dados para outras plataformas.		
<b>6.1.39.</b>	Deverá permitir sua instalação em qualquer plataforma sem a necessidade de instalação de aplicações e aquisição de componentes ou equipamentos.		
<b>6.1.41.</b>	A solução deverá permitir a priorização de serviços		



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência**

	emergenciais, que podem ser definidos via Painel de Administração (por exemplo: SAMU, polícia e bombeiros).		
<b>6.1.42.</b>	A solução deverá permitir a geração de QR code que possibilite o acesso para a plataforma de atendimento em LIBRAS, para diferentes serviços e/ou locais, para utilização direta dos usuários com o uso de dispositivos móveis, sem a necessidade de instalação de aplicativo próprio.		
<b>6.1.43.</b>	A solução deverá permitir que o atendente realize ligações telefônicas, realizando a tradução do áudio para LIBRAS por vídeo ao usuário surdo, perfazendo a triangulação da comunicação entre ambos.		
<b>6.1.44.</b>	A solução deverá permitir acionamento por videochamada de um usuário logado em seu aplicativo via notificação, por solicitação da CONTRATANTE, através de linha telefônica a ser disponibilizada. Neste modelo, o início da triangulação da comunicação é iniciada por um ouvinte.		
<b>6.1.45.</b>	A solução deverá permitir a inclusão de Pesquisa de satisfação ao término dos atendimentos pelos usuários, através de vídeo explicativo em LIBRAS e envio de respostas, que poderão ser consultadas por relatório no Painel de Administração.		
<b>6.1.46.</b>	A solução deverá estar apta a diferenciar o cadastro no acesso de atendimento entre cidadão e agente público, exibindo serviços diferenciados para eles, via Painel de Administração.		



## APÊNDICE 1 DO ANEXO I

### MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, SIGILO E USO

- *Redação do preâmbulo do Termo a ser assinado pelo representante legal da Contratada*

A Contratada \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o número \_\_\_\_\_, com sede em \_\_\_\_\_, doravante designada Signatário, neste ato representada por \_\_\_\_\_, inscrito(a) no CPF sob o número \_\_\_\_\_, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

- *Redação do preâmbulo do Termo a ser assinado pelos profissionais da Contratada*

\_\_\_\_\_, inscrito(a) no CPF sob o número \_\_\_\_\_, doravante designado(a) Signatário, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

1. O objetivo deste Termo de Confidencialidade, Sigilo e Uso é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva e/ou sob controle do Contratante reveladas ao Signatário ou por ele acessadas em função da execução do objeto do contrato \_\_\_/\_\_\_.

2. A expressão "informações restritas" abrange toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: dados pessoais, técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, *pen drives*, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, marcas e modelos utilizados, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, vulnerabilidades existentes, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, entre outros.

3. O Signatário compromete-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa do Contratante, das informações restritas reveladas ou acessadas.



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência**

4. O Signatário compromete-se a não utilizar, de forma diversa da prevista no contrato celebrado com o Contratante, as informações restritas reveladas ou acessadas.

5. O Signatário deverá cuidar para que as informações reveladas ou acessadas fiquem limitadas ao conhecimento próprio.

6. O Signatário obriga-se a informar imediatamente ao Contratante qualquer violação das regras de confidencialidade, sigilo e uso estabelecidas neste Termo de que tenha tomado conhecimento ou que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

7. A quebra da confidencialidade, do sigilo ou das condições de uso das informações restritas reveladas ou acessadas, por ação ou omissão do Signatário, devidamente comprovada, sem autorização expressa do Contratante, sujeitará o Signatário às consequências legais e sanções cabíveis, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo Contratante, inclusive os de ordem moral, bem como às responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

8. O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável e suas obrigações perdurarão inclusive após o término da vigência do contrato mencionado no item 1 deste instrumento.

9. O Signatário manifesta explícita ciência e se compromete a observar as seguintes normas de segurança, privacidade e proteção de dados do Contratante, cuja cópia recebeu: \_\_\_\_\_

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, o Signatário assina o presente Termo.

\_\_\_\_\_, \_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_.

\_\_\_\_\_



ANEXO II

MODELO DE PLANILHA DE PROPOSTA

Prestação de serviços de INTERPRETAÇÃO DE LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais), por meio de plataforma digital e de acesso a computador ou qualquer dispositivo apto a acessar a internet, conforme descrito neste Termo de Referência

Item	Descrição do serviço	Qtde. de horas estimadas/mês (1)	Valor unitário/Hora (2)	Valor Mensal (3) = (1) x (2)	Valor Total (40 meses) (4) = (3) x 40
1	Central de libras	400			

**Observações**

O prazo para execução dos serviços objeto desta licitação será de 40 (quarenta) meses.

No valor acima estão contempladas todas as despesas necessárias à perfeita execução do objeto desta licitação, não contendo qualquer encargo financeiro ou previsão inflacionária, incluindo o seguinte: mão-de-obra; supervisão semanal; equipamentos; ferramentas; materiais; peças; acessórios; seguro; impostos, taxas e contribuições; encargos previdenciários e trabalhistas; vale-transporte; fornecimento de vale-refeição, cesta básica, assistência médica e hospitalar, consoante valores firmados em acordo, convenção ou dissídio coletivo da categoria e outros benefícios ali convencionados; uniformes; curso de reciclagem; PIS, COFINS, CSLL e ônus incidentes; lucro; eventuais perdas ou custos para a consecução dos serviços.

A presente proposta tem validade de 60 (sessenta) dias.



**ANEXO III**

**MODELOS DE DECLARAÇÕES**

**ANEXO III.1**

MODELO A QUE SE REFERE O ITEM 4.1.4.1. DO EDITAL

(em papel timbrado da licitante)

Nome completo: \_\_\_\_\_

CPF nº: \_\_\_\_\_

**DECLARO**, sob as penas da Lei, que o licitante \_\_\_\_\_ (*nome empresarial*), interessado em participar do Pregão Eletrônico nº \_\_/\_\_, Processo nº \_\_/\_\_:

- a) está em situação regular perante o Ministério do Trabalho e Emprego no que se refere a observância do disposto no inciso XXXIII do artigo 7.º da Constituição Federal, na forma do Decreto Estadual nº 42.911/1998;
- b) não se enquadra em nenhuma das vedações de participação na licitação do item 2.2 deste Edital;
- c) não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do artigo 1º e no inciso III do artigo 5º da Constituição Federal;
- d) cumpre as normas de saúde e segurança do trabalho, nos termos do parágrafo único do artigo 117 da Constituição Estadual; e
- e) atenderá, na data da contratação, ao disposto no artigo 5º-C e se compromete a não disponibilizar empregado que incorra na vedação prevista no artigo 5º-D, ambos da Lei Federal nº 6.019/1974, com redação dada pela Lei Federal nº 13.467/2017.

(Local e data).

\_\_\_\_\_  
(Nome/assinatura do representante legal)



ANEXO III.2

DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA E ATUAÇÃO  
CONFORME AO MARCO LEGAL ANTICORRUPÇÃO

(em papel timbrado da licitante)

Eu, \_\_\_\_\_, portador do CPF nº \_\_\_\_\_, representante legal do licitante \_\_\_\_\_ (*nome empresarial*), interessado em participar do Pregão Eletrônico nº \_\_/\_\_, Processo nº \_\_/\_\_, **DECLARO**, sob as penas da Lei, especialmente o artigo 299 do Código Penal Brasileiro, que:

- a) a proposta apresentada foi elaborada de maneira independente e o seu conteúdo não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado ou discutido com qualquer outro licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório;
- b) a intenção de apresentar a proposta não foi informada ou discutida com qualquer outro licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório;
- c) o licitante não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório;
- d) o conteúdo da proposta apresentada não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório antes da adjudicação do objeto;
- e) o conteúdo da proposta apresentada não foi, no todo ou em parte, informado, discutido ou recebido de qualquer integrante relacionado, direta ou indiretamente, ao órgão licitante antes da abertura oficial das propostas; e
- f) o representante legal do licitante está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

**DECLARO**, ainda, que a pessoa jurídica que represento conduz seus negócios de forma a coibir fraudes, corrupção e a prática de quaisquer outros atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, em atendimento à Lei Federal nº 12.846/ 2013 e ao Decreto Estadual nº 67.301/2022, tais como:





**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência**

- I – prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada;
- II – comprovadamente, financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos em Lei;
- III – comprovadamente, utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;
- IV – no tocante a licitações e contratos:
- a) frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;
  - b) impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;
  - c) afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;
  - d) fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;
  - e) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;
  - f) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ou
  - g) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública;
- V – dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou intervir em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização do sistema financeiro nacional.

(Local e data).

\_\_\_\_\_  
(Nome/assinatura do representante legal)



ANEXO III.3

DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO COMO MICROEMPRESA OU EMPRESA DE  
PEQUENO PORTE  
(em papel timbrado da licitante)

**ATENÇÃO: ESTA DECLARAÇÃO DEVE SER APRESENTADA APENAS POR LICITANTES QUE SEJAM ME/EPP, NOS TERMOS DO ITEM 4.1.4.3. DO EDITAL.**

Eu, \_\_\_\_\_, portador do CPF nº \_\_\_\_\_, representante legal do licitante \_\_\_\_\_ (*nome empresarial*), interessado em participar do Pregão Eletrônico nº \_\_/\_\_, Processo nº \_\_/\_\_, **DECLARO**, sob as penas da Lei, o seu enquadramento na condição de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, nos critérios previstos no artigo 3º da Lei Complementar Federal nº 123/2006, bem como sua não inclusão nas vedações previstas no mesmo diploma legal.

(Local e data).

\_\_\_\_\_  
(Nome/assinatura do representante legal)



ANEXO III.4

**DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO COMO COOPERATIVA QUE PREENCHA AS  
CONDIÇÕES ESTABELECIDAS NO ART. 34, DA LEI FEDERAL Nº 11.488/2007**

(em papel timbrado da licitante)

**ATENÇÃO: ESTA DECLARAÇÃO DEVE SER APRESENTADA APENAS POR LICITANTES QUE SEJAM COOPERATIVAS, NOS TERMOS DO ITEM 4.1.4.5 DO EDITAL.**

Eu, \_\_\_\_\_, portador do CPF nº \_\_\_\_\_, representante legal do licitante \_\_\_\_\_ (*nome empresarial*), interessado em participar do Pregão Eletrônico nº \_\_/\_\_, Processo nº \_\_/\_\_, **DECLARO**, sob as penas da Lei, que:

- a) O Estatuto Social da cooperativa encontra-se adequado à Lei Federal nº 12.690/2012;
- b) A cooperativa auferiu Receita Bruta até o limite definido no inciso II do *caput* do art. 3º da Lei Complementar Federal nº 123/2006, a ser comprovado mediante Demonstração do Resultado do Exercício ou documento equivalente;

(Local e data).

\_\_\_\_\_  
(Nome/assinatura do representante legal)



**ANEXO IV**  
**RESOLUÇÃO SEDPcD- 04, de 25-02-2016**

Estabelece normas para aplicação das multas previstas nas Leis Federais nº 8.666/93 e nº 10.520/02 e na Lei Estadual nº 6.544-89, no âmbito da SECRETARIA DE ESTADO DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA.

A SECRETÁRIA DE ESTADO DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA, usando suas prerrogativas legais e, com fundamento no artigo 3º do Decreto nº 31.138, de 09/01/1990, com a redação dada pelo artigo 2º do Decreto nº 33.701, de 22/08/1991, resolve:

Artigo 1º - A aplicação das multas previstas nos artigos 79, 80, e nos incisos e parágrafos do artigo 81 da Lei nº 6.544, de 22/11/1989; nos artigos 81, 86 e no inciso II do artigo 87 da Lei Federal nº 8.666, de 21/06/1993; e no artigo 7º da Lei Federal nº 10.520, de 17/07/2002, no âmbito da SECRETARIA DE ESTADO DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA, obedecerá ao disposto nesta Resolução.

Artigo 2º - A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato, em aceitar ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pela Administração, implicará em multa de 15% (quinze por cento) sobre o valor do respectivo contrato ou instrumento equivalente, devidamente reajustado até a data da aplicação da penalidade, ou multa correspondente à diferença de preço decorrente de nova licitação realizada para o mesmo fim.

Artigo 3º - A inexecução total do ajuste, sem prejuízo do disposto no artigo 86 da Lei Federal nº 8.666/93, sujeitará o contratado à multa compensatória:

I - de 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato ou instrumento conexo, reajustado até a data da aplicação da penalidade, ou

II - multa correspondente à diferença de preço resultante de nova licitação realizada para o mesmo fim.

Artigo 4º - A inexecução parcial do ajuste acarretará ao contratado multa compensatória de 20% (vinte por cento) calculada sobre o valor dos materiais não entregues, das obras ou serviços não executados, ou multa correspondente à diferença de preço resultante da nova licitação, referente à parcela da obrigação não cumprida, prevalecendo a de maior valor.

Artigo 5º - Entende-se como inexecução parcial o inadimplemento de cláusulas essenciais do contrato, que comprometa a conclusão de seu objeto.

Artigo 6º - Pelo descumprimento injustificado de outras obrigações que não configurem inexecução total ou parcial do contrato ou mora no adimplemento, será aplicada multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total faturado mensalmente pela Contratada, correspondente ao mês de ocorrência do ato ou fato irregular.

Artigo 7º - O atraso injustificado na execução do serviço, obra ou fornecimento, sem prejuízo do disposto no §1º do artigo 86, da Lei Federal nº 8.666/93, sujeitará a contratada à multa de mora, calculada por dia de atraso e a sobre o saldo devedor, na seguinte proporção:

I - até 10 dias, multa de 0,1% por dia de atraso;

II - superior a 10 dias e até 20 dias, multa de 0,5% por dia de atraso;

III - superior a 20 dias e até 30 dias, multa de 0,8% por dia de atraso;

IV - superior a 30 dias e até 60 dias, multa de 1,0% por dia de atraso.

Parágrafo único - nos casos de materiais não entregues, o atraso será contado a partir do primeiro dia útil subsequente ao término do prazo estabelecido para a entrega;

Artigo 8º - As multas previstas nesta Resolução serão descontadas do primeiro pagamento eventualmente devido pela SECRETARIA DE ESTADO DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA, ou da garantia do respectivo Contrato ou instrumento equivalente, após notificação escrita da Contratada, pela autoridade competente.

Parágrafo 1º - Se a multa aplicada for superior ao valor do primeiro pagamento, o excesso será descontado do pagamento seguinte e assim sucessivamente.

Parágrafo 2º - Serão aplicados juros moratórios de 0,5% (meio por cento) ao mês às multas não



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência**

recolhidas até o vencimento.

Artigo 9º - O atraso superior a 60 (sessenta) dias será considerado inexecução parcial e ensejará a aplicação das multas estabelecidas no artigo 4º desta Resolução, sem prejuízo das demais sanções administrativas cabíveis, salvo se justificado mediante a ocorrência de caso fortuito ou de força maior superveniente à apresentação das propostas.

Artigo 10 - O valor das multas terá como base de cálculo o valor da contratação, reajustado, e atualizado monetariamente pelo índice da UFESP - Unidade Fiscal do Estado de São Paulo, desde a data do descumprimento da obrigação até a data do efetivo recolhimento, e poderá ser descontado da garantia prestada, quando exigida, e/ou dos pagamentos pendentes.

Parágrafo 1º - Não havendo garantia ou pagamento pendente, o valor da multa deverá ser recolhido pela contratada, no prazo de 05 (cinco) dias úteis a contar da intimação da sanção aplicada.

Parágrafo 2º - Decorrido o prazo estabelecido no §1º sem adimplemento da multa, será oficiada a Procuradoria Judicial, da Procuradoria Geral do Estado, para a propositura da medida judicial cabível.

Artigo 11 - A não substituição, pela contratada, de material não aceito pela SECRETARIA DE ESTADO DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA, no prazo estabelecido no instrumento contratual, ensejará a aplicação de multa em conformidade com o artigo 3º desta Resolução, considerando-se a mora, nesta hipótese, a partir do primeiro dia útil seguinte ao término do prazo.

Artigo 12 - O pedido de prorrogação do prazo de conclusão do objeto ou de qualquer etapa do serviço, obra ou fornecimento, somente será apreciado se efetuado dentro dos prazos fixados.

Artigo 13 - Aplicação de multa não impede que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique as outras sanções previstas na Lei federal nº 8.666, de 21.06.93, na Lei Estadual nº 6.544, de 22.11.89 e na Lei federal nº 10.520, de 17.07.02 e suas alterações.

Parágrafo 1º - A autoridade competente para aplicação das sanções, após o julgamento dos recursos ou transcorrido o prazo sem a sua interposição, providenciará a sua imediata divulgação no sítio eletrônico "[www.sancoes.sp.gov.br](http://www.sancoes.sp.gov.br)" considerando que o mesmo é acessado a cada licitação/contratação efetuada pela Administração.

Parágrafo 2º - As multas são autônomas e a aplicação de uma não exclui a de outras, tampouco impedem a aplicação de outras sanções administrativas estabelecidas em lei.

Artigo 14 - O infrator será notificado da imputação e do percentual máximo da multa cabível, para que se defenda no prazo de 05 (cinco) dias úteis, decorridos os quais a autoridade decidirá pela sua aplicação ou não e, se for o caso, o valor da multa devida.

Parágrafo 1º - Da aplicação das multas prevista nesta resolução, caberá recurso à autoridade superior, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, nos termos do artigo 109 da Lei Federal nº 8.666/93.

Parágrafo 2º - Observadas as disposições desta resolução, a autoridade só deixará de aplicar a multa se verificado que:

I - não houver a infração ou que o notificado não foi o seu autor;

II - a infração decorreu de caso fortuito ou força maior.

Artigo 15 - As disposições desta resolução aplicam-se, também às contratações realizadas com dispensa ou inexigibilidade de licitação.

Artigo 16 - Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação, produzindo seus efeitos sobre todas as licitações que forem realizadas e contratos que forem celebrados a partir de sua vigência.

Parágrafo único - O disposto nesta Resolução também deve ser aplicado aos contratos já assinados e os editais já publicados.

Artigo 17 - Fica revogada a Resolução SEDPcD nº 5, de 06-09-2010.



ANEXO V

MINUTA DE TERMO DE CONTRATO

PROCESSO 014.00000267/2023-51

PREGÃO ELETRÔNICO C.G. n° 006/2023

CONTRATO SEDPcD n° [Clique aqui para digitar texto.](#)

TERMO DE CONTRATO CELEBRADO ENTRE O ESTADO DE SÃO PAULO, **POR MEIO DA SECRETARIA DE ESTADO DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA** E [Clique aqui para digitar texto.](#), TENDO POR OBJETO A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS de INTERPRETAÇÃO DE LIBRAS (LÍNGUA BRASILEIRA DE SINAIS), POR MEIO DE PLATAFORMA DIGITAL E DE ACESSO A COMPUTADOR OU QUALQUER DISPOSITIVO APTO A ACESSAR A INTERNET

O ESTADO DE SÃO PAULO, por intermédio da SECRETARIA DE ESTADO DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA, doravante designado(a) "CONTRATANTE", neste ato representada(o) pelo(a) Senhor(a) Alexandre Artur Perroni, Chefe de Gabinete, CPF n° 110.621.668-76, no uso da competência conferida pelo Decreto-Lei Estadual n° 233, de 28 de abril de 1970, e [Clique aqui para digitar texto.](#), inscrita no CNPJ sob n° [Clique aqui para digitar texto.](#), com sede [Clique aqui para digitar texto.](#), a seguir denominada "CONTRATADA", neste ato representada pelo(a) Senhor(a) [Clique aqui para digitar texto.](#), portador do CPF n° [Clique aqui para digitar texto.](#), em face da adjudicação efetuada no Pregão Eletrônico indicado em epígrafe, celebram o presente TERMO DE CONTRATO, sujeitando-se às disposições previstas na Lei Federal n° 10.520/2002, no Decreto Estadual n° 49.722/2005 e no regulamento anexo à Resolução CC-27, de 25 de maio de 2006, aplicando-se, subsidiariamente, no que couberem, as disposições da Lei Federal n° 8.666/1993, do Decreto Estadual n° 47.297/2002, do regulamento anexo à Resolução CEGP-10, de 19 de



novembro de 2002, e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie, mediante as seguintes cláusulas e condições que reciprocamente outorgam e aceitam:

#### CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

Constitui objeto do presente instrumento a prestação de serviços de INTERPRETAÇÃO DE LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais), por meio de plataforma digital e de acesso a computador ou qualquer dispositivo apto a acessar a internet, conforme detalhamento e especificações técnicas constantes do Termo de Referência, da proposta da CONTRATADA e demais documentos constantes do processo administrativo em epígrafe.

#### **PARÁGRAFO PRIMEIRO**

O objeto contratual executado deverá atingir o fim a que se destina, com eficácia e qualidade requeridas.

#### **PARÁGRAFO SEGUNDO**

O regime de execução deste contrato é o de empreitada por preço **unitário**.

#### **PARÁGRAFO TERCEIRO**

O presente contrato será regido pela Lei Federal nº 10.520/2002 e pelas normas mencionadas no preâmbulo durante toda a sua vigência, nos termos do artigo 191 c/c o inciso II do artigo 193 da Lei Federal nº 14.133/2021.

#### CLÁUSULA SEGUNDA – DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

**A execução dos serviços deverá ter início no primeiro dia útil subsequente à data de assinatura do contrato, nos locais indicados no Termo de Referência**, correndo por conta da CONTRATADA todas as despesas decorrentes e necessárias à sua plena e adequada execução, em especial as atinentes a seguros, transporte, tributos, encargos trabalhistas e previdenciários.



CLÁUSULA TERCEIRA - DA VIGÊNCIA E DAS PRORROGAÇÕES

O contrato terá vigência de **40 (quarenta) meses, a contar da data estabelecida para início dos serviços.**

**PARÁGRAFO PRIMEIRO**

O prazo de vigência poderá ser prorrogado por sucessivos períodos, iguais ou inferiores, a critério da CONTRATANTE, até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos e condições permitidos pela legislação vigente.

**PARÁGRAFO SEGUNDO**

A CONTRATADA poderá se opor à prorrogação de que trata o parágrafo anterior, desde que o faça mediante documento escrito, recepcionado pelo CONTRATANTE em até **90 (noventa) dias** antes do vencimento do contrato ou de cada uma das prorrogações do prazo de vigência.

**PARÁGRAFO TERCEIRO**

Eventuais prorrogações serão formalizadas mediante celebração dos respectivos termos de aditamento ao contrato, respeitadas as condições prescritas na Lei Federal nº 8.666/1993.

**PARÁGRAFO QUARTO**

A não prorrogação do prazo de vigência contratual por conveniência da CONTRATANTE não gerará à CONTRATADA direito a qualquer espécie de indenização.

**PARÁGRAFO QUINTO**

Dentre outras exigências, a prorrogação somente será formalizada caso os preços mantenham-se vantajosos para o CONTRATANTE e consistentes com o mercado, conforme pesquisa a ser realizada à época do aditamento pretendido.

**PARÁGRAFO SEXTO**





Não obstante o prazo estipulado no *caput*, a vigência nos exercícios subsequentes ao da celebração do contrato estará sujeita à condição resolutiva, consubstanciada esta na inexistência de recursos aprovados nas respectivas Leis Orçamentárias de cada exercício para atender as respectivas despesas.

### **PARÁGRAFO SÉTIMO**

Ocorrendo a resolução do contrato, com base na condição estipulada no Parágrafo Sexto desta Cláusula, a CONTRATADA não terá direito a qualquer espécie de indenização.

### CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES E DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

À CONTRATADA, além das obrigações constantes do Termo de Referência, que constitui **Anexo I** do Edital indicado no preâmbulo, e daquelas estabelecidas em lei, em especial as definidas nos diplomas federal e estadual sobre licitações, cabe:

**I - zelar pela fiel execução deste contrato, utilizando-se de todos os recursos materiais e humanos necessários;**

**II – designar o responsável pelo acompanhamento da execução das atividades, em especial da regularidade técnica e disciplinar da atuação da equipe técnica alocada, e pelos contatos com o CONTRATANTE;**

**III - cumprir as disposições legais e regulamentares municipais, estaduais e federais que interfiram na execução dos serviços;**

**IV - manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação indicada no preâmbulo deste termo;**

**V - dar ciência imediata e por escrito ao CONTRATANTE de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços;**

**VI - prestar ao CONTRATANTE, por escrito, os esclarecimentos solicitados e atender prontamente as reclamações sobre seus serviços;**

**VII - responder por quaisquer danos, perdas ou prejuízos causados diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes da execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização do CONTRATANTE em seu acompanhamento;**



**VIII - responder pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e tributários, resultantes da execução deste contrato, nos termos do artigo 71 da Lei Federal nº 8.666/1993;**

**IX - manter seus profissionais identificados por meio de crachá com fotografia recente;**

**X - substituir qualquer integrante de sua equipe cuja permanência nos serviços for julgada inconveniente, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contado da solicitação justificada formulada pelo CONTRATANTE;**

**XI - arcar com despesas decorrentes de infrações de qualquer natureza praticadas por seus empregados durante a execução dos serviços, ainda que no recinto da sede do CONTRATANTE;**

**XII - apresentar, quando exigido pelo CONTRATANTE, os comprovantes de pagamento dos salários e de quitação das obrigações trabalhistas (inclusive as previstas em Acordos e Convenções Coletivas de Trabalho) e previdenciárias relativas aos empregados da CONTRATADA que atuem ou tenham atuado na prestação de serviços objeto deste contrato;**

**XIII - identificar todos os equipamentos e materiais de sua propriedade, de forma a não serem confundidos com similares de propriedade do CONTRATANTE;**

**XIV - obedecer às normas e rotinas do CONTRATANTE, em especial as que disserem respeito à proteção de dados pessoais, à segurança, à guarda, à manutenção e à integridade das informações coletadas, custodiadas, produzidas, recebidas, classificadas, utilizadas, acessadas, reproduzidas, transmitidas, distribuídas, processadas, arquivadas, eliminadas ou avaliadas durante a execução do objeto a que se refere a Cláusula Primeira deste Contrato, observando as normas legais e regulamentares aplicáveis;**

**XV - implantar, de forma adequada, a planificação, execução e supervisão permanente dos serviços, de maneira a não interferir nas atividades do CONTRATANTE, respeitando suas normas de conduta;**

**XVI - reexecutar os serviços sempre que solicitado pelo CONTRATANTE, quando estiverem em desacordo com as técnicas e procedimentos aplicáveis;**



**XVII - guardar sigilo em relação às informações ou documentos de qualquer natureza de que venha a tomar conhecimento, respondendo, administrativa, civil e criminalmente por sua indevida divulgação e incorreta ou inadequada utilização;**

**XVIII - manter bens e equipamentos necessários à realização dos serviços, de qualidade comprovada, em perfeitas condições de uso, em quantidade adequada à boa execução dos trabalhos, cuidando para que os equipamentos elétricos sejam dotados de sistema de proteção, de modo a evitar danos na rede elétrica;**

**XIX – submeter à CONTRATANTE relatório mensal sobre a prestação dos serviços, relatando todos os serviços realizados, eventuais problemas verificados e qualquer fato relevante sobre a execução do objeto contratual;**

**XX – fornecer à equipe alocada para a execução dos serviços os equipamentos de proteção individual adequados à atividade, o necessário treinamento e fiscalizar sua efetiva utilização;**

**XXI - prestar os serviços por intermédio da equipe indicada nos documentos apresentados na fase de habilitação, a título de qualificação técnica, quando exigida.**

#### **PARÁGRAFO PRIMEIRO**

A CONTRATADA não poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, tampouco aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, por conta própria ou por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou benefícios de qualquer espécie relacionados de forma direta ou indireta ao objeto deste contrato, o que deve ser observado, ainda, pelos seus prepostos, colaboradores e eventuais subcontratados, caso permitida a subcontratação.

#### **PARÁGRAFO SEGUNDO**

Em atendimento à Lei Federal nº 12.846/2013 e ao Decreto Estadual nº 67.301/2022, a CONTRATADA se compromete a conduzir os seus negócios de forma a coibir fraudes, corrupção e quaisquer outros atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, abstendo-se de práticas como as seguintes:

I – prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada;



II – comprovadamente, financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos em Lei;

III – comprovadamente, utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;

IV – no tocante a licitações e contratos:

a) frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;

b) impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;

c) afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;

d) fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;

e) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;

f) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ou

g) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública;

V – dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou intervir em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização do sistema financeiro nacional.

### **PARÁGRAFO TERCEIRO**

O descumprimento das obrigações previstas nos Parágrafos Primeiro e Segundo desta Cláusula Quarta poderá submeter a CONTRATADA à rescisão unilateral do contrato, a critério da CONTRATANTE, sem prejuízo da aplicação das sanções penais e administrativas cabíveis e, também, da instauração do processo administrativo de responsabilização de que tratam a Lei Federal nº 12.846/2013 e o Decreto Estadual nº 67.301/2022.



CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES E DAS RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

Ao CONTRATANTE cabe:

I - exercer a fiscalização dos serviços, designando servidor responsável pelo acompanhamento da execução contratual e, ainda, pelos contatos com a CONTRATADA;

II - fornecer à CONTRATADA todos os dados e informações necessários à execução do objeto do contrato;

III - efetuar os pagamentos devidos, de acordo com o estabelecido neste ajuste;

**IV - expedir autorização de serviços, com antecedência mínima de 01 (um) dia útil da data de início de sua execução;**

**V- permitir aos técnicos e profissionais da CONTRATADA acesso às áreas físicas envolvidas na execução deste contrato, observadas as normas de segurança;**

**VI - observar, no tratamento de dados pessoais de profissionais, empregados, prepostos, administradores e/ou sócios da CONTRATADA, a que tenha acesso durante a execução do objeto a que se refere a Cláusula Primeira deste Contrato, as normas legais e regulamentares aplicáveis, em especial, a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, com suas alterações subsequentes (“Lei Federal nº 13.709/2018”).**

CLÁUSULA SEXTA - DA FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

O CONTRATANTE exercerá a fiscalização dos serviços contratados por intermédio do gestor do contrato de modo a assegurar o efetivo cumprimento das obrigações ajustadas.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO**

A fiscalização não exclui e nem reduz a integral responsabilidade da CONTRATADA, mesmo perante terceiros, por quaisquer irregularidades constatadas na prestação dos serviços, inclusive quando resultantes de utilização de pessoal inadequado ou sem a qualificação técnica necessária, inexistindo, em qualquer hipótese, corresponsabilidade por parte do CONTRATANTE.



**PARAGRAFO SEGUNDO**

A ausência de comunicação, por parte do CONTRATANTE, referente a irregularidades ou falhas, não exime a CONTRATADA do regular cumprimento das obrigações previstas neste contrato e no **Anexo I** do Edital.

**CLÁUSULA SÉTIMA - DOS PREÇOS E DO REAJUSTE**

**A CONTRATADA obriga-se a executar os serviços objeto deste contrato pelo preço mensal estimado de R\$ ( ), perfazendo o total estimado de R\$ ( ), mediante os seguintes valores unitários:**

<b>Item</b>	<b>Descrição do serviço</b>	<b>Qtde. de horas estimadas/mês (1)</b>	<b>Valor unitário/Hora (2)</b>	<b>Valor Mensal (3) = (1) x (2)</b>	<b>Valor Total (40 meses) (4) = (3) x 40</b>
<b>1</b>	<b>Central de libras</b>	<b>400</b>			

**PARÁGRAFO PRIMEIRO**

Nos preços acima estão incluídos, além do lucro, todas as despesas e custos diretos e indiretos relacionados à prestação dos serviços, tais como tributos, remunerações, despesas financeiras e quaisquer outras necessárias ao cumprimento do objeto desta licitação, inclusive gastos com transporte.

**PARÁGRAFO SEGUNDO**

Caso a CONTRATADA seja optante pelo Simples Nacional e, por causa superveniente à contratação, perca as condições de enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte ou, ainda, torne-se impedida de beneficiar-se desse regime tributário diferenciado por incorrer em alguma das vedações previstas na Lei Complementar Federal nº 123/2006, não poderá deixar de cumprir as obrigações avençadas perante a Administração, tampouco requerer o reequilíbrio econômico-financeiro, com base na



alegação de que a sua proposta levou em consideração as vantagens daquele regime tributário diferenciado.

### **PARÁGRAFO TERCEIRO**

**Os preços a que se refere o caput serão reajustados anualmente, mediante a aplicação da seguinte fórmula paramétrica:**

$$R = P_0 \left[ \left( \frac{IPC}{IPC_0} - 1 \right) \right]$$

**Onde:**

- **R = parcela de reajuste;**
- **P0 = preço inicial do contrato no mês de referência dos preços ou preço do contrato no mês de aplicação do último reajuste;**
- **IPC/IPC0 = variação do IPC FIPE - Índice de Preço ao Consumidor, ocorrida entre o mês de referência de preços, ou o mês do último reajuste aplicado, e o mês de aplicação do reajuste.**

### **PARÁGRAFO QUARTO**

**A periodicidade anual de que trata o Parágrafo Terceiro será contada a partir da data de apresentação da proposta, que será considerada a data de referência dos preços.**

### **CLAUSULA OITAVA –DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

No presente exercício as despesas decorrentes desta contratação irão onerar o **crédito orçamentário 470101, de classificação funcional programática 14.422.4700.5962.0000 e categoria econômica 339039.**

### **PARÁGRAFO ÚNICO**

No(s) exercício(s) seguinte(s), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.



### **CLÁUSULA NONA - DAS MEDIÇÕES DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

**Os serviços executados serão objeto de medição mensal, de acordo com os seguintes procedimentos:**

#### **PARÁGRAFO PRIMEIRO**

**No primeiro dia útil subsequente à prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá efetuar a apuração das horas de atendimento efetuadas no respectivo mês, e, considerando os recursos contratados, elaborar o correspondente relatório contendo dias, horários e quantidades de atendimentos efetuados, além do tipo de deficiência dos atendidos, tipo de demanda e encaminhamento proposto.**

#### **PARÁGRAFO SEGUNDO**

**Para efeito de pagamento, as medições deverão ser realizadas da seguinte forma:**

**1. No segundo dia útil subsequente ao mês que os serviços foram prestados, a CONTRATADA deverá entregar o relatório contendo os quantitativos mensais descritos no item acima e os respectivos valores apurados.**

**2. Na hipótese de glosas e/ou incorreções de quantitativos e/ou valores, a CONTRATANTE solicitará à CONTRATADA a retificação do relatório, objetivando a emissão da Nota Fiscal Fatura.**

#### **PARÁGRAFO TERCEIRO**

**Serão considerados somente as horas de atendimento efetivamente realizadas e apurados da seguinte forma:**

**1. O valor dos pagamentos será obtido mediante aplicação do preço global contratado às correspondentes quantidades de horas efetivamente realizadas, descontadas as importâncias relativas às quantidades de serviços não aceitas e glosadas pela CONTRATANTE por motivos imputáveis à CONTRATADA;**

**2. Caso a medição não seja composta por número inteiro de horas será aplicado o fechamento proporcional à minutagem alcançada;**





**3. A aplicação de descontos indicados no item imediatamente acima não prejudica a aplicação de sanções à CONTRATADA, em razão da não execução dos serviços;**

**4. Apuradas as horas efetivamente realizadas a CONTRATANTE pagará até o limite de 20 (vinte) horas, caso a CONTRATADA tenha realizado quantidade inferior no mês, para garantir a manutenção da estrutura necessária ao funcionamento da CIL.**

#### **PARÁGRAFO QUARTO**

**Após a conferência dos quantitativos e valores apresentados, a CONTRATANTE atestará a medição mensal, no prazo de 05 (cinco) dias úteis contados do recebimento do relatório, comunicando à CONTRATADA o valor aprovado e autorizando a emissão da correspondente nota fiscal/fatura.**

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – DOS PAGAMENTOS**

Os pagamentos serão efetuados mensalmente, mediante a apresentação dos originais da nota fiscal/fatura ao protocolo da Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência, em conformidade com a Cláusula Nona deste instrumento.

#### **PARÁGRAFO PRIMEIRO**

Os pagamentos serão realizados mediante depósito na conta corrente bancária em nome da CONTRATADA no Banco do Brasil S/A, **conta nº** , **Agência nº** , de acordo com as seguintes condições:

- I - em 30 (trinta) dias, contados da data de entrega da nota fiscal/fatura, ou de sua reapresentação em caso de incorreções, na forma e local previstos nesta Cláusula.
- II - A discriminação dos valores dos serviços deverá ser reproduzida na nota fiscal/fatura apresentada para efeito de pagamento.

#### **PARÁGRAFO SEGUNDO**



Havendo atraso nos pagamentos, incidirá correção monetária sobre o valor devido na forma da legislação aplicável, bem como juros moratórios, a razão de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculados *pro rata temporis*, em relação ao atraso verificado.

### **PARÁGRAFO TERCEIRO**

Constitui condição para a realização dos pagamentos a inexistência de registros em nome da CONTRATADA no “Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais– CADIN ESTADUAL”, o qual deverá ser consultado por ocasião da realização de cada pagamento. O cumprimento desta condição poderá se dar pela comprovação, pela CONTRATADA, de que os registros estão suspensos, nos termos do artigo 8º da Lei Estadual nº 12.799/2008.

### **PARAGRAFO QUARTO**

A CONTRATANTE poderá, por ocasião do pagamento, efetuar a retenção de tributos determinada por lei, ainda que não haja indicação de retenção na nota fiscal apresentada ou que se refira a retenções não realizadas em meses anteriores.

### **PARÁGRAFO QUINTO**

O recolhimento do Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN deverá ser feito em consonância com o artigo 3º e demais disposições da Lei Complementar Federal nº 116/2003, e respeitando as seguintes determinações:

I - Quando da celebração do contrato, a CONTRATADA deverá indicar a legislação municipal aplicável aos serviços por ela prestados, relativamente ao ISSQN, esclarecendo, expressamente, sobre a eventual necessidade de retenção do tributo, pelo tomador dos serviços;

II - Caso se mostre exigível, à luz da legislação municipal, a retenção do ISSQN pelo tomador dos serviços:

- a) O CONTRATANTE, na qualidade de responsável tributário, deverá reter a quantia correspondente do valor da nota-fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalente apresentada e recolher a respectiva importância em nome da CONTRATADA no prazo previsto na legislação municipal.



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência**

b) Para tanto, a CONTRATADA deverá destacar o valor da retenção, a título de "RETENÇÃO PARA O ISS" ao emitir a nota fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalente. Considera-se preço do serviço a receita bruta a ele correspondente, sem nenhuma dedução.

III - Caso, por outro lado, não haja previsão de retenção do ISSQN pelo tomador dos serviços:

a) A CONTRATADA deverá apresentar declaração da Municipalidade competente com a indicação de sua data-limite de recolhimento ou, se for o caso, da condição de isenção;

b) Mensalmente a CONTRATADA deverá apresentar comprovante de recolhimento do ISSQN por meio de cópias autenticadas das guias correspondentes ao serviço executado e deverá estar referenciado à data de emissão da nota fiscal, fatura ou documento de cobrança equivalente;

c) Caso, por ocasião da apresentação da nota fiscal, da fatura ou do documento de cobrança equivalente, não haja decorrido o prazo legal para recolhimento do ISSQN, poderão ser apresentadas cópias das guias de recolhimento referentes ao mês imediatamente anterior, devendo a CONTRATADA apresentar a documentação devida quando do vencimento do prazo legal para o recolhimento.

d) a não apresentação dessas comprovações assegura ao CONTRATANTE o direito de sustar o pagamento respectivo e/ou os pagamentos seguintes.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA SUBCONTRATAÇÃO, CESSÃO OU TRANSFERÊNCIA DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS.

**A CONTRATADA não poderá subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente, o objeto deste ajuste.**

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA ALTERAÇÃO DA QUANTIDADE DO OBJETO CONTRATADO



A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratadas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto, a critério exclusivo do CONTRATANTE, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

#### **PARÁGRAFO ÚNICO**

Eventual alteração será obrigatoriamente formalizada pela celebração de prévio termo aditivo ao presente instrumento, respeitadas as disposições da Lei Federal nº 8.666/1993.

#### CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA RESCISÃO

O contrato poderá ser rescindido, na forma, com as consequências e pelos motivos previstos nos artigos 77 a 80 e 86 a 88, da Lei Federal nº 8.666/1993.

#### **PARÁGRAFO ÚNICO**

A CONTRATADA reconhece desde já os direitos do CONTRATANTE nos casos de rescisão administrativa, prevista no artigo 79 da Lei Federal nº 8.666/1993, bem como no artigo 1º, §2º, item 3, do Decreto Estadual nº 55.938/2010, com a redação que lhe foi dada pelo Decreto Estadual nº 57.159/2011, na hipótese da configuração de trabalho em caráter não eventual por pessoas físicas, com relação de subordinação ou dependência, quando a CONTRATADA for sociedade cooperativa.

#### CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

A CONTRATADA ficará impedida de licitar e contratar com a Administração direta e indireta do Estado de São Paulo, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, se vier a praticar quaisquer atos previstos no artigo 7º da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal, quando couber.

#### **PARÁGRAFO PRIMEIRO**

A sanção de que trata o *caput* desta Cláusula poderá ser aplicada juntamente com as multas previstas no **Anexo IV** do Edital indicado no preâmbulo deste instrumento,



garantido o exercício de prévia e ampla defesa, e deverá ser registrada no CAUFESP, no "Sistema Eletrônico de Aplicação e Registro de Sanções Administrativas – e-Sanções", no endereço [www.esancoes.sp.gov.br](http://www.esancoes.sp.gov.br), e também no "Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS", no endereço <https://portaldatransparencia.gov.br/sancoes/consulta>.

### **PARÁGRAFO SEGUNDO**

As sanções são autônomas e a aplicação de uma não exclui a de outra.

### **PARÁGRAFO TERCEIRO**

O CONTRATANTE reserva-se no direito de descontar das faturas os valores correspondentes às multas que eventualmente forem aplicadas por descumprimento de cláusulas contratuais, ou, quando for o caso, efetuará a cobrança judicialmente.

### **PARÁGRAFO QUARTO**

A prática de atos que atentem contra o patrimônio público nacional ou estrangeiro, contra princípios da administração pública, ou que de qualquer forma venham a constituir fraude ou corrupção, durante a licitação ou ao longo da execução do contrato, será objeto de instauração de processo administrativo de responsabilização nos termos da Lei Federal nº 12.846/ 2013 e do Decreto Estadual nº 67.301/2022, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas previstas no artigo 7º da Lei Federal nº 10.520/2002.

### CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

**A garantia de execução contratual, quando exigida pelo CONTRATANTE em decorrência da celebração do contrato, deverá obedecer às normas previstas no Edital indicado no preâmbulo deste instrumento.**

### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

A CONTRATADA deve cumprir a Lei Federal nº 13.709/2018 no âmbito da execução do objeto deste Contrato e observar as instruções por escrito do CONTRATANTE no tratamento de dados pessoais.



### **PARÁGRAFO PRIMEIRO**

A CONTRATADA deve assegurar que o acesso a dados pessoais seja limitado aos empregados, prepostos ou colaboradores que necessitem conhecer/acessar os dados pertinentes, na medida em que sejam estritamente necessários para as finalidades deste Contrato, e cumprir a legislação aplicável, assegurando que todos esses indivíduos estejam sujeitos a compromissos de confidencialidade ou obrigações profissionais de confidencialidade.

### **PARÁGRAFO SEGUNDO**

Considerando a natureza dos dados tratados, as características específicas do tratamento e o estado atual da tecnologia, assim como os princípios previstos no *caput* do art. 6º da Lei Federal nº 13.709/2018, a CONTRATADA deve adotar, em relação aos dados pessoais, medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados e informações de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

### **PARÁGRAFO TERCEIRO**

Considerando a natureza do tratamento, a CONTRATADA deve, enquanto operadora de dados pessoais, implementar medidas técnicas e organizacionais apropriadas para o cumprimento das obrigações do CONTRATANTE previstas na Lei Federal nº 13.709/2018.

### **PARÁGRAFO QUARTO**

A CONTRATADA deve:

- I – notificar o CONTRATANTE na primeira oportunidade possível, ao receber requerimento de um titular de dados, na forma prevista no artigo 18 da Lei Federal nº 13.709/2018; e
- II – quando for o caso, auxiliar o CONTRATANTE na elaboração da resposta ao requerimento a que se refere o inciso I deste parágrafo.

### **PARÁGRAFO QUINTO**

A CONTRATADA deve notificar ao CONTRATANTE, na primeira oportunidade possível, a ocorrência de incidente de segurança relacionado a dados pessoais, fornecendo informações suficientes para que o CONTRATANTE cumpra quaisquer obrigações de



comunicar à autoridade nacional e aos titulares dos dados a ocorrência do incidente de segurança sujeita à Lei Federal nº 13.709/2018.

#### **PARÁGRAFO SEXTO**

A CONTRATADA deve adotar as medidas cabíveis para auxiliar na investigação, mitigação e reparação de cada um dos incidentes de segurança.

#### **PARÁGRAFO SÉTIMO**

A CONTRATADA deve auxiliar o CONTRATANTE na elaboração de relatórios de impacto à proteção de dados pessoais, observado o disposto no artigo 38 da Lei Federal nº 13.709/2018, no âmbito da execução deste Contrato.

#### **PARÁGRAFO OITAVO**

Na ocasião do encerramento deste Contrato, a CONTRATADA deve, imediatamente, ou, mediante justificativa, em até 10 (dez) dias úteis da data de seu encerramento, devolver todos os dados pessoais ao CONTRATANTE ou eliminá-los, conforme decisão do CONTRATANTE, inclusive eventuais cópias de dados pessoais tratados no âmbito deste Contrato, certificando por escrito, ao CONTRATANTE, o cumprimento desta obrigação.

#### **PARÁGRAFO NONO**

A CONTRATADA deve colocar à disposição do CONTRATANTE, conforme solicitado, toda informação necessária para demonstrar o cumprimento do disposto nesta cláusula, e deve permitir auditorias e contribuir com elas, incluindo inspeções, pelo CONTRATANTE ou auditor por ele indicado, em relação ao tratamento de dados pessoais.

#### **PARÁGRAFO DEZ**

Todas as notificações e comunicações realizadas nos termos desta cláusula devem se dar por escrito e ser entregues pessoalmente, encaminhadas pelo correio ou por e-mail para os endereços físicos ou eletrônicos informados em documento escrito emitido por ambas as partes por ocasião da assinatura deste Contrato, ou outro endereço informado em notificação posterior.



**PARÁGRAFO ONZE**

A CONTRATADA responderá por quaisquer danos, perdas ou prejuízos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes do descumprimento da Lei Federal nº 13.709/2018 ou de instruções do CONTRATANTE relacionadas a este Contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização do CONTRATANTE em seu acompanhamento.

**PARÁGRAFO DOZE**

Caso o objeto da presente contratação envolva o tratamento de dados pessoais com fundamento no consentimento do titular de que trata o inciso I do artigo 7º da Lei nº 13.709/2018, deverão ser observadas pela CONTRATADA ao longo de toda a vigência do contrato todas as obrigações específicas vinculadas a essa hipótese legal de tratamento de dados pessoais, conforme instruções por escrito do CONTRATANTE.

**PARÁGRAFO TREZE**

É vedada a transferência de dados pessoais, pela CONTRATADA, para fora do território do Brasil sem o prévio consentimento, por escrito, do CONTRATANTE, e demonstração da observância, pela CONTRATADA, da adequada proteção desses dados, cabendo à CONTRATADA o cumprimento de toda a legislação de proteção de dados ou de privacidade de outro(s) país(es) que for aplicável.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DISPOSIÇÕES FINAIS**

Fica ajustado, ainda, que:

I. Consideram-se partes integrantes do presente Termo de Contrato, como se nele estivessem transcritos:

- a. o Edital mencionado no preâmbulo e seus anexos.
- b. a proposta apresentada pela CONTRATADA;

II. Aplicam-se às omissões deste contrato as disposições da Lei Federal nº 10.520/2002 e disposições regulamentares pertinentes, e, subsidiariamente, as disposições da Lei Federal nº 8.666/1993, da Lei Federal nº 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor – e princípios gerais dos contratos.





**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência**

III. Para dirimir quaisquer questões decorrentes deste Termo de Contrato, não resolvidas na esfera administrativa, será competente o foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo.

E assim, por estarem as partes justas e contratadas, foi lavrado o presente instrumento **em 01 (uma) via**, que, lido e achado conforme pela CONTRATADA e pela CONTRATANTE, vai por elas assinado para que produza todos os efeitos de Direito, sendo assinado também pelas testemunhas abaixo identificadas.

São Paulo, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20XX.

\_\_\_\_\_  
CONTRATANTE

\_\_\_\_\_  
CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

\_\_\_\_\_  
(nome e CPF)

\_\_\_\_\_  
(nome e CPF)



ANEXO VI  
PROVA DE CONCEITO

PROCESSO 014.00000267/2023-51

PREGÃO ELETRÔNICO C.G. n° 006/2023

TESTES DOS REQUISITOS FUNCIONAIS

A LICITANTE deverá atender, **OBRIGATORIAMENTE**, aos itens 6.1.1, 6.1.2 E 6.1.40., a saber:

6.1.1	A Solução apresentada pela CONTRATADA deverá estar apta a receber acessos via web, possuindo compatibilidade com os sistemas operacionais Windows, Linux, MacOs, originados pelos usuários de qualquer computador com acesso à Internet, através de um browser padrão de mercado.
6.1.2	A solução apresentada pela CONTRATADA deverá prover acesso de atendimento ao usuário via Aplicativo ou via web mobile responsivo através de um navegador padrão de mercado, para os sistemas operacionais Android e IOS, originados pelos usuários de celular ou tablet compatíveis com acesso à internet.
6.1.40	A funcionalidade do Sistema deverá atender os seguintes requisitos: A Solução apresentada pela CONTRATADA deverá estar apta a receber acessos de qualquer cidadão, independente da sua deficiência. Deverá seguir as normas e recomendações de acessibilidade, com recursos disponíveis para acesso conforme preconiza o Artigo 63 da Lei nº 13.146 de 06 de Julho de 2015.

A LICITANTE deverá atender, **OBRIGATORIAMENTE**, pelo menos 90% dos critérios descritos, conforme abaixo, para aprovação na Prova de Conceito:

ITEM DO TR DO EDITAL	DESCRIÇÃO DO REQUISITO CONFORME ITEM	REQUISITO ATENDIDO	
		SIM	NÃO
6.1.3.	O acesso do atendimento em LIBRAS através do aplicativo deverá prever o cadastramento apartado de cidadão ou agente público, criando para cada um deles uma conta com controle de acesso e senha.		
6.1.4.	Para concluir o cadastramento, o usuário deverá aceitar ostermos de uso da solução, cuja redação será definida pela SECRETARIA DE ESTADO DOS DIREITOS DA PESSOA		



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência**

	COM DEFICIÊNCIA.		
6.1.5.	Possibilitar o cadastramento de Atendentes, Supervisores e Administradores com controle de acesso por usuário e senha.		
6.1.6.	Permitir a alteração da senha pelo próprio usuário.		
6.1.7.	Permitir o bloqueio de acesso para o caso de tentativas de acesso indevido.		
6.1.8.	A plataforma digital apresentada pela CONTRATADA deve permitir o acionamento do cidadão surdo mediante o envio de um “push”, ou outro mecanismo de mesmo efeito, ao aplicativo de seu dispositivo móvel celular (smartphone), que o fará vibrar. Caso o usuário surdo não atenda ao push, a solução deverá possibilitar a gravação e envio de um vídeo em LIBRAS ao seu aplicativo para posterior acesso ao recado.		
6.1.9.	Permitir ligações VCO - voicecarry over (transmissão de som/voz).		
6.1.10.	Permitir ligações HCO - hearingcarry over (transmissão de som/audio).		
6.1.11.	Possibilitar ajustes de tamanho e cores de fontes, cores de fundo e contraste, somente na configuração da ferramenta em questão, não alterando a configuração de outras ferramentas/aparelhos do usuário.		
6.1.12.	Possuir teclado virtual DTMF (Dual-ToneMulti-Frequency).		
6.1.13.	Permitir a criação de filas de atendimento prioritárias e emergenciais, possibilitando ao administrador incluir, alterar, excluir e gerenciar em qualquer momento, sem a necessidade de alteração no sistema.		
6.1.14.	Permitir o monitoramento em tempo real das filas de atendimento.		
6.1.15.	Exibir ao usuário sua posição na fila de atendimento, atualizando automaticamente sempre que essa posição for alterada.		
6.1.16.	Possuir módulo de exibição de vídeos institucionais contendo mensagens em Libras e texto, enquanto o usuário aguarda na fila de atendimento.		
6.1.17.	Permitir a troca de vídeos institucionais a qualquer tempo sem a necessidade de novos desenvolvimentos no sistema.		
6.1.18.	Permitir ao atendente realizar transferência de atendimentos entre filas e atendentes.		
6.1.19.	Permitir ao atendente realizar pausas com motivos customizáveis		
6.1.20.	Permitir a possibilidade de gravação do atendimento.		
6.1.21.	Permitir dentro de um único atendimento a comunicação simultânea de no mínimo 3 (três) pessoas em conferência.		



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência**

<b>6.1.22.</b>	Permitir que o usuário receba mensagens de texto ou vídeo em sua caixa postal, assim que realizar o acesso ao sistema.		
<b>6.1.23.</b>	A Solução apresentada pela CONTRATADA deverá prever a escalabilidade da quantidade de Posições de Atendimento (PAs), de forma que se possa ajustar a capacidade de atendimento em função do comportamento da demanda.		
<b>6.1.24.</b>	O Aplicativo de acesso deverá ter layout Whitelabel, podendo ser customizado, tanto no website, quanto nos dispositivos móveis de seus usuários.		
<b>6.1.25.</b>	Possibilitar a customização de layout do sistema, conforme necessidade da CONTRATANTE.		
<b>6.1.26.</b>	Possuir módulo de consultas gerenciais por nível de autorização, definido no controle de acesso.		
<b>6.1.27.</b>	Fornecer relatórios informativos contendo estatísticas para avaliação da prestação dos serviços contratados. Tais informativos devem estar disponíveis em tempo real.		
<b>6.1.28.</b>	Possibilitar emissão de relatórios com o número de usuários na fila, a qualquer momento e em tempo real.		
<b>6.1.29.</b>	Possibilitar relatório com tempo mínimo, médio e máximo dos atendimentos.		
<b>6.1.30.</b>	Possibilitar relatório com número de atendimentos em períodos variáveis.		
<b>6.1.31.</b>	Possibilitar relatório de todas as chamadas realizadas para o atendimento virtual em determinado período, com a identificação do atendido, data, horário, duração do atendimento, destino ou natureza da chamada (serviços públicos estaduais), versão da solução utilizada pelo atendido e tempo de uso de dados móveis, podendo ser nulo, para verificação de tempo de uso de navegação patrocinada.		
<b>6.1.32.</b>	Possibilitar a emissão de relatório com número e relação de chamadas atendidas e não atendidas.		
<b>6.1.33.</b>	Possibilitar a emissão de relatório com tempo médio de espera para ser atendido.		
<b>6.1.34.</b>	Possibilitar a emissão de relatórios e gráficos dos atendimentos.		
<b>6.1.35.</b>	Possibilitar relatórios georreferenciados por tipo de atendimento com base no endereço do cadastro do usuário.		
<b>6.1.36.</b>	Manter as gravações em armazenamento pelo período de 24 meses de todos os atendimentos realizados.		
<b>6.1.37.</b>	Possuir banco de dados compatível com a plataforma disponível no mercado.		
<b>6.1.38.</b>	Permitir exportação de dados para outras plataformas.		



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência**

<b>6.1.39.</b>	Deverá permitir sua instalação em qualquer plataforma sem a necessidade de instalação de aplicações e aquisição de componentes ou equipamentos.		
<b>6.1.41.</b>	A solução deverá permitir a priorização de serviços emergenciais, que podem ser definidos via Painel de Administração (por exemplo: SAMU, polícia e bombeiros).		
<b>6.1.42.</b>	A solução deverá permitir a geração de QR code que possibilite o acesso para a plataforma de atendimento em LIBRAS, para diferentes serviços e/ou locais, para utilização direta dos usuários com o uso de dispositivos móveis, sem a necessidade de instalação de aplicativo próprio.		
<b>6.1.43.</b>	A solução deverá permitir que o atendente realize ligações telefônicas, realizando a tradução do áudio para LIBRAS por vídeo ao usuário surdo, perfazendo a triangulação da comunicação entre ambos.		
<b>6.1.44.</b>	A solução deverá permitir acionamento por videochamada de um usuário logado em seu aplicativo via notificação, por solicitação da CONTRATANTE, através de linha telefônica a ser disponibilizada. Neste modelo, o início da triangulação da comunicação é iniciada por um ouvinte.		
<b>6.1.45.</b>	A solução deverá permitir a inclusão de Pesquisa de satisfação ao término dos atendimentos pelos usuários, através de vídeo explicativo em LIBRAS e envio de respostas, que poderão ser consultadas por relatório no Painel de Administração.		
<b>6.1.46.</b>	A solução deverá estar apta a diferenciar o cadastro no acesso de atendimento entre cidadão e agente público, exibindo serviços diferenciados para eles, via Painel de Administração.		



**ANEXO VII**

**TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO**

**Contratante:** Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência.

**Contratada:**

**Contrato n°**

**Objeto:**

Pelo presente Termo, nós, abaixo, identificados:

**1. Estamos CIENTES de que:**

- a) o ajuste acima referido, seus aditamentos, bem como o acompanhamento de sua execução contratual, estarão sujeitos a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;
- b) poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraindo cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 01/2011 do TCESP;
- c) além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;
- d) as informações pessoais dos responsáveis pela contratante estão cadastradas no módulo eletrônico do "Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP", nos termos previstos no Artigo 2º das Instruções nº01/2020, conforme "Declaração(ões) de Atualização Cadastral" anexa (s);
- e) é de exclusiva responsabilidade do contratado manter seus dados sempre atualizados.

**2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:**

- a) O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação;
- b) Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência**

São Paulo, de de .

**AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO/ENTIDADE:**

Nome: Marcos da Costa

Cargo: Secretário de Estado

CPF: 037.290.518-81

**RESPONSÁVEIS PELA HOMOLOGAÇÃO DO CERTAME:**

Nome: Alexandre Artur Perroni

Cargo: Chefe de Gabinete

CPF: 110.621.668-76

Assinatura: \_\_\_\_\_

**RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O AJUSTE:**

**Pelo CONTRATANTE:**

Nome: Alexandre Artur Perroni

Cargo: Chefe de Gabinete

CPF: 110.621.668-76

Assinatura: \_\_\_\_\_

**Pela CONTRATADA:**

Nome:

Cargo:

Assinatura: \_\_\_\_\_

**ORDENADOR DE DESPESAS DA CONTRATANTE:**

Nome: Alexandre Artur Perroni

Cargo: Chefe de Gabinete

CPF: 110.621.668-76

Assinatura: \_\_\_\_\_