DEFENSORIA PÚBLICA
do Estado do Maranhão

EDITAL

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90019/2025 – DPEMA
(Processo Administrativo SEI nº 0001392.110000931.0.2025)

A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO-DPE, torna público, para conhecimento dos interessados, que realizará licitação na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, critério de julgamento MENOR PREÇO, aprovado pela Assessoria Jurídica conforme parecer 258/2025, conduzida pelo(a) Pregoeiro(a) auxiliado(a) pela equipe de apoio designada nos termos da Portaria nº 2377-DPGE/2024, publicada no DOE e juntada ao processo, para a escolha da proposta mais vantajosa, objetivando a contratação do objeto desta licitação, observadas as normas e condições do presente Edital e seus anexos e as disposições contidas na Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e alterações, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital, a se realizar:

DATA: 17 de julho de 2025, ou no primeiro dia útil subsequente, na hipótese de não haver expediente nesta data.

HORA: 09:30 horas (nove horas e trinta minutos) – horário de Brasília-DF.

LOCAL: Portal de Compras do Governo Federal – www.compras.gov.br

CÓDIGO UASG: 453747

CATSER: 26077

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para fornecimento de solução de transcrição de vídeos utilizando Inteligência Artificial fornecida na modalidade SaaS (Software como Serviço) para a transcrição de até 3872 horas de vídeos por mês (232.320 minutos/mês), banco de horas técnicas para desenvolvimento de funcionalidades e integrações sob demanda, nas condições do Edital e seus anexos.

1.2 Em caso de discordância existente entre as especificações do objeto deste Pregão descritas no Comprasnet e aquelas constantes no Termo de Referência, prevalecerão as do Termo de Referência.

1.3 A licitação será realizada em **ITEM ÚNICO.**

1.4 Recursos Orçamentários. As despesas para atender a presente contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da DPE, na seguinte classificação: UG: 08101; Programa de trabalho: 03.092.0623.6004.023339 - 33904006 Serviço de Tecnologia da Informação e Comunicação / Locação de Software. Fonte: 1759107000 - Fonte de Recurso do FADEP.

1.5 O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no endereço eletrônico https://defensoria.ma.def.br/dpema/portal/licitacoes.

2. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO

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

2.1.1 Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no Sicaf até o 3º (terceiro) dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

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

2.3 É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

2.4 A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

2.5 Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021, para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual – MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006.

2.6 Não poderão disputar esta licitação:

2.6.1 Aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

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

2.6.3 Empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

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

2.6.5 Aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente da Defensoria Pública do Estado do Maranhão ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

2.6.6 Empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

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

2.6.8 Agente público da Defensoria Pública do Maranhão;

2.6.9 Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público – OSCIP, atuando nessa condição;

2.6.10 Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público da Defensoria Pública do Maranhão, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme § 1º do art. 9º da Lei n.º 14.133, de 2021.

2.6.11 Empresas cujos sócios sejam cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, inclusive, dos membros ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções

administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação.

2.7 O impedimento de que trata o item 2.6.4 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

2.8 A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 2.6.2 e 2.6.3 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos da DPE.

2.9 Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

2.10 Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da Lei nº 14.133/2021.

2.11 A vedação de que trata o item 2.6.8 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

2.12 Ao participar de processo licitatório, o representante legal da licitante, titular de dados pessoais, está ciente de que, para a execução do objeto desta licitação, o órgão CONTRATANTE terá acesso aos seus dados, tais como: número de documentos, endereço eletrônico, cópias de documentos de identificação, bem como que os referidos dados serão tratados pela Administração, conforme autorização legal prevista na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – Lei nº 13.709/2018 – Art. 7º, inciso II.

3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

3.1 A licitante deverá cadastrar no sistema Comprasnet a proposta de preços conforme os campos disponíveis no sistema e anexar os Documentos de Habilitação, a Proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital e a Documentação Técnica exigida neste Edital relativa à proposta, até a data e o horário marcados para abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento desta documentação.

3.2 Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

3.3 No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

3.4 Está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

3.4.1 Não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7°, XXXIII, da Constituição;

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

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

3.5 O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021.

3.6 O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3° da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021.

3.6.1 No item exclusivo para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item;

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

3.7 A falsidade da declaração de que trata os itens 3.3 ou 3.5 sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e neste Edital.

3.8 Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

3.9 Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

3.10 Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

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

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

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

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

3.12.1 Valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço; e

3.12.2 Percentual de desconto inferior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por maior desconto.

3.13 O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para a Defensoria Pública do Estado do Maranhão, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

3.14 Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

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

4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

4.1 O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

4.1.1 Descrição do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência.

4.1.2 Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

4.2 Os licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do SICAF, assegurado aos demais licitantes o direito de acesso aos dados neles constantes.

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

4.4 O licitante se responsabilizará por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras todas as informações inseridas no sistema.

4.5 Os preços propostos deverão conter até duas casas decimais, não sendo admitidos valores simbólicos, irrisórios ou iguais a zero, ensejando a desclassificação.

4.6 O CNPJ da proponente, empresa cadastrada no SICAF e habilitada na licitação, deverá ser o mesmo para efeito de emissão das notas fiscais e posterior pagamento.

4.7 As propostas terão validade de 60 (sessenta) dias corridos, contados da data de abertura da sessão pública estabelecida no preâmbulo deste Edital.

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

4.9 Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

4.10 Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

4.11 A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, nas quantidades e qualidade adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

4.12 O descumprimento das regras supramencionadas pela Defensoria Pública do Estado do Maranhão por parte dos contratados pode ensejar a fiscalização do Tribunal de Contas do Estado do Maranhão e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 51, inciso VIII, da Constituição Estadual; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

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

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

5.2 Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

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

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

5.5 O lance deverá ser ofertado pelo **valor global .**

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

5.7 O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

5.8 O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de 0,75% (setenta e cinco centésimos por cento) do valor do item.

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

5.10 **O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa aberto**.

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

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

5.12 Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.

5.13 Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

5.14 Após o reinício previsto no subitem supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

5.15 Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará os lances segundo a ordem crescente de valores.

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

5.15.2 Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

5.16 No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

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

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

5.19 Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno

porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.

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

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

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

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

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

5.20.1 Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021, nesta ordem:

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

5.20.1.2 avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos em Lei;

5.20.1.3 desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme o Decreto nº 11.430/2023;

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

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

5.21.1 Empresas estabelecidas no Estado do Maranhão;

5.21.2 Empresas brasileiras;

5.21.3 Empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

5.21.4 empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.

5.22 Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

5.22.1 A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

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

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

5.23 O pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, **no prazo de 02 (duas) horas**, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, sob pena de desclassificação.

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

6. DA FASE DE JULGAMENTO

6.1 Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133/2021, legislação correlata especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

6.1.1 SICAF;

6.1.2 Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, mantido pela Controladoria- Geral da União (https://portaldatransparencia.gov.br/sancoes/consulta); e

6.1.3 Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (https://portaldatransparencia.gov.br/sancoes/consulta).

6.2 A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o artigo 12 da Lei n° 8.429, de 1992.

6.3 Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas. (IN nº 3/2018, art. 29, *caput*)

6.3.1 A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros. (IN nº 3/2018, art. 29, §1º).

6.3.2 O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação. (IN nº 3/2018, art. 29, §2º).

6.3.3 Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

6.4 Caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

6.5 Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com o item 3.6 deste edital.

6.6 Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no artigo 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022.

6.7. Critério de Julgamento e Aceitabilidade:

6.7.1 Será considerada vencedora do certame a empresa que ofertar o MENOR PREÇO GLOBAL.

6.7.1.1 A proposta de preços deve incluir todos os serviços e componentes necessários para o atendimento do objet

6.7.1.2 A proposta deve indicar o valor unitário do minuto de transcrição e também o valor total considerando a qua de minutos de transcrição e tempo de contrato (12 meses), indicados no do Termo de Referência.

6.7.2 O vencedor deverá apresentar A PROPOSTA DE PREÇOS AJUSTADA AO LANCE FINAL a ser encaminhada através da opção **"enviar anexo"** no prazo de **até 02 (duas) horas,** a contar da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico.

6.7.3 O valor ofertado deverá agregar, além dos custos diretos do serviço ou aquisição, os custos indiretos como: encargos sociais, encargos trabalhistas, insumos, custos com transporte, tributos, taxas e impostos.

6.8 Será desclassificada a proposta vencedora que:

6.8.1 contiver vícios insanáveis;

6.8.2 não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

6.8.3 apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

6.8.4 não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

6.8.5 apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

6.9 No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.

6.9.1 A inexequibilidade, na hipótese de que trata o caput, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:

6.9.1.1 que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

6.9.1.2 inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

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

6.11 Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

6.12 Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação.

6.12.1 O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas.

6.12.2 Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

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

7. DA FASE HABILITAÇÃO

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

7.1.1 Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei 14.133/2021:

7.2. **Habilitação Jurídica**:

7.2.1 Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

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

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

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

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

7.2.6 Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

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

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

7.3. **Regularidade Fiscal e Trabalhista**:

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

7.3.2 Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

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

7.3.4 Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei 5.452, de 1º de maio de 1943;

7.3.5 Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto ora licitado;

7.3.6 Prova de regularidade com as Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede do licitante;

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

7.4**. Relativa à Qualificação Econômico-Financeira:**

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

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

7.4.3 Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando: índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

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

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

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

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

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

7.4.9 O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

7.4.10 A habilitação poderá ser verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.

7.5 – Documentos Relativa à Qualificação Técnica:

7.5.1 Será exigido do licitante o atendimento aos requisitos de qualificação técnica previstos no **Termo de Referência, Item 8.3.**

7.5.1.1 Caso o Termo de Referência exija prova de conceito, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado pelo pregoeiro, com antecedência mínima de 07 (sete) dias úteis da data estabelecia para sua realização, para executá-la, visando aferir o atendimento dos requisitos e funcionalidades mínimas da solução de tecnologia da informação e comunicação, conforme disciplinado no Termo de Referência.

7.6. Além das demais consultas, caberá ao Pregoeiro examinar:

a) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - (CEIS) do Portal da Transparência;

b) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa disponível no Portal do CNJ;

c) a Certidão Negativa de Processo disponível do Portal do TCU; e

d) à composição societária das empresas no sistema SICAF, a fim de se certificar se entre os sócios há servidores do próprio órgão CONTRATANTE.

7.6.1 No caso das alíneas “a” e “b” do subitem anterior, a consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429 de 1992, que prevê,

entre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

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

7.7.1. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

7.8. No caso de participação de consórcio de empresas, a habilitação técnica será feita por meio do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira será observado o somatório dos valores de cada consorciado.

7.9. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original, por cópia autenticada ou por outro meio legalmente admitido, quando solicitados pelo Pregoeiro.

7.10. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133/2021.

7.11. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei (art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021).

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

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

7.13.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir. (IN nº 3/2018, art. 4º, §1º, e art. 6º, §4º)

7.14. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados. (IN nº 3/2018, art. 7º, caput)

7.14.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação. (IN nº 3/2018, art. 7º, parágrafo único)

7.15. A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

7.15.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no SICAF serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de até 03 (três) horas, contadas da solicitação do pregoeiro, prorrogável por igual período, por meio de solicitação da empresa interessada.

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

7.16.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.

7.17. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de

novos documentos, salvo em sede de diligência, para (Lei 14.133/21, art. 64, e IN 73/2022, art. 39, §4º):

7.17.1. Complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e

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

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

7.19. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital.

7.20. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

7.21. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação (art. 4º do Decreto nº 8.538/2015).

7.22. As Certidões apresentadas que não tiverem prazo de validade expresso, serão consideradas válidas pelo prazo de 60 (sessenta) dias a partir da data de sua emissão.

8. DOS RECURSOS

8.1 A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.2 O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

8.3 Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

8.3.1 A intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

8.3.2 O prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos.

8.3.3 O prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

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

8.3.5 Na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no § 1º do art. 17 da Lei nº 14.133, de 2021, o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da ata de julgamento.

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

8.5 O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

8.6 Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

8.7 O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

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

8.9 Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados podendo os arquivos serem solicitados para a Comissão Permanente de Contratação de forma eletrônica, para o e-mail: cpldpe@ma.def.br.

9. DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

9.1 O objeto da licitação será adjudicado ao(s) licitante(s) declarado(s) vencedor(es), pela autoridade superior, que em seguida homologará o processo licitatório.

10. O CONTRATO OU NOTA DE EMPENHO

10.1 Após a homologação da licitação, em sendo realizada a contratação, será firmado Contrato.

10.2 O adjudicatário terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Contrato, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

10.3 Alternativamente à convocação para comparecer perante a Defensoria Pública do Estado do Maranhão para a assinatura do Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura ou aceite da Adjudicatária, por e-mail, para que seja assinado ou aceito no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data de seu recebimento.

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

10.4 O Aceite da Nota de Empenho, emitida à empresa adjudicada, implica no reconhecimento de que:

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

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

10.4.3 A contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas nos artigos 137 da Lei nº 14.133/21 e reconhece os direitos da Administração previstos nos artigos 138 e 139 da mesma Lei.

10.5 Previamente à contratação a Administração realizará consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Maranhão, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018, e nos termos do art. 6º, III, da Lei nº 10.522, de 19 de julho de 2002, consulta prévia ao CADIN.

10.6 Na assinatura do contrato, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no edital, que deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do contrato.

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

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

10.8 O Defensor-Geral nomeará servidores para fiscalizar o contrato, devendo-se registrar todas as ocorrências e as deficiências verificadas em relatório, cuja cópia será encaminhada à CONTRATADA, para que providencie a imediata correção das irregularidades apontadas.

10.8.1 O fiscal do contrato deverá:

10.8.1.1 Atestar os documentos da despesa e acompanhar o fornecimento de acordo com as datas e especificações pré-definidas, em conformidade com o Edital.

10.8.1.2 Fiscalizar o cumprimento das obrigações da CONTRATADA, inclusive quanto à não interrupção do fornecimento do bem.

11. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1. Comete infração administrativa o fornecedor que cometer quaisquer das infrações previstas no art. 155 e art. 156 da Lei nº 14.133, de 2021, devendo ser avaliado para aplicação das sanções a infração cometida bem como a penalidade aplicável a cada caso.

11.2. Na aplicação das sanções serão considerados:

11.2.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;

11.2.2. As peculiaridades do caso concreto;

11.2.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

11.2.4. Os danos que dela provierem para a Administração Pública;

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

11.3. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

11.4. A aplicação das sanções previstas, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

11.5 Para os casos em que a sanção administrativa aplicável for a de multa, esta será calculada na forma do contrato, são sendo inferior a 0,5% nem superior a 30% do valor do contrato celebrado. Quando aplicável ao responsável, será facultada a defesa deste, no prazo de 15 dias úteis, contados da data de sua intimação

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

11.7. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização – PAR.

12. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

12.1 Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da Lei nº 14.133, de 2021, devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

12.2 A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

12.3 A impugnação e/ ou pedido de esclarecimento poderão ser realizados, mediante petição a ser enviada, **exclusivamente**, de forma eletrônica, para o **e-mail cpldpe@ma.def.br**

12.4 As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

12.5 A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo agente

de contratação, nos autos do processo de licitação.

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

12.6 As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a Defensoria Pública do Estado do Maranhão.

13. DA PROVA DE CONCEITO

13.1 A realização da Prova de Conceito observarão as exigências contidas no **item 11** do Termo de Referência, bem como as do Anexo C do TR - **Roteiro da Prova de Conceito (PoC).**

13.1.1 A prova de Conceito, destina-se a permitir que a Administração contratante se certifique sobre a efetiva adequação entre o objeto oferecido pelo licitante e a solução requerida na licitação e atenda as funcionalidades especificadas no Termo de Referência.

15. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

15.1 Deverão ser observadas as regras definidas no item 18 - Requisitos de Segurança da Informação e Proteção de Dados do Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

16. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

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

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

16.5 As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Defensoria Pública do Estado do Maranhão, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

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

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

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

16.9 O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, nos endereços eletrônicos https://defensoria.ma.def.br/dpema/portal/licitacoes, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e www.compras.gov.br

16.10 São partes integrantes deste Edital os seguintes documentos:

16.10.1 ANEXO I – Termo de Referência e anexo(s);

16.10.2 ANEXO II - Minuta de Contrato

16.11 Quaisquer elementos, informações e esclarecimentos relativos a esta licitação serão prestados por meio eletrônico, via internet, através do e-mail: cpldpe@ma.def.br.

São Luís–MA, em **01** de **julho** de **2025**.

Comissão Permanente de Contratação

Avenida Júnior Coimbra, S/N, - Bairro Renascença II, São Luís-MA (Próximo à Escola Reino Infantil) - CEP 65075-696
CNPJ:00.820.295/0001-42 / - https://defensoria.ma.def.br / **cpldpe@ma.def.br -**

0218677v1

Documento assinado eletronicamente por **Anunciação de Maria C. Barbosa**, **Chefe da Comissão Permanente de Contratação**, em 01/07/2025, às 11:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto n.º 10.543, de 13 de novembro de 2020.

A autenticidade do documento pode ser conferida no link Validar Documento informando o código verificador **0218677** e o código CRC **E2D6A100**.

DEFENSORIA PÚBLICA
do Estado do Maranhão

TR - TERMO DE REFERÊNCIA

Conforme a previsão contida no art. 40º da Lei n.º 14.133/2021, § 1º O termo de referência deverá conter os elementos previstos no inciso XXIII do caput do art. 6º desta Lei.

Informações Gerais:

Número do Processo	0001392.110000931.0.2025
Tipo:	Licitatório: Pregão Eletrônico
Setor Requisitante (Unidade /Setor /Depto.):	SUINFO /Supervisão de Informática
Responsável pela Elaboração:	Ricardo Corrêa Lemos / Gustavo Henrique Vieira Sousa Silva
E-mail:	suinfo@ma.def.br
Órgão:	DPE/MA
UASG:	453747
Material /Serviço:	Serviço - CATSER - 26077 - Software como Serviço - SaaS

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para fornecimento de solução de transcrição de vídeos utilizando Inteligência Artificial fornecida na modalidade SaaS (Software como Serviço) para a transcrição de até 3872 horas de vídeos por mês (232.320 minutos/mês), banco de horas técnicas para desenvolvimento de funcionalidades e integrações sob demanda, durante o período de 12 meses, prorrogáveis conforme legislação.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A presente contratação justifica-se pela necessidade de otimizar e automatizar o processo de transcrição de conteúdos audiovisuais produzidos ou recebidos pela Defensoria Pública do Estado do Maranhão (DPE/MA), atividade atualmente executada de forma predominantemente manual, onerosa, ineficiente e incompatível com o volume crescente de demandas institucionais.

2.2. A DPE/MA tem investido, nos últimos anos, na modernização tecnológica, com vistas à promoção de um atendimento mais eficiente e célere à população assistida, bem como à racionalização das rotinas de trabalho de seus membros, servidores, estagiários e colaboradores.

2.3. Com a evolução das ferramentas digitais e a ampliação da atuação institucional, tornou-se evidente a crescente dependência dos colaboradores da DPE/MA em relação aos recursos tecnológicos, o que enseja a adoção de soluções inovadoras capazes de melhorar a eficiência administrativa e qualificar a prestação do serviço público.

2.4. Entre as demandas mais recorrentes e críticas está o tratamento de vídeos e áudios provenientes de audiências judiciais, sessões administrativas, capacitações e eventos institucionais, cuja degravação manual consome significativo tempo e recursos humanos, resultando em impacto negativo na eficiência dos processos e na capacidade de resposta institucional.

2.5. Em especial, os vídeos de audiências de processos judiciais, notadamente os de natureza criminal, mas não se limitando a estes, representam um desafio operacional para defensores públicos e suas equipes, dada a necessidade de assistir integralmente ao material gravado para identificar e extrair os elementos essenciais à adequada representação do assistido.

2.6. Esta atividade, além de demandar alocação integral de servidores e membros da instituição, é prejudicada pela falta de ambientes adequados de isolamento acústico, dificultando a escuta atenta e minuciosa das gravações, comprometendo a precisão e a eficiência na análise processual.

2.7. Considerando que os defensores atuam, simultaneamente, em múltiplos processos, é comum a necessidade de revisar audiências gravadas, tanto para confirmação do entendimento como para compartilhamento com a equipe de apoio, visando à elaboração de peças processuais, memoriais e relatórios.

2.8. Ademais, a prática corrente de disponibilização das gravações pelos tribunais, muitas vezes, em arquivos fragmentados, agrava a dificuldade de identificar pontos específicos e de determinar, com clareza, quem proferiu cada manifestação durante a audiência.

2.9. A análise da demanda institucional, baseada em dados históricos de utilização de serviços de degravação nos últimos três anos, acrescida de uma margem de segurança para absorção de eventuais picos decorrentes da interiorização das atividades, indicou um volume médio mensal de 3.872 horas de transcrição (232.320 minutos/mês), resultando, no horizonte contratual de 12 meses.

2.10. Nesse contexto, a transcrição automática de conteúdos audiovisuais por meio de solução baseada em Inteligência Artificial (IA) revela-se indispensável para a eliminação de gargalos operacionais, a redução de custos e o incremento da produtividade institucional.

2.11. A adoção dessa solução permitirá a obtenção de benefícios concretos e mensuráveis, dentre os quais destacam-se:

2.11.1. Redução significativa do tempo de transcrição;

2.11.2. Otimização da análise das audiências por defensores e servidores;

2.11.3. Ampliação da acessibilidade e da transparência das informações processuais e institucionais;

2.11.4. Diminuição do retrabalho e dos erros humanos inerentes ao processo manual;

2.11.5. Melhoria da segurança, rastreabilidade e padronização na gestão dos registros de áudio e vídeo.

2.12. Complementarmente, a solução tecnológica pretendida oferece funcionalidades que ampliam ainda mais sua utilidade, como:

2.12.1. Identificação automática dos oradores (diarização);

2.12.2. Geração de resumos automáticos;

2.12.3. Extração de palavras-chave;

2.12.4. Pesquisa textual nos conteúdos transcritos.

2.13. A contratação na modalidade Software como Serviço (SaaS) mostra-se a mais adequada, tanto sob o ponto de vista técnico quanto econômico, considerando:

2.13.1. A atual limitação da infraestrutura computacional da DPE/MA, cujo data center encontra-se próximo ao seu limite de capacidade, e não dispõe dos recursos especializados necessários para processamento intensivo de arquivos audiovisuais;

2.13.2. O panorama do mercado, que oferece ampla variedade de soluções SaaS maduras, escaláveis e economicamente acessíveis;

2.13.3. A eliminação da necessidade de aquisição, instalação e manutenção de hardware especializado.

2.14. A contratação do serviço no modelo SaaS permitirá ainda flexibilidade na operação, com possibilidade de contratação conforme demanda, suporte técnico especializado, atualizações contínuas e garantia de níveis de serviço (SLA), proporcionando eficiência e economicidade à Administração.

2.15. Embora, no momento, a integração automatizada entre a solução e os sistemas do Poder Judiciário ainda não seja viável, em razão da ausência de interfaces programáveis (APIs) disponíveis, é essencial que a solução contratada possibilite, futuramente, tal integração, caso essas funcionalidades sejam implementadas pelos tribunais, garantindo a perenidade e a escalabilidade da solução.

2.16. O objeto da contratação está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2020-2022, notadamente no que se refere à diretriz de transformação digital de serviços públicos, e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2025-2027, que orienta a adoção de soluções inovadoras para a modernização dos processos institucionais.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares (ETP), que constitui apêndice integrante deste Termo de Referência.

3.2. A solução de TIC consiste na contratação de serviço especializado para transcrição automática de conteúdos audiovisuais por meio de Inteligência Artificial (IA), na modalidade Software como Serviço (SaaS), hospedado integralmente em infraestrutura da CONTRATADA.

3.3. O serviço contratado abrangerá a transcrição automatizada de áudios e vídeos, incluindo funcionalidades essenciais como:

3.3.1. Conversão de fala em texto, com taxa de precisão mínima de 90% (Word Error Rate - WER ≤ 10%).

3.3.2. Identificação automática de oradores (diarização).

3.3.3. Geração de resumos automáticos e extração de palavras-chave.

3.3.4. Pesquisa textual sobre os conteúdos transcritos.

3.3.5. Exportação de arquivos transcritos nos formatos .TXT, .DOC, .ODT e .PDF.

3.4. O quantitativo de serviços necessários foi estimado em função da demanda institucional identificada, correspondente a 3.872 horas de transcrição mensais.

3.5. A solução será disponibilizada integralmente na modalidade SaaS (Software as a Service), com acesso remoto por meio de navegadores web compatíveis (Chrome, Firefox, Edge), mediante autenticação segura.

3.6. O fornecedor será integralmente responsável por todos os aspectos técnicos relacionados ao gerenciamento da solução, incluindo, mas não se limitando a:

3.6.1. Instalação, configuração e disponibilização da solução.

3.6.2. Manutenção preventiva, corretiva e evolutiva.

3.6.3. Atualizações periódicas, com correções de falhas (bugs), lançamento de novas funcionalidades, aprimoramentos de layout, design e tecnologia.

3.6.4. Gestão de toda a infraestrutura envolvida, compreendendo:

3.6.4.1. Equipamentos de processamento de dados;

3.6.4.2. Sistemas operacionais e bancos de dados;

3.6.4.3. Licenciamento de todos os softwares necessários ao pleno funcionamento da solução;

3.6.4.4. Gerenciamento de rede e segurança;

3.6.4.5. Execução de backups periódicos;

3.6.4.6. Implementação de planos de contingência e recuperação de desastres.

3.7. A responsabilidade da DPE/MA limitar-se-á aos recursos computacionais utilizados pelos usuários, tais como computadores, acesso à internet e navegadores.

3.8. O fornecedor será responsável por assegurar a segurança da informação, prevenindo o acesso não autorizado aos dados e implementando as melhores práticas de segurança, que deverão incluir, no mínimo:

3.8.1. Evolução tecnológica contínua da plataforma.

3.8.2. Atualização permanente dos softwares utilizados.

3.8.3. Controle rigoroso de acesso, com autenticação robusta.

3.8.4. Políticas de senhas fortes.

3.8.5. Ferramentas de monitoramento de segurança.

3.8.6. Procedimentos de contingência e recuperação de desastres.

3.9. A continuidade operacional da solução será garantida pela CONTRATADA, mediante a realização de cópias de segurança (backups) e execução de procedimentos de recuperação em caso de incidentes que comprometam a disponibilidade ou integridade do sistema.

3.10. Durante toda a vigência contratual, estarão incluídas no preço ofertado:

3.10.1. Novas versões do sistema com correções, melhorias e novas funcionalidades.

3.10.2. Aprimoramentos tecnológicos para manter o alinhamento com as melhores práticas de mercado.

3.10.3. Melhorias de design e layout, promovendo a constante evolução da experiência do usuário.

3.11. Os dados e informações da DPE/MA deverão residir exclusivamente em território nacional, inclusive no que tange à replicação e realização de backups, garantindo o pleno atendimento à legislação brasileira, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) – Lei nº 13.709/2018.

3.12. Os data centers utilizados na prestação do serviço deverão possuir disponibilidade mínima de 99,741%, sendo aceita a comprovação desse requisito por meio de certificação TIA 942 TIER II ou superior.

3.13. O mesmo índice de disponibilidade deverá ser garantido para a solução ofertada, assegurando a adequada prestação do serviço e a continuidade das operações institucionais.

3.14. Todo o ciclo de vida do objeto — desde a contratação, implementação, operacionalização, manutenção até a finalização contratual — será regido pelas disposições deste Termo de Referência, do contrato administrativo e das normas legais pertinentes, especialmente a Lei nº 14.133/2021.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Especificação do Objeto

4.1.1 A solução deverá:

4.1.1.1 Gerar o texto da transcrição correspondente ao áudio contido nos arquivos de áudio e vídeo submetidos para a aplicação.

4.1.1.2 Gerar texto com o resumo da transcrição.

4.1.1.3 Gerar texto identificando os assuntos da transcrição.

4.1.1.4 Gerar texto identificando os termos chave da transcrição.

4.1.1.5 Disponibilizar uma interface interativa para o usuário realizar perguntas abertas, utilizando a linguagem natural (português), sobre o conteúdo transcrito, e a ferramenta deve gerar o texto, também com linguagem natural, respondendo contextualmente a pergunta, baseado exclusivamente nos dados de cada arquivo transcrito.

4.1.1.5.1 A solução deve permitir agrupar diversos vídeos para serem tratados como um conjunto de modo a permitir o tratamento das perguntas e respostas para fins de processamento de IA, deve permitir a seleção de um ou mais arquivos que estejam relacionados e responder as perguntas sobre o conjunto de arquivos indicados como um grupo.

4.1.1.6 Identificar os oradores na transcrição:

4.1.1.6.1 A transcrição deverá identificar os oradores, isto é, as pessoas que falaram no vídeo, através de identificação como “Orador 1”, “Orador 2”, etc

4.1.1.6.2 A solução deverá disponibilizar em sua interface a possibilidade do usuário renomear a identificação dos oradores, refletindo esta identificação no texto da transcrição, isto é, o usuário poderá informar os nomes ou outra identificação e o sistema deverá incluir esta informação no texto da transcrição. Esta informação deve ser salva na transcrição substituindo a denominação gerada pelo sistema.

4.1.1.7 Identificar o tempo da fala do orador (minuto/segundo que falou).

4.1.1.8 Reconhecer entidades brasileiras tais como cidades, logradouros, nomes próprios e outros.

4.1.1.9 Permitir o download dos textos gerados (transcrição, resumo, assunto, etc) em arquivo, incluindo identificação dos oradores, tempo e outras informações listadas neste termo de referência

4.1.1.9.1 Exportar as transcrições nos formatos de arquivo txt, str, doc e odt.

4.1.1.10 Disponibilizar pesquisa na transcrição, mostrando o trecho correspondente no vídeo permitindo ao usuário comparar o texto mostrado na transcrição com o áudio e vídeo de origem.

4.1.1.11 Os usuários enviarão os arquivos para o sistema da CONTRATADA que armazenará o arquivo enviado e disponibilizará os serviços de transcrição descritos neste termo de referência.

4.1.1.11.1 A solução deve suportar diversos formatos de arquivo de áudio e vídeo como entrada (MP3, MP4, WAV, AAC, M4A, WEBM, FLAC, OPUS, AVI, M4V, MPEG, MOV, OGV, MPG, WMV, OGM, OGG, AU, WMA, AIFF , OGA).

4.1.1.12 O fornecimento deverá disponibilizar o acesso à solução por parte dos usuários da defensoria, limitando somente a quantidade de minutos de transcrição que os mesmos poderão realizar.

4.1.1.13 A solução será disponibilizada e gerenciada pela CONTRATADA, no conceito SaaS, Software como serviço, sem necessidade de instalação nos computadores da DPE/MA.

4.1.1.14 A utilização do sistema será realizado por pessoas credenciadas pela DPE/MA

4.1.1.15 Os usuários do sistema serão classificados em pelo menos 2 categorias:

4.1.1.15.1 Administrador: O administrador terá permissões para gerenciar os usuários, concedendo acesso ao sistema e controlando quotas de uso por usuário, além de ter permissão para visualização de todos os arquivos submetidos para degravação, podendo ser removidos.

4.1.1.15.2 Usuário: São os utilizadores do sistema que enviarão os vídeos para transcrição.

4.1.1.16 O sistema deve trabalhar com qualidade de áudio/vídeo variável e possivelmente com baixa qualidade.

4.1.1.17 O sistema deve apresentar uma tela com todos os vídeos enviados e estado da transcrição, permitindo a pesquisa por nome do arquivo, data/hora entre outros. O sistema deve permitir a gestão dos arquivos enviados incluindo eliminação, download da transcrição, e outras atividades pertinentes a função proposta pela solução.

4.1.1.18 A solução deve ter API para acesso pelos sistemas da DPE/MA

4.1.1.18.1 A solução deverá disponibilizar interface de comunicação para os sistemas da DPE/MA (API) por meio de web services no padrão REST.

4.1.1.18.2 O API deve disponibilizar no mínimo:

a) O envio de arquivos para transcrição.

b) Consulta de quais arquivos foram enviados, incluindo detalhes sobre a situação do processamento da transcrição e identificação do usuário que enviou.

c) Download da transcrição e demais artefatos gerados.

d) Exclusão dos arquivos.

4.1.1.18.3 Deve utilizar protocolo HTTPS para comunicação.

4.1.1.18.4 Disponibilizar mecanismo de autenticação por meio de token OATH2 ou similar.

4.1.1.18.5 O usuário para acesso pela API deve ser distinto dos usuários para acesso regular do sistema utilizando navegador web.

4.1.1.19 O sistema deve disponibilizar log ou painel de controle equivalente permitindo o monitoramento do funcionamento e utilização da solução detalhando o uso feito pelos usuários na interface web e o uso feito através de API de programação.

4.1.1.20 A solução de transcrever o arquivo atendendo a uma acurácia de, no mínimo, 90%.

4.1.1.21 Interface de Upload de Arquivos: A plataforma deve possuir uma interface intuitiva para o upload de arquivos de áudio e vídeo para processamento.

4.1.1.22 Execução de Vídeos com Legendas: A plataforma deve ser capaz de executar o vídeo submetido com legendas integradas geradas automaticamente.

4.1.1.23 Relatórios de Utilização: Deve exibir a funcionalidade de emissão de relatórios padrão, como a utilização da quantidade contratada de transcrição.

4.1.1.24 Detalhamento de Uso por Usuário: O sistema deve disponibilizar detalhamento de uso por usuário, incluindo último login, total de tempo de transcrição utilizado e demais estatísticas correspondentes ao uso do sistema.

4.1.1.25 Geração de Relatórios em Múltiplos Formatos: Capacidade de gerar relatórios em formatos diversos, incluindo no mínimo: PDF, Excel (XLS, XLSX) e CSV.

4.1.1.26 Controle de Uso e Quotas: O sistema deve permitir aos usuários administradores o controle de uso e limitações de quotas de uso por usuário, além do uso total, para controlar e impedir o uso acima da quantidade descrita no OBJETO deste Termo de Referência.

4.1.1.27 Exclusão Múltipla de Arquivos: Permitir a exclusão múltipla de arquivos pelo usuário do tipo administrador, com a utilização de filtros da solução.

4.1.1.28 Residência dos Dados em Território Nacional: Os dados e informações do CONTRATANTE devem residir exclusivamente em território nacional, incluindo replicação e cópias de segurança (backups), assegurando todas as garantias da legislação brasileira enquanto tomador do serviço e responsável pela guarda das informações armazenadas em nuvem.

4.1.1.29 Renomeação de Oradores: A solução deve permitir que o usuário renomeie a identificação dos oradores na interface, refletindo essa identificação no texto da transcrição. A nova informação deve substituir a denominação gerada pelo sistema.

4.1.1.30 Armazenamento e Serviço de Transcrição: Os usuários enviarão os arquivos para o sistema da CONTRATADA, que armazenará o arquivo enviado e disponibilizará os serviços de transcrição conforme descritos neste Termo de Referência.

4.1.1.31 Classificação de Usuários: Os usuários do sistema serão classificados em pelo menos duas categorias:

4.1.1.31.1 Administrador: Permissões para gerenciar os usuários, conceder acesso ao sistema e controlar quotas de uso por usuário.

4.1.1.31.2 Usuário: Responsáveis por enviar os vídeos para transcrição e acessar as funcionalidades do sistema.

4.1.1.32 Interface e Documentação em Português: O sistema deve apresentar a língua portuguesa em todas as interfaces e documentação técnica do software.

4.1.1.33 Documentação para Usuários na Web: A documentação para os usuários deve estar disponível para consulta na interface web da aplicação em língua portuguesa.

4.1.1.34 Execução na Infraestrutura da CONTRATADA: A solução deverá ser disponibilizada integralmente para execução na infraestrutura da CONTRATADA, na modalidade SaaS (Software as a Service).

4.2 Qualidade esperada na transcrição

4.2.1 A qualidade da transcrição será aferida utilizando métricas de tempo de transcrição RTF e erros de transcrição WER.

4.2.2 RTF (real time factor) determina o tempo necessário para fazer a transcrição e é definido como a razão entre o tempo de reconhecimento e o tempo de duração do arquivo enviado.

4.2.3 O cálculo do RTF é feito com a fórmula:

RTF = TT / TV

onde:

TT = tempo necessário para realizar a transcrição

TV = tempo total do arquivo que deve ser transcrito

4.2.4 O conceito WER (word error rate) é reconhecido pela comunidade científica como padrão para avaliação de sistemas de reconhecimento de voz e corresponde a taxa de erro de transcrição de palavras, medida com a fórmula:

WER = (I + D + S)/N

onde:

I = erros de inserção, definido como uma palavra que foi inserida na transcrição e que não está presente no arquivo original.

D = erros de deleção, definido como uma palavra que está presente no arquivo original e que não foi incluída na transcrição.

S = erros de substituição, definido como palavra que foi incluída na transcrição e que é diferente da palavra presente no arquivo original, isto é, o sistema reconheceu uma palavra como sendo outra.

N = número total de palavras na frase de referência

4.2.5 A solução deverá atender os seguintes critérios:

a) RTF menor ou igual a 0,5

b) WER menor ou igual a 10%

4.2.6 A aferição da qualidade será feita através de utilização de um arquivo de vídeo de exemplo de até 10 minutos, escolhido entre os vídeos de audiência nos quais a DPE/MA atua ou atuou.

4.3 Requisitos não funcionais da solução

4.3.1 Além dos requisitos funcionais listados neste termo de referência, a solução ofertada deve atender os seguintes requisitos não funcionais.

4.3.2 A solução deve estar disponível para os usuários continuamente, 24/7. Incluindo feriados e dias não úteis.

4.3.3 O fornecimento deverá disponibilizar espaço de armazenamento compatível com a quantidade indicada no objeto para retenção dos vídeos e transcrição pelo período de 12 meses. O cálculo de armazenamento deve ser feito considerando em média 20mb por minuto de vídeo.

4.3.4 Visualização e Navegação do Sistema:

a)Permitir a configuração da apresentação visual do sistema de acordo com identidade visual (cores, logotipos, etc) da Defensoria Pública do Estado do Maranhão;

b)Compatibilidade com navegadores web Chrome e Firefox, em versão homologada pela DPE/MA;

c)Não deve ser necessário instalar qualquer componente no computador do usuário final;

d)Utilizar a língua portuguesa na apresentação das telas de dados e demais interfaces com usuário, bem como nos manuais e documentação técnica do software.

4.3.5 O acesso ao sistema deve ser feito com o uso de certificado de segurança SSL (HTTPS).

4.3.6 Documentação:

4.3.6.1 O sistema deve disponibilizar documentações tais como manuais de usuário, guia de consulta rápida e descritivo de funções para os usuários, administradores e uso da API.

4.3.6.2 A documentação para os usuários deve estar disponível para consulta na interface web da aplicação em língua portuguesa.

4.3.7 Relatórios:

4.3.7.1 Funcionalidade de emissão de relatórios padrão tais como: utilização da quantidade contratada de transcrição.

4.3.7.2 Também deve disponibilizar detalhamento de uso por usuário incluindo: Último login, total de tempo de transcrição utilizado e demais estatísticas correspondentes ao uso do sistema.

4.3.7.3 Capacidade de gerar relatórios em formatos diversos, apresentando no mínimo: OpenOffice (ODS, ODT), PDF, Word (.doc), Excel (.xls e .xlsx) e CSV.

4.3.8 O sistema deve permitir aos usuários administradores o controle de uso e limitações de quotas de uso por usuário e uso total de modo a controlar e impedir o uso acima da quantidade descrita no OBJETO deste termo de referência.

4.3.9 O sistema deve permitir aos usuários administradores consultar, e eliminar arquivos de modo a gerenciar a ocupação dos recursos contratados.

4.3.10 Deve ser possível consultar os arquivos armazenados na solução com critério de usuário, tamanho e data/hora de envio, de modo a permitir o gerenciamento da solução por parte dos administradores.

4.3.11 Deve ser possível eliminar em lote os arquivos (diversos arquivos por vez) armazenados na solução com critério de usuário, tamanho e data/hora de envio, de modo a permitir o gerenciamento da solução por parte dos administradores.

4.4 Infraestrutura de hardware e software para o funcionamento da solução

4.4.1 A solução deverá ser disponibilizada integralmente para execução na infraestrutura da CONTRATADA na modalidade em nuvem conhecida como SaaS, Software as a Service.

4.4.2 O fornecedor será integralmente responsável por todos aspectos técnicos relativos ao gerenciamento dos equipamentos, softwares e demais itens necessários ao funcionamento da solução, incluindo instalação, manutenção, backups, gerenciamento dos equipamentos de processamento de dados, gerenciamento de rede, gestão de segurança e outros componentes necessários, incluindo licenças de softwares utilizados pela solução tais como sistema operacional, bancos de dados e outros.

4.4.2.1 Os recursos computacionais utilizados pelos usuários tais como computador, acesso internet e navegador são de responsabilidade da DPE/MA.

4.4.3 O fornecedor será integralmente responsável pela garantia da segurança contra acesso aos dados por pessoas não autorizadas. Para isso o fornecedor deverá implementar melhores práticas de segurança da informação, incluindo, entre outras medidas: Evolução tecnológica da plataforma, atualização dos softwares utilizados, controle de acesso, política de senhas fortes, ferramentas de monitoramento, planos de contingência e recuperação de desastres.

4.4.4 O fornecedor será integralmente responsável pela garantia da continuidade de operação do sistema, incluindo a realização de cópias de segurança (backups) e procedimentos de recuperação de desastres e outros incidentes que venham a comprometer o funcionamento do sistema.

4.4.5 Durante a duração do contrato devem estar incluído no preço ofertado a disponibilização de novas versões com correção de bugs, lançamento de novas funcionalidades e aprimoramento das já existentes, melhorias de design e layout, atualização de tecnologia e outras atualizações do sistema.

4.4.6 Os dados e informações do CONTRATANTE devem residir exclusivamente em território nacional, incluindo replicação e cópias de segurança (backups), de modo que o CONTRATANTE disponha de todas as garantias da legislação brasileira enquanto tomador do serviço e responsável pela guarda das informações armazenadas em nuvem.

4.4.7 O DATA CENTER onde os serviços estarão hospedados, devem ter disponibilidade de, no mínimo, 99,741%, sendo aceita a comprovação por meio de certificação TIA 942 TIER II, devendo o mesmo índice ser aplicado a solução ofertada.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. Condições de execução

5.1.1. A execução do objeto terá início em até 7 (sete) dias corridos a partir da emissão da Ordem de Início de Serviço (OIS) pela Defensoria Pública do Estado do Maranhão (DPE/MA).

5.1.2. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, admitida a prorrogação por iguais e sucessivos períodos, conforme disposto na Lei nº 14.133/2021.

5.2. Métodos, rotinas, etapas, tecnologias, procedimentos e periodicidade de execução

5.2.1. A execução do contrato se dará mediante a disponibilização, pela CONTRATADA, do ambiente Software as a Service (SaaS), acessível à DPE/MA, incluindo as seguintes etapas:

5.2.2. Configuração e disponibilização do ambiente de produção da solução em nuvem, com as funcionalidades contratadas.

5.2.3. Realização de testes de aceitação, segurança, desempenho e funcionalidade da solução.

5.2.4. Disponibilização das credenciais administrativas para os responsáveis designados pela DPE/MA.

5.2.5. Capacitação dos usuários administradores da DPE/MA, com carga horária mínima de 8 (oito) horas, contemplando a operação da interface web e da API.

5.2.6. Prestação continuada dos serviços de transcrição de áudio e vídeo, com acesso ininterrupto, 24 horas por dia e 7 dias por semana, por meio da plataforma SaaS disponibilizada.

5.2.7. Prestação de suporte técnico em língua portuguesa, conforme níveis de serviço (SLA) pactuados no contrato.

5.2.8. Prestação de serviços de desenvolvimento e integração, conforme banco de horas contratado, mediante solicitação formal da DPE/MA.

5.2.9. Disponibilização de relatórios de uso e de qualidade, com periodicidade mensal, contendo o detalhamento da utilização da solução e eventuais não conformidades.

5.2.10. Monitoramento e gerenciamento da operação, com fornecimento de ferramentas e relatórios de gestão e auditoria para a DPE/MA.

5.2.11. Procedimentos de encerramento contratual, assegurando a devolução ou eliminação segura dos dados, conforme legislação vigente e normas internas da DPE/MA.

5.3. Local e horário da prestação dos serviços

5.3.1. A prestação dos serviços ocorrerá integralmente em ambiente remoto, utilizando-se da infraestrutura da CONTRATADA, na modalidade SaaS (Software as a Service).

5.3.2. O acesso ao sistema será realizado exclusivamente pelos usuários autorizados da DPE/MA, por meio de credenciais específicas.

5.3.3. O sistema deverá estar disponível para uso ininterrupto, em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive em finais de semana e feriados.

5.4. Materiais a serem disponibilizados pela Contratada

5.4.1. A CONTRATADA deverá prover os seguintes materiais, equipamentos e ferramentas:

5.4.2. Plataforma SaaS completa, com todas as funcionalidades descritas na especificação do objeto.

5.4.3. Interface web compatível com navegadores homologados (Google Chrome e Mozilla Firefox).

5.4.4. API RESTful com autenticação OAuth2 ou similar, para integração com sistemas da DPE/MA.

5.4.5. Documentação técnica completa, incluindo manuais de uso, guias rápidos e documentação da API, em língua portuguesa.

5.4.6. Ferramentas e relatórios de monitoramento e gestão da solução.

5.4.7. Recursos computacionais, de rede, segurança e armazenamento necessários para o funcionamento da solução, conforme demanda contratada.

5.5. Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

5.5.1. A demanda contratual corresponde à capacidade de processar, mensalmente, o volume de 232.320 minutos de transcrição de arquivos de áudio e vídeo.

5.5.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar banco de 576 horas para desenvolvimento de novas funcionalidades e integrações, conforme solicitação da DPE/MA.

5.5.3. A solução deverá permitir a gestão de usuários e o controle de quotas, garantindo o não excedente ao volume contratado.

5.5.4. O armazenamento de dados e backups deverá ser realizado exclusivamente em território nacional, respeitando as garantias previstas na legislação brasileira.

5.6. Especificação da garantia do serviço

5.6.1. Para os fins deste contrato, considera-se que a garantia dos serviços será válida e abrangente durante todo o período de vigência contratual, considerando a natureza contínua da prestação, independentemente da data de início da execução.

5.6.2. A garantia abrange a manutenção corretiva, preventiva, adaptativa e evolutiva da solução, assegurando a disponibilidade e a qualidade dos serviços prestados.

5.7. Formas de transferência de conhecimento

5.7.1. A CONTRATADA deverá realizar a transferência de conhecimento por meio de:

5.7.2. Treinamento remoto aos usuários administradores da DPE/MA, com duração mínima de 8 (oito) horas.

5.7.3. Disponibilização de documentação técnica e operacional completa, em língua portuguesa, acessível por meio da interface web do sistema.

5.7.4. Suporte técnico para esclarecimento de dúvidas e orientação na utilização da solução, durante toda a vigência contratual.

5.8. Procedimentos de transição e finalização do contrato

5.8.1. Ao término da vigência contratual ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá realizar:

5.8.2. Entrega à DPE/MA de todos os dados e arquivos armazenados, em formatos abertos e não proprietários (CSV, JSON, XML).

5.8.3. Eliminação segura de todos os dados da DPE/MA mantidos na infraestrutura da CONTRATADA, mediante comprovação formal.

5.8.4. Relatório final, contendo descrição das atividades executadas, conformidade contratual, pendências e recomendações para encerramento.

5.9. Controle e Demanda de Serviços

5.9.1. A contratação de serviços de transcrição ocorrerá sob demanda, de acordo com as necessidades da DPE/MA.

5.9.2. Cada Ordem de Serviço (OS) emitida especificará o volume de horas a ser transcrito, o prazo para execução e as demais condições aplicáveis para a referida demanda.

5.10. Mecanismos formais de comunicação

5.10.1. As comunicações entre a DPE/MA e a CONTRATADA deverão ser realizadas formalmente mediante:

5.10.2. Ordem de Serviço (OS).

5.10.3. Atas de reuniões.

5.10.4. Sistema de abertura de chamados.

5.10.5. Correio eletrônico institucional.

5.10.6. Ofícios e cartas formais.

5.10.7. Todos os registros de comunicação deverão ser arquivados e mantidos para fins de auditoria e gestão contratual.

5.11. Manutenção de sigilo e normas de segurança

5.11.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações obtidas durante a execução dos serviços, não podendo divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los para quaisquer fins não autorizados.

5.11.2. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo deverá ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA, bem como o Termo de Ciência, por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na execução do contrato.

5.11.3. A CONTRATADA deverá observar integralmente as normas de segurança da informação vigentes na DPE/MA e a legislação aplicável, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

5.12. Suporte Técnico

5.12.1. O objeto da presente contratação terá suporte técnico em língua portuguesa durante todo o período contratual, ficando a CONTRATADA responsável pela correção de problemas.

5.12.2. As demandas de suporte técnico para o produto devem ser classificadas segundo suas criticidades, com um prazo de atendimento conforme descrito a seguir:

5.12.2.1. Nível 1 – Alto: até 24 horas a partir da abertura do chamado. Demandas de nível alto são aquelas em que a solução está indisponível para todos ou para a maioria dos usuários devido ao problema relatado.

5.12.2.2. Nível 2 – Médio: até 7 dias úteis a partir da abertura do chamado. Demandas de nível médio são aquelas em que a solução está disponível para a maioria dos usuários e o problema relatado afeta alguns usuários ou funções específicas, não impedindo o uso da solução além destas funções e usuários específicos.

5.12.2.3. Nível 3 – Não crítico: até 21 dias úteis a partir da abertura do chamado. Demandas de nível não crítico são aquelas em que a solução está disponível e o problema relatado não afeta sua utilização imediata.

5.12.3. A critério da DPE/MA, demandas de nível 1, 2 e 3 poderão ter o prazo repactuado, levando-se em consideração aspectos técnicos e a natureza do problema apresentado.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. Execução contratual

6.1.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133/2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

6.1.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, sendo tais circunstâncias anotadas mediante simples apostila.

6.1.3. As comunicações entre a Defensoria Pública do Estado do Maranhão (DPE/MA) e a CONTRATADA devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

6.1.4. A DPE/MA poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

6.2. Preposto

6.2.1. A CONTRATADA deverá designar formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

6.2.2. A DPE/MA poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a CONTRATADA designará outro para o exercício da atividade.

6.2.3. O preposto será o interlocutor principal junto à DPE/MA, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

6.2.4. A Carta de Apresentação do Preposto deverá conter, no mínimo, o nome completo e o número do CPF do funcionário da empresa designado.

6.3. Reunião inicial

6.3.1. Após a assinatura do contrato e a nomeação do gestor e fiscais do contrato, será realizada a Reunião Inicial de Alinhamento, com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no contrato, edital e seus anexos, bem como esclarecer eventuais dúvidas sobre a execução dos serviços.

6.3.2. A reunião ocorrerá em até 5 (cinco) dias úteis da assinatura do contrato, podendo ser prorrogada a critério da DPE/MA.

6.3.3. A pauta desta reunião contemplará, pelo menos, os seguintes pontos:

6.3.3.1. Presença do representante legal da CONTRATADA, que apresentará o seu preposto.

6.3.3.2. Entrega, por parte da CONTRATADA, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência.

6.3.3.3. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato.

6.3.3.4. Apresentação das declarações ou certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste Termo de Referência.

6.4. Fiscalização

6.4.1. Os bens permanentes fornecidos serão acompanhados e fiscalizados por colaboradores da DPE. Caberá a esse fiscal, resolver as situações que surgirem no decorrer da execução contratual, registrando todas as ocorrências relacionadas com a execução do Contrato, determinando o que for necessário e regularizando as falhas que possam acontecer ou, comunicar aos seus superiores quando a providência ultrapassar os limites de sua competência, conforme o disposto no Art. 117, da Lei nº 14.133/2021.

6.4.1.1. Ficam definidos os fiscais na seguinte ordem:

6.4.1.1.1. Ricardo Corrêa Lemos, matrícula: 1577477;

6.4.1.1.2. Gustavo Henrique Vieira Sousa Silva, matrícula: 2749422;

6.4.1.1.3. João Carlos Rodrigues Ribeiro, matricula: 2744118.

6.4.2. A Contratada designará de maneira formal um representante para responder perante o Contratante pela execução do Contrato.

6.4.3. O fiscal deverá atestar a Nota Fiscal/Fatura, quando comprovada de forma correta o fornecimento dos materiais, onde viabiliza o pagamento.

6.4.4. A Fiscalização de que trata esta cláusula não exclui, nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade e, na sua ocorrência, não implica corresponsabilidade da DPE, dos seus empregados, prepostos ou contratados.

6.4.5. Fiscalização técnica

6.4.5.1. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução contratual, assegurando que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas, com o objetivo de garantir os melhores resultados para a Administração Pública.

6.4.5.2. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, descrevendo o necessário para a regularização de faltas ou defeitos observados.

6.4.5.3. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico emitirá notificações à CONTRATADA, fixando prazo para a devida correção.

6.4.5.4. O fiscal técnico informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, qualquer situação que demande decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência.

6.4.5.5. Ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas estabelecidas deverão ser comunicadas de imediato pelo fiscal técnico ao gestor do contrato.

6.4.5.6. O fiscal técnico comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, sobre o término do contrato sob sua responsabilidade, visando à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual.

6.4.6. Fiscalização administrativa

6.4.6.1. O fiscal administrativo verificará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamentos e termos aditivos.

6.4.6.2. O fiscal administrativo poderá solicitar quaisquer documentos comprobatórios pertinentes à execução do contrato.

6.4.6.3. Em caso de descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

6.4.6.4. A fiscalização contratual obedecerá ainda às seguintes rotinas:

6.4.6.4.1. Verificação da conformidade das entregas efetuadas pela CONTRATADA, em relação às especificações contratuais.

6.4.6.4.2. Acompanhamento dos prazos de execução e cumprimento do cronograma.

6.4.6.4.3. Monitoramento das condições de segurança, sigilo e confidencialidade previstas no contrato.

6.5. Gestão do contrato

6.5.1. O gestor do contrato exercerá as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD/ME nº 94/2022, coordenando a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização contratual, contendo todos os registros formais da execução.

6.5.2. O gestor do contrato manterá o histórico de gerenciamento, com registros como: ordens de serviço, ocorrências, alterações, prorrogações contratuais e outros documentos pertinentes.

6.5.3. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, informando à autoridade superior os eventos que ultrapassarem sua competência.

6.5.4. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, anotando os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

6.5.5. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico e administrativo quanto ao cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA, com menção ao seu desempenho e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

6.5.6. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização, quando necessário, a ser conduzido pela comissão competente ou agente designado, conforme o caso.

6.5.7. O gestor do contrato elaborará relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que motivaram a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

6.5.8. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão, nos termos do contrato.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

7.1. Condições Gerais

7.1.1. A DPEMA pagará pela execução dos serviços previstos neste Termo de Referência, diante das seguintes condições:

7.1.1.1. O contratado entregará a nota fiscal junto à DPEMA acompanhada da seguinte documentação:

7.1.1.1.1. Comprovante da regularidade perante a Seguridade Social (INSS);

7.1.1.1.2. Comprovante da regularidade perante o FGTS;

7.1.1.1.3. Comprovante da regularidade perante o TST;

7.1.1.1.4. Comprovante da regularidade perante o Estado;

7.1.1.1.5. Comprovante da regularidade perante o Município;

7.1.1.2. Sobre o valor de cada parcela incidirão as retenções previstas em lei; para tanto, o contratado deverá fazer apenas destaque na nota fiscal.

7.1.1.3. Os pagamentos mensais relativos aos serviços poderão ser calculados proporcionalmente, caso a assinatura e início da vigência do instrumento contratual não coincidam com o primeiro dia do mês, situação que será repetida ao final da respectiva vigência.

7.1.2. Para fins de pagamento pelos serviços realizados, o contratado deverá apresentar a respectiva nota fiscal/fatura, acompanhada do pedido de pagamento e relatórios de produção:

7.1.2.1. O pagamento ocorrerá em parcelas, de acordo com a comprovação dos serviços previstos neste Termo de Referência, constando lista de entregáveis com a descrição de atividades realizadas;

7.1.2.2. O pagamento será realizado no prazo de até 15 (quinze) dias, os quais serão contados à vista do Termo de Recebimento Definitivo emitido pelo responsável da DPEMA, após a apresentação da nota fiscal e conferência dos serviços prestados.

8. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

8.1. O fornecedor será selecionado por meio de procedimento licitatório, na modalidade **Pregão**, sob a forma eletrônica, com adoção do critério de julgamento pelo **menor preço por grupo**, conforme art. 28, inciso I, da Lei nº 14.133, de 2021.

8.2. As exigências de habilitação jurídica e de regularidade fiscal e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme disciplinado no edital.

8.2.1. Os critérios de qualificação econômica a serem atendidos pelo fornecedor estão previstos no edital.

8.3 Da Qualificação Técnica:

8.3.1 Apresentação de atestado de capacidade técnica fornecido por pessoa jurídica de direito público e/ou privado comprovando ter desempenhado, de maneira satisfatória, atividade pertinente e compatível em características e quantidades com o objeto em questão;

8.3.2 Todos os atestados apresentados na documentação de habilitação deverão conter, obrigatoriamente, a especificação dos serviços executados, o nome e cargo do declarante;

8.3.3 Apresentar declaração de que a solução proposta atende integralmente às especificações mínimas exigidas para o objeto licitado;

8.3.4 Apresentar declaração de que é proprietária ou parceira homologada junto ao fabricante do SaaS para comercializar a solução no Brasil. No caso de parceira, esta deverá apresentar documento

emitido pelo fabricante com informações que permitam rastrear sua autenticidade, e que comprove tal relacionamento;

8.3.5 Possuir disponibilidade de Data Center ou 'Cloud Computing' com implantação da solução web integrada, objeto deste termo de referência, ou de solução similar. A infraestrutura deve garantir capacidade redundante e disponibilidade mínima de 99%, podendo ser comprovada por meio de certificações de segurança reconhecidas no mercado, tais como SOC, CSA, ISO27001, ISO27017, ISO27018, PCI ou equivalentes. Caso a solução utilize infraestrutura em nuvem pública, deve apresentar evidências técnicas que garantam a disponibilidade e segurança equivalentes às certificações mencionadas, podendo incluir SLAs de provedores e auditorias externas.

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. O custo estimado da contratação é de **R$ 1.840.960,80 (Um milhão oitocentos e quarenta mil, novecentos e sessenta reais e oitenta centavos)**, para um período de 12 (doze) meses de prestação contínua dos serviços, considerando o valor mensal de **R$ 153.413,40 (cento e cinquenta e três mil, quatrocentos e treze reais e quarenta centavos)**, já contemplando todos os serviços previstos no objeto.

9.2. A estimativa foi obtida com base na média dos preços apurados em pesquisa de mercado, conforme as orientações do Manual de Licitações e Contratos: Orientações e Jurisprudência do TCU – 5ª Edição (2023), que recomenda a adoção de metodologia fundamentada e a análise crítica da formação do valor estimado.

9.3. Dada a natureza continuada do presente serviço, este poderá ter sua vigência prorrogada, nos termos do art. 107 da Lei Federal nº 14.133/2021, observadas as condições legais e contratuais.

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Função:	03 - Essencial à Justiça
Subfunção:	092 - Representação Judicial e Extrajudicial
Programa:	0623 - Orientação jurídica, acesso a Direitos e Garantias Fundamentais
Ação:	6004 - Modernização e Desenvolvimento Institucional
Subação:	023339 - Tecnologia da Informação
Programa de Trabalho:	**03.092.0623.6004.023339**

11. PROVA DE CONCEITO

11.1 Ao licitante classificado em primeiro lugar, a DPE/MA exigirá uma prova de conceito que consiste na comprovação das funcionalidades e qualidade descritas neste termo de referência mediante apresentação detalhada do sistema que foi ofertado.

11.2 A prova de conceito aferirá se a solução ofertada atende os requisitos detalhados neste termo de referência.

11.3 O fornecedor deverá disponibilizar os componentes de software descritos neste termo de referência, necessários à realização desta Prova de Conceito.

11.4 A Prova de Conceito será analisada pelo Setor Técnico Responsável da DPE/MA.

11.5 A CONTRATADA deverá indicar um representante para acompanhar a prova de conceito e apoiar a Comissão durante os trabalhos de avaliação.

11.6 Será emitido um relatório descrevendo os exames realizados e contendo a aprovação ou não da prova de conceito. Em caso de não aceite, será informado ao fornecedor os itens deste termo de referência que não foram atendidos e os motivos.

11.7 A DPE/MA se reserva o direito de não aceitar a prova de conceito, independentemente da informação contida na proposta, caso nos testes o software não seja capaz de cumprir às especificações exigidas neste termo de referência.

11.8 No caso de a licitante não ser aprovada na prova de conceito, a DPE/MA convocará a colocada subsequente (observando a ordem de classificação estabelecida no final da etapa competitiva, por meio de lances) e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda ao Edital.

11.9 O início dos trabalhos relativos à prova de conceito deverá ocorrer em até 7 (sete) dias a partir da solicitação do pregoeiro e o término, com emissão do relatório, em até 30 (trinta) dias após disponibilização pelo fornecedor dos recursos necessários.

11.10 A Prova de Conceito da solução ofertada deverá ser realizada sem custo para a DPE/MA.

11.11 O licitante que for reprovado na prova de conceito não terá direito a qualquer indenização.

11.12. A Prova de Conceito (PoC) será conduzida em conformidade com o Roteiro Detalhado da Prova de Conceito (PoC), constante do Anexo C deste Termo de Referência, que estabelece os critérios, a metodologia e os procedimentos para a avaliação das soluções ofertadas pelas licitantes.

12. PROPRIEDADE E DISPONIBILIDADE DOS DADOS

12.1 Toda os dados inseridos no sistema são de propriedade exclusiva da Defensoria Pública do Estado do Maranhão e não poderão ser utilizados, acessados, disponibilizados ou consultados para qualquer finalidade ou propósito sem a expressa autorização da mesma.

12.2 Periodicamente, ou a qualquer momento durante a duração do contrato, a Defensoria Pública do Estado do Maranhão poderá solicitar cópia integral ou parcial dos dados do sistema em formato aberto (CSV, XML, JSON ou outros equivalentes conforme aplicável).

12.3 O licitante deverá disponibilizar os dados e vídeos em formato digital para download.

12.4 Ao final do contrato, ou a qualquer momento caso solicitado pela Defensoria, o fornecedor deverá eliminar todos os dados contidos no sistema, incluindo todas as cópias e backups.

12.5 Ao final do contrato, caso solicitado, o fornecedor deverá auxiliar na migração para outra solução, fornecendo em formato aberto (CSV, XML, JSON ou outros equivalentes conforme aplicável) todos os dados inseridos no sistema e disponibilizando profissionais técnicos para esclarecer dúvidas e questões relativas ao formato e modelo de dados.

12.6 A CONTRATADA deve adequar-se as normas de proteção de dados conforme Lei Geral de

Proteção de Dados (LGPD).

13. QUANTITATIVO

ITEM	DESCRIÇÃO / ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
1	Transcrição de até 3872 horas de vídeos por mês (232.320 minutos/mês)	Minutos	232.320
2	Banco de horas de desenvolvimento e integração	Horas técnicas (sob demanda)	300

14. SANÇÕES

14.1 Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela contratante, conforme as seguintes condições:

14.1.1 Advertência, por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a Contratante;

14.1.2 Multa moratória de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado;

14.1.3 Multa compensatória de 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;

14.1.4 Em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida;

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

14.1.6 Impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;

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

14.2 Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o Contratado que:

14.2.1. der causa à inexecução parcial do contrato;

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

14.2.3. der causa à inexecução total do contrato;

14.2.4. deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

14.2.5. não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

14.2.6. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

14.2.7. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

14.2.8. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a dispensa eletrônica ou execução do contrato;

14.2.9. fraudar a contratação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

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

14.2.11. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da contratação;

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

14.3. Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas acima descritas as seguintes sanções:

14.3.1. Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei);

14.3.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas 14.2.2, 14.2.3, 14.2.4, 14.2.5, 14.2.6 e 14.2.7 do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §4º, da Lei);

14.3.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas 14.2.8, 14.2.9, 14.2.10, 14.2.11 e 14.2.12 do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas 14.2.2, 14.2.3, 14.2.4, 14.2.5, 14.2.6 e 14.2.7, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei);

14.4. A aplicação das sanções previstas no Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Contratante (art. 156, §9º)

14.5. Todas as sanções previstas no Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º).

TABELA DE IRREGULARIDADES				
ITEM	AÇÃO	PRAZO PARA REGULARIZAÇÃO	MEDIDA CORRETIVA	BASE LEGAL

01	Descumprimento da Ordem de Serviço/Fornecimento	Imediato	Emissão de Termo de Advertência	Lei Federal 14.133
02	Entrega não compatível com o licitado	No máximo 15 dias úteis contados da data de identificação da irregularidade.	Emissão de Termo de Advertência	Lei Federal 14.133

TABELA SEQUENCIAL DE AÇÕES/SANÇÕES		
DESCRIÇÃO	Tempo de atraso para início do atendimento e solução dos chamados	Sanções Administrativas Previstas
TEMPO DE ATRASO PARA INÍCIO DO ATENDIMENTO	Tempo de atraso ≤ 4h	Aceitável
	Tempo de atraso > 4h	Multa de 2% sobre o valor total da ordem de serviço.
TEMPO DE ATRASO PARA CONCLUSÃO DO ATENDIMENTO	Tempo de atraso ≤ 24h	Aceitável
	Tempo de atraso > 24h	Multa de 5% sobre o valor total da ordem de serviço.

14.5.1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157). A somatória de multas aplicáveis de acordo com este Contrato não poderá ultrapassar o limite de 30% do seu valor anual.

14.5.2. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pela Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º).

14.5.3. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da

comunicação enviada pela autoridade competente.

14.6. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

14.7. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º):

14.7.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

14.7.2. as peculiaridades do caso concreto;

14.7.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

14.7.4. os danos que dela provierem para a Contratante;

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

14.8. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159)

14.9. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160);

14.10. A Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161)

14.11. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

15. PERÍODO DE VIGÊNCIA E REAJUSTAMENTO

15.1. O contrato vigorará por 12 (doze) meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado, desde que os preços e condições sejam mais vantajosos para a Administração, nos termos do Art. 107, da Lei nº 14.133, de 2021.

15.2. Os valores referentes à contratação de solução tecnológica para transcrição automática de conteúdos audiovisuais, baseada em inteligência artificial e fornecida na modalidade Software como Serviço (SaaS), poderão ser reajustados, precedidos de solicitação tempestiva da CONTRATADA, utilizando-se o Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI, na forma do art. 24 da Instrução Normativa nº 31, de 23 de março de 2021, da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia, desde que observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, contado da data limite para a apresentação da proposta, ou, nos reajustes

subsequentes ao primeiro, da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido.

16. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

16.1. Executar o objeto em conformidade com as condições deste instrumento.

16.2. Manter durante toda a execução contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

16.3. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados, e responderá por danos causados diretamente a terceiros ou a Defensoria Pública independentemente da comprovação de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não podendo ser arguido para efeito de exclusão ou redução de sua responsabilidade o fato da Defensoria Pública, proceder à fiscalização ou acompanhar a execução contratual.

16.3.1. Para cumprimento do previsto neste subitem, será concedido o prazo de 05 (cinco) dias, contado da notificação.

16.4. Prestar imediatamente as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Defensoria Pública, salvo quando implicarem indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidas no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

16.5. Cumprir, quando for o caso, as condições de garantia do objeto, responsabilizando-se pelo período oferecido em sua proposta, observando o prazo mínimo exigido pela Administração.

16.6. Providenciar a substituição de qualquer profissional envolvido na execução do objeto contratual, cuja conduta seja considerada indesejável pela fiscalização da Defensoria Pública.

16.7. Respeitar a legislação relativa à disposição final ambientalmente adequada dos resíduos gerados, mitigação dos danos ambientais por meio de medidas condicionantes e de compensação ambiental e outros.

16.8. Respeitar os princípios de proteção de dados pessoais elencados na Lei Geral de Proteção de Dados – Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018 e suas alterações.

16.9. Nomear um profissional como responsável técnico e representante da CONTRATADA para ser o interlocutor junto à CONTRATANTE sobre o objeto deste contrato.

16.10. A contratada deverá apresentar planilha, sempre que solicitada pela contratante, contendo as informações dos certificados emitidos, constando o nome dos beneficiários juntamente com a data de início e término da validade dos certificados digitais.

16.11. A contratada deverá dar treinamento da sua ferramenta que será previamente agendada com os gestores do contrato.

17. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

17.1. Solicitar a entrega do objeto à CONTRATADA através da emissão de ordem de fornecimento ou instrumento equivalente.

17.2. Proporcionar à CONTRATADA todas as condições necessárias ao pleno cumprimento das

obrigações decorrentes do objeto contratual, consoante estabelece a Lei Federal nº 14.133/2021 c/c Lei Estadual nº 14.634/2023.

17.3. Fiscalizar a execução do objeto contratual através de sua unidade competente, podendo, em decorrência, solicitar providências da CONTRATADA, que atenderá ou justificará de imediato.

17.4. Notificar a CONTRATADA de qualquer irregularidade decorrente da execução do objeto contratual.

17.5. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA nas condições estabelecidas neste Termo.

17.6. Aplicar as penalidades previstas em lei e neste instrumento.

18. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS

18.5.1. A CONTRATADA deverá seguir os procedimentos básicos mínimos de segurança listados:

a) Observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE, inclusive sua Política de Segurança da Informação e Comunicações – quando aplicável ao objeto;

b) A CONTRATADA não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, do CONTRATANTE;

c) A CONTRATADA não poderá se utilizar da presente aquisição para obter, capturar, copiar ou transferir qualquer informações de propriedade da Defensoria Pública do Estado do Maranhão, sem autorização prévia;

d) No que couber, a solução deve contemplar possuir garantia mínima de disponibilidade; proteção contra vazamento de dados e fraudes digitais e, quando aplicável, garantir a segurança dos arquivos armazenados em nuvem.

e) A CONTRATADA deverá assinar Termo de Compromisso Ético, anexo A.

18.5.2. Todas as soluções deverão oferecer, no mínimo:

18.5.2.1. Deverá oferecer acesso ao centro de conformidade de segurança, um console baseado na Web para gerenciar funções relacionadas à segurança e conformidade, como prevenção de perda de dados, descoberta eletrônica e retenção.

18.5.2.2. Permitir o Gerenciamento de dispositivo móvel, funcionalidade que permite criar e gerenciar políticas de segurança de dispositivos, limpar remotamente um dispositivo e exibir relatórios detalhados de dispositivos no tocante ao uso da aplicação.

18.5.2.3. Permitir gerenciar o ciclo de vida do conteúdo gerado, por meio de configuração de mecanismos de importação de massa, de arquivamento e do uso de políticas de retenção de conteúdo, além de mecanismos de monitoramento dos dados, gerenciamento de caixas de correio inativas e gerenciamento de registros.

18.5.2.4. Permitir mecanismos de prevenção de perda de dados.

18.5.2.5. Funcionalidades que implementem Rótulos de confidencialidade.

18.5.3. A CONTRATADA, por si e por seus colaboradores, obriga-se a atuar em conformidade com a Legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei 13.709/2018, além das demais normas e políticas de proteção de dados de cada país onde houver qualquer tipo de tratamento dos dados dos clientes, o que inclui os dados dos clientes desta. No manuseio dos dados a CONTRATADA deverá:

18.5.3.1. Tratar os dados pessoais a que tiver acesso apenas de acordo com as instruções da CONTRATANTE e em conformidade com estas cláusulas, e que, na eventualidade de não mais poder cumprir estas obrigações, por qualquer razão, concorda em informar de modo formal este fato imediatamente à CONTRATANTE, que lerá o direito de rescindir o contrato sem qualquer ônus, multa ou encargo.

18.5.3.2. Manter e utilizar medidas de segurança administrativas, técnicas e físicas apropriadas e suficientes para proteger a confidencialidade e integridade de todos os dados pessoais mantidos ou consultados/transmitidos eletronicamente, para garantir a proteção desses dados contra acesso não autorizado, destruição, uso, modificação, divulgação ou perda acidental ou indevida.

18.5.3.3. Acessar os dados dentro de seu escopo e na medida abrangida por sua permissão de acesso (autorização) e que os dados pessoais não podem ser lidos, copiados, modificados ou removidos sem autorização expressa e por escrito da CONTRATANTE.

18.5.3.4. Manter quaisquer Dados Pessoais estritamente confidenciais e de não os utilizar para outros fins, com exceção da prestação de serviços à CONTRATANTE. Ainda, treinará e orientará a sua equipe sobre as disposições/legais aplicáveis em relação à proteção de dados.

18.5.4. Os dados pessoais não poderão ser revelados a terceiros, com exceção da prévia autorização por escrito da CONTRATANTE, quer direta ou indiretamente, seja mediante a distribuição de cópias, resumos, compilações, extratos, análises, estudos ou outros meios que contenham ou de outra forma reflitam referidas informações.

18.5.5. Caso a CONTRATADA seja obrigada por determinação legal a fornecer dados pessoais a uma autoridade pública, deverá informar previamente a CONTRATANTE para que esta tome as medidas que julgar cabíveis.

18.5.6. A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE em até 24 (vinte e quatro) horas a respeito de:

18.5.7. Qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de Dados Pessoais pela CONTRATADA, seus funcionários, ou terceiros autorizados;

18.5.8. Qualquer outra violação de segurança no âmbito das atividades e responsabilidades da CONTRATADA.

18.5.9. A CONTRATADA será integralmente responsável pelo pagamento de perdas e danos de ordem moral e material, bem como pelo ressarcimento do pagamento de qualquer multa ou penalidade imposta à CONTRATANTE e/ou a terceiros diretamente resultantes do descumprimento pela CONTRATADA de qualquer das cláusulas previstas neste capítulo quanto à proteção e uso dos dados pessoais.

18.5.10. A CONTRATADA deve executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), no que for aplicável ao objeto. Para a habilitação, o licitante deverá apresentar Declaração indicando o encarregado da credenciada responsável pela proteção de dados, nos termos do art. 41 da Lei

Federal nº 13.709/18, anexo b.

18.5.11. É imprescindível que os licitantes comprovem que possuem a condição de comercializar os softwares exigidos junto aos fabricantes em segmento e objeto compatível com os buscados na presente contratação, tais como na especialização em governo, quando exigido pelo fabricante.

19. DO RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

19.1. A entrega do serviço será considerada efetivada mediante a disponibilização do ambiente SaaS funcional, com as licenças de uso em produção, no prazo máximo de até 7 (sete) dias úteis, contados a partir da data de recebimento da Ordem de Serviço, expedida pelo Fiscal do Contrato, após a assinatura contratual.

19.2. Considerando a realização de Prova de Conceito (PoC) anterior à contratação, nos termos do Item 11 deste Termo de Referência, em que foi verificada a aderência mínima exigida de 90% (noventa por cento) aos requisitos técnicos e funcionais previstos no Termo de Referência, fica dispensada a exigência de recebimento provisório e definitivo, nos termos do art. 140 da Lei nº 14.133/2021, aplicável aos serviços em que a execução contratual é validada tecnicamente de forma prévia e direta.

19.3. O início da vigência da prestação dos serviços ocorrerá no momento da ativação efetiva da solução, conforme registrado pelo Fiscal do Contrato, acompanhado de relatório técnico que ateste a disponibilidade e o funcionamento do sistema em ambiente real de produção.

19.4. Eventuais falhas ou inconformidades na execução do serviço, após sua ativação, serão objeto de registro pelo Fiscal Técnico e ensejarão a aplicação das penalidades contratuais cabíveis, sem prejuízo da exigência de correção imediata pela contratada, nos prazos estipulados no contrato.

19.5. A disponibilização das licenças de uso será considerada aceita desde que esteja em plena conformidade com as especificações do Termo de Referência, do edital e da proposta da contratada, devidamente verificada pelo Fiscal do Contrato no ato de ativação do serviço.

19.6. A entrega e ativação do serviço deverá ocorrer em dias úteis, no horário entre 8h e 17h, com acompanhamento e validação técnica por servidor designado pela DPE/MA.

19.7. A aceitação funcional do sistema não exime a contratada das responsabilidades legais e contratuais pela continuidade, estabilidade, segurança e qualidade do serviço prestado, conforme cláusulas de garantia e níveis de serviço (SLA) definidos neste instrumento.

20. PRAZO DE ENTREGA

20.1 O prazo de entrega da solução em produção é de 7 dias após o envio da ORDEM DE INÍCIO DE SERVIÇO.

20.2 A entrega será caracterizada por:

20.2.1 Disponibilização do endereço URL para acesso ao sistema.

20.2.2 Disponibilização da documentação.

20.2.3 Disponibilização de senhas de administrador da solução.

20.2.4 Validação por parte da equipe técnica da DPE/MA que o acesso disponibilizado corresponde à solução contratada e validada na prova de conceito.

21. PROPOSTAS DE PREÇOS

21.1 A vencedora será escolhida pelo menor preço global.

21.2 A proposta de preços deve incluir todos os serviços e componentes necessários para o atendimento do objeto deste termo de referência.

21.3 A proposta de preços deve indicar o valor unitário do minuto de transcrição e também o valor total considerando a quantidade de minutos de transcrição e tempo de contrato indicados no OBJETO do presente termo de referência.

22. CAPACITAÇÃO TÉCNICA DA LICITANTE

22.1 Para comprovação da qualificação técnica da proponente será exigido no mínimo 1 (um) atestado na modalidade de prestação de serviço, emitido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado em papel timbrado da empresa emitente, contendo os dados do contrato que deu origem ao atestado, não sendo aceitos atestados na modalidade de posto de trabalho, que comprove(m) em sua totalidade que a proponente forneceu solução de transcrição de áudios com uso de Inteligência Artificial prevista no objeto deste termo de referência.

23. DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

23.1. O presente Termo de referência rege-se pelas normas instituídas por meio da Lei Federal nº 14.133/21 e suas alterações, e na forma e condições fixadas na Legislação Vigente.

ANEXO A

TERMO DE COMPROMISSO ÉTICO

TERMO DE COMPROMISSO, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE PARA A EMPRESA

Os abaixo-assinados, de um lado a _____ ,

CNPJ nº / , situada na cidade de, à Rua: , bairro , doravante denominada CONTRATANTE, e de outro lado , CNPJ nº / ,situada na cidade de , à Rua: , bairro _) ,doravante denominada CONTRATADA, tem entre si justa e acertada, a celebração do presente TERMO DE COMPROMISSO, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE, através do qual a CONTRATADA aceita não divulgar sem autorização prévia e formal segredos e informações sensíveis de propriedade da DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO e se compromete a praticar procedimentos de segurança da informação, em conformidade com as seguintes cláusulas e condições:

PRIMEIRA – A CONTRATADA reconhece que em razão das suas atividades profissionais, estabelece contato com informações sigilosas, que devem ser entendidas como segredo. Estas informações devem ser tratadas confidencialmente sob qualquer condição e não podem ser divulgadas a terceiros não

autorizados, aí se incluindo os próprios Colaboradores da , sem a expressa e escrita autorização da Defensoria Pública do Estado do Maranhão.

SEGUNDA - As informações, exemplificadas abaixo, devem receber o tratamento de confidencialidade adequado, de acordo com o seu nível de classificação.

1. Programas de computador, suas listagens, documentação, artefatos diversos, código fonte e código objeto;

2. Toda a informação relacionada a programas existentes ou em fase de desenvolvimento no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Maranhão, inclusive fluxogramas, estatísticas, especificações, avaliações, resultados de testes, arquivos de dados, artefatos diversos e versões “beta” de quaisquer programas;

3. Documentos, informações e dados armazenados de atuação consultiva e contenciosa, de estratégias ou demais dados e/ou informações de caráter sigiloso ou restrito à Defensoria Pública do Estado do Maranhão;

4. Metodologia, projetos e serviços utilizados;

5. Números e valores financeiros.

TERCEIRA – A CONTRATADA reconhece que a lista acima é meramente exemplificativa e ilustrativa e que outras hipóteses de confidencialidade que já existam ou que venham a surgir no futuro devem ser mantidas sob segredo. Em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada informação a CONTRATADA deve tratar a mesma sob sigilo até que seja autorizado, formalmente, a tratá-la de forma diferente pela CONTRATANTE.

QUARTA – A CONTRATADA reconhece que, no seu desligamento definitivo, deverá entregar à CONTRATANTE todo e qualquer material de propriedade desta, inclusive notas pessoais envolvendo matérias sigilosas, registros de documentos de qualquer natureza que tenham sido usados, criados ou estado sob seu controle. A CONTRATADA também assume o compromisso de não utilizar qualquer informação adquirida quando de suas atividades para a Defensoria pública do Estado.

QUINTA – A CONTRATADA deve assegurar que todos os seus colaboradores guardarão sigilo sobre as informações que porventura tiverem acesso, mediante o ciente de seus colaboradores em Termo próprio a ser firmado entre a CONTRATADA e seus colaboradores, e que os mesmos comprometer-se-ão a informar, imediatamente, ao seu superior hierárquico, qualquer violação das regras de sigilo, por parte dele ou de qualquer pessoa, inclusive nos casos de violação não intencional.

Parágrafo Primeiro: A coleta dos Termos de Sigilo de seus colaboradores não exime a CONTRATADA das penalidades por violação das regras por parte de seus contratados.

Parágrafo Segundo: A CONTRATADA deverá fornecer cópia de todos os termos firmados com seus colaboradores à Defensoria Pública do Estado do Maranhão no prazo de 10 dias após assinatura dos respectivos termos.

Parágrafo Terceiro: Sempre que um colaborador for admitido, A CONTRATADA deverá fornecer cópia dos novos termos firmados no prazo de 2 dias após assinatura dos respectivos termos.

SEXTA - O atendimento deste TERMO DE COMPROMISSO, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE, bem como das Diretrizes Básicas da Política de Segurança da Informação devem ser incorporados formalmente ao contrato de trabalho dos funcionários da CONTRATADA que prestarem serviços à Defensoria Pública do Estado do Maranhão.

SÉTIMA – A CONTRATADA deverá seguir a Política de Segurança da Informação definida pela CONTRATANTE.

OITAVA - O não cumprimento de quaisquer das cláusulas deste Termo implicará em responsabilização civil e criminal, de acordo com a legislação vigente.

NONA - Os casos omissos neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, assim como as dúvidas surgidas em decorrência da sua execução, serão resolvidos pela DPE/MA, buscando solucionar de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

DECIMA - O CONTRATANTE elege o foro de São Luis/MA, onde está localizada a sede do CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e forma.

Em, de de 20 .

Responsável pelo Contrato - CONTRATANTE

Responsável pelo Contrato – CONTRATADA

ANEXO B

DECLARAÇÃO DE INDICAÇÃO DE ENCARREGADO DE PROTEÇÃO DE DADOS

Ref.: Indicação do Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais – Lei Federal nº 13.709/18 (LGPD)

Nós, **[nome da empresa contratada]**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº **[número do CNPJ]**, com sede em **[endereço completo]**, na condição de prestadora dos serviços de solução de transcrição de vídeos utilizando inteligência artificial, contratada por esta respeitável Instituição, vimos, por meio desta, em conformidade com o artigo 41 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei Federal nº 13.709/18 – LGPD), informar que o **ENCARREGADO PELO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS** é:

Nome completo: [Nome do encarregado]

CPF: [Número do CPF do encarregado]

Cargo/Função: [Cargo ou função desempenhada pelo encarregado]

E-mail: [E-mail do encarregado]

Telefone: [Número de telefone do encarregado]

O encarregado indicado acima será responsável por atuar como canal de comunicação entre esta empresa, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), conforme as disposições legais aplicáveis.

Declaramos, ainda, que estamos comprometidos com o cumprimento integral das disposições da LGPD, adotando as medidas técnicas e organizacionais necessárias para assegurar a proteção e privacidade

dos dados pessoais tratados no âmbito do contrato firmado com esta Defensoria Pública.

Sem mais para o momento, colocamo-nos à disposição para eventuais esclarecimentos adicionais.

Local e Data: [Cidade], [Data]

Assinatura:

[Nome e cargo do representante legal da empresa contratada]

[Nome da empresa contratada]

São Luís–MA, em **27** de **junho** de **2025**.

Ricardo Corrêa Lemos
Supervisor
SUINFO

Gustavo Henrique Vieira Sousa Silva
Assessor Técnico
SUINFO

Documento assinado eletronicamente por **Gustavo Henrique Vieira Sousa Silva**, **Assessoria de Informática**, em 27/06/2025, às 10:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto n.º 10.543, de 13 de novembro de 2020.

Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Corrêa Lemos**, **Supervisor de Informática**, em 27/06/2025, às 11:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto n.º 10.543, de 13 de novembro de 2020.

A autenticidade do documento pode ser conferida no link Validar Documento informando o código verificador **0217334** e o código CRC **9E89BD1C**.

ANEXO C - ROTEIRO DETALHADO DA PROVA DE CONCEITO (POC)

1. Objetivo Geral

1.1. Avaliar a conformidade da solução ofertada com os requisitos técnicos e funcionais mínimos exigidos para o sistema de transcrição automática de conteúdos audiovisuais por meio de Inteligência Artificial (IA), na modalidade Software como Serviço (SaaS), conforme detalhado nos itens 3 (Descrição da Solução como um Todo) e 4 (Requisitos da Contratação) do Termo de Referência, e garantir que a solução atenda às necessidades da Defensoria Pública do Estado do Maranhão (DPE/MA).

2. Metodologia

2.1. A PoC será conduzida de forma prática e objetiva, com a demonstração das funcionalidades do sistema em um ambiente de teste disponibilizado pela Contratada.

2.2. A avaliação será baseada na aderência da solução aos requisitos especificados nos itens 3 e 4 do Termo de Referência, utilizando a Matriz de Avaliação detalhada conforme a seção 5 deste Anexo.

3. Escopo

3.1. A PoC abrangerá a análise das seguintes áreas funcionais e não funcionais:

- Descrição da Solução como um Todo (Item 3): Avaliação da arquitetura, funcionalidades essenciais, responsabilidades do fornecedor (instalação, manutenção, atualizações, gestão de infraestrutura, segurança da informação, continuidade operacional, evolução tecnológica, design e layout, e residência dos dados) e requisitos de disponibilidade do Data Center e da solução.
- Requisitos da Contratação (Item 4):
    - Especificação do Objeto (4.1): Abrange a geração de texto (transcrição, resumo, assunto, termos-chave), interface interativa de perguntas e respostas com IA, identificação de oradores e tempo de fala, reconhecimento de entidades brasileiras, download e exportação de textos, pesquisa na transcrição com link para o vídeo, upload e suporte a diversos formatos de arquivo, controle de usuários e quotas, API e monitoramento de log, acurácia da transcrição, interface de upload, execução de vídeos com legendas, relatórios de utilização e detalhamento de uso por usuário, geração de relatórios em múltiplos formatos e exclusão múltipla de arquivos.
    - Qualidade esperada na transcrição (4.2): Avaliação do RTF (Real Time Factor) e WER (Word Error Rate).
    - Requisitos não funcionais da solução (4.3): Disponibilidade contínua, espaço de armazenamento, personalização visual, compatibilidade com navegadores, não

necessidade de instalação de componentes, idioma português, documentação, relatórios (padrão, detalhamento de uso, formatos diversos), controle de quotas e gerenciamento de arquivos.

- Infraestrutura de hardware e software (4.4): Modelo SaaS, responsabilidades do fornecedor sobre infraestrutura e segurança, garantia de continuidade, inclusão de atualizações no preço e residência dos dados em território nacional, e disponibilidade do Data Center e da solução.

4. Critérios de Avaliação

4.1. A solução será considerada aprovada se demonstrar aderência mínima de 90% aos requisitos técnicos e funcionais, calculada com base na pontuação obtida na Matriz de Avaliação. A Matriz de Avaliação ponderará a relevância de cada funcionalidade/requisito, categorizando-os em níveis de prioridade (Alta, Média e Baixa) e atribuindo pesos (3, 2 e 1, respectivamente).

5. Matriz Detalhada de Avaliação da Prova de Conceito (PoC)

Item do TR	Requisito	Prioridade	Peso	Avaliação (Aderente/ Não Aderente)	Pontuação
3.3.1	Conversão de fala em texto, com taxa de precisão mínima de 90% (WER ≤ 10%).	Alta	3		
3.3.2	Identificação automática de oradores (diarização).	Alta	3		
3.3.3	Geração de resumos automáticos e extração de palavras-chave.	Média	2		
3.3.4	Pesquisa textual sobre os conteúdos transcritos.	Média	2		
3.5	Solução disponibilizada integralmente na modalidade SaaS, com acesso remoto via navegadores (Chrome,	Alta	3		

	Firefox, Edge) e autenticação segura.				
3.6	Responsabilidade integral do fornecedor pela gestão técnica (instalação, manutenção, atualizações, infraestrutura, backups e recuperação de desastres).	Alta	3		
3.8	Garantia da segurança da informação, com controle de acesso robusto, políticas de senhas, monitoramento e atualização permanente de software.	Alta	3		
3.10	Inclusão no preço de novas versões, melhorias, novas funcionalidades e aprimoramentos tecnológicos e de design.	Média	2		
3.11	Dados e informações da DPE/MA residindo exclusivamente em território nacional, incluindo replicação e backups (LGPD).	Alta	3		
3.12	Data centers com disponibilidade mínima de 99,741% (certificação TIA 942 TIER II ou superior).	Alta	3		
3.13	Garantia de índice de disponibilidade de 99,741% para a solução ofertada.	Alta	3		
4.1.1.5	Interface interativa para perguntas abertas sobre o conteúdo transcrito.	Alta	3		

4.1.1.5.1	Permitir agrupar diversos vídeos para tratamento de perguntas e respostas como um conjunto.	Média	2		
4.1.1.6.2	Disponibilizar renomeação da identificação dos oradores na interface, refletindo no texto.	Média	2		
4.1.1.7	Identificar o tempo da fala do orador (minuto/segundo).	Média	2		
4.1.1.8	Reconhecer entidades brasileiras (cidades, logradouros, nomes próprios, etc.).	Alta	3		
4.1.1.9	Permitir o download dos textos gerados (transcrição, resumo, etc.).	Média	2		
4.1.1.9.1	Exportar as transcrições nos formatos de arquivo .TXT, .STR, .DOC e .ODT.	Média	2		
4.1.1.10	Disponibilizar pesquisa na transcrição, mostrando o trecho correspondente no vídeo.	Média	2		
4.1.1.11.1	Suportar diversos formatos de arquivo de áudio e vídeo como entrada.	Alta	3		
4.1.1.15	Classificação de usuários em pelo menos 2 categorias (Administrador e Usuário) com suas respectivas permissões.	Alta	3		
4.1.1.16	Capacidade de trabalhar	Média	2		

	com áudio/vídeo de qualidade variável ou baixa.				
4.1.1.17	Apresentar tela com todos os vídeos enviados e estado da transcrição, permitindo pesquisa e gestão dos arquivos.	Média	2		
4.1.1.18	Disponibilizar API para acesso pelos sistemas da DPE/MA.	Alta	3		
4.1.1.18.1	API deve ser por meio de web services no padrão REST.	Alta	3		
4.1.1.18.2	API deve disponibilizar no mínimo: Envio, Consulta, Download e Exclusão de arquivos.	Alta	3		
4.1.1.18.3	Utilizar protocolo HTTPS para comunicação da API.	Alta	3		
4.1.1.18.4	Disponibilizar mecanismo de autenticação por meio de token (OAuth 2.0 ou similar).	Alta	3		
4.1.1.18.5	Usuário para acesso pela API deve ser distinto dos usuários de acesso regular.	Média	2		
4.1.1.19	Disponibilizar log ou painel de controle para monitoramento de uso (web e API).	Média	2		
4.1.1.21	Interface intuitiva para o upload de arquivos de áudio e vídeo.	Média	2		

4.1.1.22	Capaz de executar o vídeo submetido com legendas integradas geradas automaticamente.	Média	2		
4.1.1.23	Funcionalidade de emissão de relatórios padrão (utilização da quantidade contratada).	Média	2		
4.1.1.24	Detalhamento de uso por usuário (último login, total de tempo, estatísticas).	Média	2		
4.1.1.25	Geração de Relatórios em múltiplos formatos (PDF, Excel, CSV).	Média	2		
4.1.1.26	Permitir aos administradores o controle de uso e quotas para impedir uso acima do contratado.	Alta	3		
4.1.1.27	Permitir a exclusão múltipla de arquivos pelo administrador, com filtros.	Média	2		
4.1.1.32	Sistema deve apresentar a língua portuguesa em todas as interfaces e documentação.	Média	2		
4.2.5.a	RTF (Real Time Factor) menor ou igual a 0,5.	Alta	3		
4.3.3	Fornecer espaço de armazenamento compatível com o objeto (24 meses, 20mb/min).	Alta	3		
4.3.4.a	Permitir a configuração da apresentação visual (cores,	Baixa	1		

	logotipos) da DPE/MA.				
4.3.7.3	Capacidade de gerar relatórios em formatos diversos, incluindo OpenOffice (ODS, ODT).	Média	2		
Total			**106**		

Total da Soma dos Pesos da Matriz: 106 pontos.

Para garantir que a pontuação seja justa e não infle artificialmente o peso de um mesmo requisito, os itens a seguir do Termo de Referência foram considerados cobertos por outros itens já presentes na matriz e, por isso, não receberam uma linha de pontuação própria.

- Itens de Acurácia: 4.1.1.20 e 4.2.5.b são semelhantes ao 3.3.1.
- Itens do Modelo SaaS: 4.1.1.13, 4.1.1.30, 4.1.1.34, 4.3.4.c e 4.4.1 são cobertos pelo requisito 3.5.
- Itens de Residência de Dados: 4.1.1.28 e 4.4.6 são semelhantes ao 3.11.
- Itens de Responsabilidade/Infraestrutura: A Seção 4.4 inteira (4.4.1 a 4.4.7) é uma repetição detalhada dos requisitos já definidos nos itens 3.6, 3.8, 3.10, 3.11, 3.12 e 3.13.
- Itens de Identificação/Renomeação de Oradores: 4.1.1.6.1 é coberto por 3.3.2; e 4.1.1.29 é semelhante a 4.1.1.6.2.
- Itens de Geração de Texto: 4.1.1.2, 4.1.1.3 e 4.1.1.4 são detalhamentos do requisito 3.3.3.
- Itens de Perfis de Usuário: 4.1.1.31 (e subitens) é semelhante ao 4.1.1.15. O controle de quotas (4.3.8) é uma permissão inerente ao perfil de Administrador definido no item 4.1.1.15.
- Itens de Documentação: 4.1.1.33 e 4.3.6 (e subitens) são cobertos pelo requisito 4.1.1.32.
- Itens de Disponibilidade: 4.3.2 é semelhante ao 3.13.

6. Justificativa da Atribuição de Pesos

- **Alta Prioridade (Peso 3):** Requisitos que são fundamentais para a funcionalidade central do sistema (transcrição, identificação de oradores, acurácia), segurança dos dados (autenticação, criptografia, residência de dados), disponibilidade e conformidade com o modelo SaaS. A falha nesses pontos comprometeria severamente a usabilidade e a segurança do serviço.
- **Média Prioridade (Peso 2):** Requisitos que adicionam valor significativo à experiência do usuário, capacidade de gestão, interoperabilidade (APIs) e relatórios. Sua ausência pode impactar a eficiência ou a completude da solução, mas não a tornam inoperável para sua finalidade principal.
- **Baixa Prioridade (Peso 1):** Requisitos de caráter mais estético ou de conveniência, que, embora desejáveis, não são essenciais para o funcionamento básico e a segurança do

sistema.

7. Preparação para a PoC

7.1. A empresa convocada deverá disponibilizar credenciais de acesso temporário à plataforma em até 24 (vinte e quatro) horas após a convocação.
7.2. A empresa deverá realizar a apresentação da solução, demonstrando o funcionamento integral dos requisitos exigidos.
7.3. Todos os recursos e funcionalidades exigidos devem estar plenamente operacionais durante a PoC.

8. Avaliação e Resultado

8.1. A DPE/MA terá 24 (vinte e quatro) horas após a finalização da PoC para avaliar a conformidade da solução, utilizando a Matriz de Avaliação, e emitir parecer técnico conclusivo quanto à aprovação ou desclassificação da proposta.
8.2. A não realização da PoC no prazo estipulado, ou a demonstração incompleta ou insatisfatória dos requisitos obrigatórios, ensejará a desclassificação da licitante, nos termos do art. 59 da Lei nº 14.133/2021, por não atendimento às condições estabelecidas no Termo de Referência.
8.3. A PoC deverá ser realizada sem ônus para a Administração, e poderá ser gravada para fins de documentação e instrução processual, mediante aviso prévio à licitante.

9. Cálculo da Pontuação e do Índice de Aderência

9.1. A pontuação de cada requisito será determinada da seguinte forma:

9.1.1. Se a avaliação do requisito for "Aderente", a pontuação será igual ao peso atribuído a esse requisito na Matriz de Avaliação.

9.1.2. Se a avaliação do requisito for "Não Aderente", a pontuação será 0 (zero).

9.2. A pontuação total obtida pela solução será a soma das pontuações de todos os requisitos avaliados.

9.3. A pontuação máxima possível, calculada a partir da soma dos pesos de todos os requisitos da Matriz de Avaliação, é de 106 pontos.

9.4. O Índice de Aderência (IA) será calculado utilizando a seguinte fórmula:

IA (%) = (Pontuação Total Obtida / 106) x 100

Onde:

- Pontuação Total Obtida = Soma das pontuações de todos os requisitos avaliados;

- 106 = Pontuação Máxima Possível.

9.5. Critérios de Aprovação

Pontuação mínima exigida para aprovação: 90% da Pontuação Máxima Possível (0,90 x 106 pontos = 95,4 pontos). Para fins práticos, arredondamos para **96 pontos**.

Reprovação Automática: O não atendimento a qualquer item de Alta Prioridade resulta em reprovação automática, independentemente do Índice de Aderência Geral.

9.6. Resultado Final

Aprovado: A solução obtém uma Pontuação Total de 96 pontos ou mais, e atende a todos os requisitos de Alta Prioridade.

Reprovado: A solução obtém uma Pontuação Total inferior a 96 pontos ou não atende a algum requisito de Alta Prioridade.

Com certeza. Apresento o tópico reescrito no padrão e formato solicitados, com as informações ajustadas e atualizadas.

DEFENSORIA PÚBLICA
do Estado do Maranhão

MINUTA DE CONTRATO

Contrato nº XXX/2025
Processo nº 0001392.110000931.0.2025
Pregão Eletrônico nº XXX/2025 – DPE/MA

CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM, DE UM LADO A **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO** E, DE OUTRO LADO, A EMPRESA **.....**

A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO, pessoa jurídica de Direito Público, inscrita no CNPJ sob o nº 00.820.295/0001-42, com sede na Avenida Júnior Coimbra, S/N, Jardim Renascença II, São Luís/MA, por meio do **FUNDO DE APARELHAMENTO DA DEFENSORIA PÚBLICA – FADEP**, CNPJ nº 22.565.391/0001-24, daqui em diante denominada **CONTRATANTE**, neste ato representada pelo Defensor Público - Geral do Estado, **Dr. GABRIEL SANTANA FURTADO SOARES**, brasileiro, defensor público, matrícula nº 1998152 DPE/MA, CPF nº 052.119.714-77, com residência e domicílio nesta Cidade e, do outro lado, a Empresa **.....,** CNPJ nº ....., sediada na ....., neste ato representada pelo titular **.....**, residente e domiciliado ....., doravante denominado **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente **CONTRATO**, cuja lavratura foi regularmente autorizado em despacho do Defensor Público Geral do Estado, conforme consta no Processo nº 0001392.110000931.0.2025/DPE-MA, da Licitação na modalidade Pregão Eletrônico nº ....., submetendo-se as partes às disposições constantes da Lei nº 14.133/2021, pela Lei Complementar Nº 123 de 14 de dezembro de 2006 e demais normas pertinentes, à proposta adjudicada, mediante às cláusulas e condições seguintes.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O presente contrato tem por objeto o fornecimento de solução de transcrição de vídeos utilizando Inteligência Artificial fornecida na modalidade SaaS (Software como Serviço) para a transcrição de até 3872 horas de vídeos por mês (232.320 minutos/mês), banco de horas técnicas para desenvolvimento de funcionalidades e integrações sob demanda, durante o período de 12 meses, para atender as demandas da Defensoria Pública do Estado do Maranhão, conforme condições e exigências constante no Termo de Referência.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA VINCULAÇÃO

2.1. O presente Contrato vincula-se ao Pregão Eletrônico nº ..... DPE/MA, ao Termo de Referência e à

propost a apresentada pela contratada, que independente de transcrição é parte integrante deste instrumento.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

3.1. Especificação do Objeto

3.1.1 A solução deverá:

3.1.1.1. Gerar o texto da transcrição correspondente ao áudio contido nos arquivos de áudio e vídeo submetidos para a aplicação.

3.1.1.2. Gerar texto com o resumo da transcrição.

3.1.1.3. Gerar texto identificando os assuntos da transcrição.

3.1.1.4. Gerar texto identificando os termos chave da transcrição.

3.1.1.5. Disponibilizar uma interface interativa para o usuário realizar perguntas abertas, utilizando a linguagem natural (português), sobre o conteúdo transcrito, e a ferramenta deve gerar o texto, também com linguagem natural, respondendo contextualmente a pergunta, baseado exclusivamente nos dados de cada arquivo transcrito.

3.1.1.5.1. A solução deve permitir agrupar diversos vídeos para serem tratados como um conjunto de modo a permitir o tratamento das perguntas e respostas para fins de processamento de IA, deve permitir a seleção de um ou mais arquivos que estejam relacionados e responder as perguntas sobre o conjunto de arquivos indicados como um grupo.

3.1.1.6. Identificar os oradores na transcrição:

3.1.1.6.1. A transcrição deverá identificar os oradores, isto é, as pessoas que falaram no vídeo, através de identificação como “Orador 1”, “Orador 2”, etc

3.1.1.6.2. A solução deverá disponibilizar em sua interface a possibilidade do usuário renomear a identificação dos oradores, refletindo esta identificação no texto da transcrição, isto é, o usuário poderá informar os nomes ou outra identificação e o sistema deverá incluir esta informação no texto da transcrição. Esta informação deve ser salva na transcrição substituindo a denominação gerada pelo sistema.

3.1.1.7. Identificar o tempo da fala do orador (minuto/segundo que falou).

3.1.1.8. Reconhecer entidades brasileiras tais como cidades, logradouros, nomes próprios e outros.

3.1.1.9. Permitir o download dos textos gerados (transcrição, resumo, assunto, etc) em arquivo, incluindo identificação dos oradores, tempo e outras informações listadas no termo de referência

3.1.1.9.1. Exportar as transcrições nos formatos de arquivo txt, str, doc e odt.

3.1.1.10. Disponibilizar pesquisa na transcrição, mostrando o trecho correspondente no vídeo permitindo ao usuário comparar o texto mostrado na transcrição com o áudio e vídeo de origem.

3.1.1.11. Os usuários enviarão os arquivos para o sistema da CONTRATADA que armazenará o arquivo enviado e disponibilizará os serviços de transcrição descritos no termo de referência.

3.1.1.11.1. A solução deve suportar diversos formatos de arquivo de áudio e vídeo como entrada (MP3, MP4, WAV, AAC, M4A, WEBM, FLAC, OPUS, AVI, M4V, MPEG, MOV, OGV, MPG, WMV, OGM, OGG, AU, WMA, AIFF , OGA).

3.1.1.12. O fornecimento deverá disponibilizar o acesso à solução por parte dos usuários da defensoria, limitando somente a quantidade de minutos de transcrição que os mesmos poderão realizar.

3.1.1.13. A solução será disponibilizada e gerenciada pela CONTRATADA, no conceito SaaS, Software como serviço, sem necessidade de instalação nos computadores da DPE/MA.

3.1.1.14. A utilização do sistema será realizado por pessoas credenciadas pela DPE/MA

3.1.1.15. Os usuários do sistema serão classificados em pelo menos 2 categorias:

3.1.1.15.1. Administrador: O administrador terá permissões para gerenciar os usuários, concedendo acesso ao sistema e controlando quotas de uso por usuário, além de ter permissão para visualização de todos os arquivos submetidos para degravação, podendo ser removidos.

3.1.1.15.2. Usuário: São os utilizadores do sistema que enviarão os vídeos para transcrição.

3.1.1.16. O sistema deve trabalhar com qualidade de áudio/vídeo variável e possivelmente com baixa qualidade.

3.1.1.17. O sistema deve apresentar uma tela com todos os vídeos enviados e estado da transcrição, permitindo a pesquisa por nome do arquivo, data/hora entre outros. O sistema deve permitir a gestão dos arquivos enviados incluindo eliminação, download da transcrição, e outras atividades pertinentes a função proposta pela solução.

3.1.1.18. A solução deve ter API para acesso pelos sistemas da DPE/MA.

3.1.1.18.1. A solução deverá disponibilizar interface de comunicação para os sistemas da DPE/MA (API) por meio de web services no padrão REST.

3.1.1.18.2. O API deve disponibilizar no mínimo:

a) O envio de arquivos para transcrição.

b) Consulta de quais arquivos foram enviados, incluindo detalhes sobre a situação do processamento da transcrição e identificação do usuário que enviou.

c) Download da transcrição e demais artefatos gerados.

d) Exclusão dos arquivos.

3.1.1.18.3. Deve utilizar protocolo HTTPS para comunicação.

3.1.1.18.4. Disponibilizar mecanismo de autenticação por meio de token OATH2 ou similar.

3.1.1.18.5. O usuário para acesso pela API deve ser distinto dos usuários para acesso regular do sistema utilizando navegador web.

3.1.1.19. O sistema deve disponibilizar log ou painel de controle equivalente permitindo o monitoramento do funcionamento e utilização da solução detalhando o uso feito pelos usuários na interface web e o uso feito através de API de programação.

3.1.1.20. A solução de transcrever o arquivo atendendo a uma acurácia de, no mínimo, 90%.

3.1.1.21. Interface de Upload de Arquivos: A plataforma deve possuir uma interface intuitiva para o upload de arquivos de áudio e vídeo para processamento.

3.1.1.22. Execução de Vídeos com Legendas: A plataforma deve ser capaz de executar o vídeo submetido com legendas integradas geradas automaticamente.

3.1.1.23. Relatórios de Utilização: Deve exibir a funcionalidade de emissão de relatórios padrão, como a utilização da quantidade contratada de transcrição.

3.1.1.24. Detalhamento de Uso por Usuário: O sistema deve disponibilizar detalhamento de uso por usuário, incluindo último login, total de tempo de transcrição utilizado e demais estatísticas correspondentes ao uso do sistema.

3.1.1.25. Geração de Relatórios em Múltiplos Formatos: Capacidade de gerar relatórios em formatos diversos, incluindo no mínimo: PDF, Excel (XLS, XLSX) e CSV.

3.1.1.26. Controle de Uso e Quotas: O sistema deve permitir aos usuários administradores o controle de uso e limitações de quotas de uso por usuário, além do uso total, para controlar e impedir o uso acima da quantidade descrita no OBJETO deste contrato.

3.1.1.27. Exclusão Múltipla de Arquivos: Permitir a exclusão múltipla de arquivos pelo usuário do tipo administrador, com a utilização de filtros da solução.

3.1.1.28. Residência dos Dados em Território Nacional: Os dados e informações do CONTRATANTE devem residir exclusivamente em território nacional, incluindo replicação e cópias de segurança (backups), assegurando todas as garantias da legislação brasileira enquanto tomador do serviço e responsável pela guarda das informações armazenadas em nuvem.

3.1.1.29. Renomeação de Oradores: A solução deve permitir que o usuário renomeie a identificação dos oradores na interface, refletindo essa identificação no texto da transcrição. A nova informação deve substituir a denominação gerada pelo sistema.

3.1.1.30. Armazenamento e Serviço de Transcrição: Os usuários enviarão os arquivos para o sistema da CONTRATADA, que armazenará o arquivo enviado e disponibilizará os serviços de transcrição conforme descritos no Termo de Referência.

3.1.1.31. Classificação de Usuários: Os usuários do sistema serão classificados em pelo menos duas categorias:

3.1.1.31.1. Administrador: Permissões para gerenciar os usuários, conceder acesso ao sistema e controlar quotas de uso por usuário.

3.1.1.31.2. Usuário: Responsáveis por enviar os vídeos para transcrição e acessar as funcionalidades do sistema.

3.1.1.32. Interface e Documentação em Português: O sistema deve apresentar a língua portuguesa em todas as interfaces e documentação técnica do software.

3.1.1.33. Documentação para Usuários na Web: A documentação para os usuários deve estar disponível para consulta na interface web da aplicação em língua portuguesa.

3.1.1.34. Execução na Infraestrutura da CONTRATADA: A solução deverá ser disponibilizada integralmente para execução na infraestrutura da CONTRATADA, na modalidade SaaS (Software as a Service).

3.2. Qualidade esperada na transcrição

3.2.1. A qualidade da transcrição será aferida utilizando métricas de tempo de transcrição RTF e erros de transcrição WER.

3.2.2. RTF (real time factor) determina o tempo necessário para fazer a transcrição e é definido como a razão entre o tempo de reconhecimento e o tempo de duração do arquivo enviado.

3.2.3. O cálculo do RTF é feito com a fórmula:

RTF = TT / TV

onde:

TT = tempo necessário para realizar a transcrição

TV = tempo total do arquivo que deve ser transcrito

3.2.4. O conceito WER (word error rate) é reconhecido pela comunidade científica como padrão para avaliação de sistemas de reconhecimento de voz e corresponde a taxa de erro de transcrição de palavras,

medida com a fórmula:

WER = (I + D + S)/N

onde:

I = erros de inserção, definido como uma palavra que foi inserida na transcrição e que não está presente no arquivo original.

D = erros de deleção, definido como uma palavra que está presente no arquivo original e que não foi incluída na transcrição.

S = erros de substituição, definido como palavra que foi incluída na transcrição e que é diferente da palavra presente no arquivo original, isto é, o sistema reconheceu uma palavra como sendo outra.

N = número total de palavras na frase de referência

3.2.5. A solução deverá atender os seguintes critérios:

a) RTF menor ou igual a 0,5

b) WER menor ou igual a 10%

3.2.6. A aferição da qualidade será feita através de utilização de um arquivo de vídeo de exemplo de até 10 minutos, escolhido entre os vídeos de audiência nos quais a DPE/MA atua ou atuou.

3.3. Requisitos não funcionais da solução

3.3.1. Além dos requisitos funcionais listados no termo de referência, a solução ofertada deve atender os seguintes requisitos não funcionais.

3.3.2. A solução deve estar disponível para os usuários continuamente, 24/7. Incluindo feriados e dias não úteis.

3.3.3. O fornecimento deverá disponibilizar espaço de armazenamento compatível com a quantidade indicada no objeto para retenção dos vídeos e transcrição pelo período de 12 meses. O cálculo de armazenamento deve ser feito considerando em média 20mb por minuto de vídeo.

3.3.4. Visualização e Navegação do Sistema:

a) Permitir a configuração da apresentação visual do sistema de acordo com identidade visual (cores, logotipos, etc) da Defensoria Pública do Estado do Maranhão;

b) Compatibilidade com navegadores web Chrome e Firefox, em versão homologada pela DPE/MA;

c) Não deve ser necessário instalar qualquer componente no computador do usuário final;

d) Utilizar a língua portuguesa na apresentação das telas de dados e demais interfaces com usuário, bem como nos manuais e documentação técnica do software.

3.3.5. O acesso ao sistema deve ser feito com o uso de certificado de segurança SSL (HTTPS).

3.3.6. Documentação:

3.3.6.1. O sistema deve disponibilizar documentações tais como manuais de usuário, guia de consulta rápida e descritivo de funções para os usuários, administradores e uso da API.

3.3.6.2. A documentação para os usuários deve estar disponível para consulta na interface web da aplicação em língua portuguesa.

3.3.7. Relatórios:

3.3.7.1. Funcionalidade de emissão de relatórios padrão tais como: utilização da quantidade contratada de transcrição.

3.3.7.2. Também deve disponibilizar detalhamento de uso por usuário incluindo: Último login, total de tempo de transcrição utilizado e demais estatísticas correspondentes ao uso do sistema.

3.3.7.3. Capacidade de gerar relatórios em formatos diversos, apresentando no mínimo: OpenOffice (ODS, ODT), PDF, Word (.doc), Excel (.xls e .xlsx) e CSV.

3.3.8. O sistema deve permitir aos usuários administradores o controle de uso e limitações de quotas de uso por usuário e uso total de modo a controlar e impedir o uso acima da quantidade descrita no OBJETO deste contrato.

3.3.9. O sistema deve permitir aos usuários administradores consultar, e eliminar arquivos de modo a gerenciar a ocupação dos recursos contratados.

3.3.10. Deve ser possível consultar os arquivos armazenados na solução com critério de usuário, tamanho e data/hora de envio, de modo a permitir o gerenciamento da solução por parte dos administradores.

3.3.11. Deve ser possível eliminar em lote os arquivos (diversos arquivos por vez) armazenados na solução com critério de usuário, tamanho e data/hora de envio, de modo a permitir o gerenciamento da solução por parte dos administradores.

3.4. Infraestrutura de hardware e software para o funcionamento da solução

3.4.1. A solução deverá ser disponibilizada integralmente para execução na infraestrutura da CONTRATADA na modalidade em nuvem conhecida como SaaS, Software as a Service.

3.4.2. O fornecedor será integralmente responsável por todos aspectos técnicos relativos ao gerenciamento dos equipamentos, softwares e demais itens necessários ao funcionamento da solução, incluindo instalação, manutenção, backups, gerenciamento dos equipamentos de processamento de dados, gerenciamento de rede, gestão de segurança e outros componentes necessários, incluindo licenças de softwares utilizados pela solução tais como sistema operacional, bancos de dados e outros.

3.4.2.1. Os recursos computacionais utilizados pelos usuários tais como computador, acesso internet e navegador são de responsabilidade da DPE/MA.

3.4.3. O fornecedor será integralmente responsável pela garantia da segurança contra acesso aos dados por pessoas não autorizadas. Para isso o fornecedor deverá implementar melhores práticas de segurança da informação, incluindo, entre outras medidas: Evolução tecnológica da plataforma, atualização dos softwares utilizados, controle de acesso, política de senhas fortes, ferramentas de monitoramento, planos de contingência e recuperação de desastres.

3.4.4. O fornecedor será integralmente responsável pela garantia da continuidade de operação do sistema, incluindo a realização de cópias de segurança (backups) e procedimentos de recuperação de desastres e outros incidentes que venham a comprometer o funcionamento do sistema.

3.4.5. Durante a duração do contrato devem estar incluído no preço ofertado a disponibilização de novas versões com correção de bugs, lançamento de novas funcionalidades e aprimoramento das já existentes, melhorias de design e layout, atualização de tecnologia e outras atualizações do sistema.

3.4.6. Os dados e informações do CONTRATANTE devem residir exclusivamente em território nacional, incluindo replicação e cópias de segurança (backups), de modo que o CONTRATANTE disponha de todas as garantias da legislação brasileira enquanto tomador do serviço e responsável pela guarda das informações armazenadas em nuvem.

3.4.7. O DATA CENTER onde os serviços estarão hospedados, devem ter disponibilidade de, no mínimo, 99,741%, sendo aceita a comprovação por meio de certificação TIA 942 TIER II, devendo o mesmo índice ser aplicado a solução ofertada.

CLÁUSULA QUARTA - DO MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

4.1. Condições de execução

4.1.1. A execução do objeto terá início em até 7 (sete) dias corridos a partir da emissão da Ordem de Início de Serviço (OIS) pela Defensoria Pública do Estado do Maranhão (DPE/MA).

4.1.2. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, admitida a prorrogação por iguais e sucessivos períodos, conforme disposto na Lei nº 14.133/2021.

4.2. Métodos, rotinas, etapas, tecnologias, procedimentos e periodicidade de execução

4.2.1. A execução do contrato se dará mediante a disponibilização, pela CONTRATADA, do ambiente Software as a Service (SaaS), acessível à DPE/MA, incluindo as seguintes etapas:

4.2.2. Configuração e disponibilização do ambiente de produção da solução em nuvem, com as funcionalidades contratadas.

4.2.3. Realização de testes de aceitação, segurança, desempenho e funcionalidade da solução.

4.2.4. Disponibilização das credenciais administrativas para os responsáveis designados pela DPE/MA.

4.2.5. Capacitação dos usuários administradores da DPE/MA, com carga horária mínima de 8 (oito) horas, contemplando a operação da interface web e da API.

4.2.6. Prestação continuada dos serviços de transcrição de áudio e vídeo, com acesso ininterrupto, 24 horas por dia e 7 dias por semana, por meio da plataforma SaaS disponibilizada.

4.2.7. Prestação de suporte técnico em língua portuguesa, conforme níveis de serviço (SLA) pactuados no contrato.

4.2.8. Prestação de serviços de desenvolvimento e integração, conforme banco de horas contratado, mediante solicitação formal da DPE/MA.

4.2.9. Disponibilização de relatórios de uso e de qualidade, com periodicidade mensal, contendo o detalhamento da utilização da solução e eventuais não conformidades.

4.2.10. Monitoramento e gerenciamento da operação, com fornecimento de ferramentas e relatórios de gestão e auditoria para a DPE/MA.

4.2.11. Procedimentos de encerramento contratual, assegurando a devolução ou eliminação segura dos dados, conforme legislação vigente e normas internas da DPE/MA.

4.3. Local e horário da prestação dos serviços

4.3.1. A prestação dos serviços ocorrerá integralmente em ambiente remoto, utilizando-se da infraestrutura da CONTRATADA, na modalidade SaaS (Software as a Service).

4.3.2. O acesso ao sistema será realizado exclusivamente pelos usuários autorizados da DPE/MA, por meio de credenciais específicas.

4.3.3. O sistema deverá estar disponível para uso ininterrupto, em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive em finais de semana e feriados.

4.4. Materiais a serem disponibilizados pela Contratada

4.4.1. A CONTRATADA deverá prover os seguintes materiais, equipamentos e ferramentas:

4.4.2. Plataforma SaaS completa, com todas as funcionalidades descritas na especificação do objeto.

4.4.3. Interface web compatível com navegadores homologados (Google Chrome e Mozilla Firefox).

4.4.4. API RESTful com autenticação OAuth2 ou similar, para integração com sistemas da DPE/MA.

4.4.5. Documentação técnica completa, incluindo manuais de uso, guias rápidos e documentação da API, em língua portuguesa.

4.4.6. Ferramentas e relatórios de monitoramento e gestão da solução.

4.4.7. Recursos computacionais, de rede, segurança e armazenamento necessários para o funcionamento da solução, conforme demanda contratada.

4.5. Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

4.5.1. A demanda contratual corresponde à capacidade de processar, mensalmente, o volume de 232.320 minutos de transcrição de arquivos de áudio e vídeo.

4.5.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar banco de 576 horas para desenvolvimento de novas funcionalidades e integrações, conforme solicitação da DPE/MA.

4.5.3. A solução deverá permitir a gestão de usuários e o controle de quotas, garantindo o não excedente ao volume contratado.

4.5.4. O armazenamento de dados e backups deverá ser realizado exclusivamente em território nacional, respeitando as garantias previstas na legislação brasileira.

4.6. Especificação da garantia do serviço

4.6.1. Para os fins deste contrato, considera-se que a garantia dos serviços será válida e abrangente durante todo o período de vigência contratual, considerando a natureza contínua da prestação, independentemente da data de início da execução.

4.6.2. A garantia abrange a manutenção corretiva, preventiva, adaptativa e evolutiva da solução, assegurando a disponibilidade e a qualidade dos serviços prestados.

4.7. Formas de transferência de conhecimento

4.7.1. A CONTRATADA deverá realizar a transferência de conhecimento por meio de:

4.7.2. Treinamento remoto aos usuários administradores da DPE/MA, com duração mínima de 8 (oito) horas.

4.7.3. Disponibilização de documentação técnica e operacional completa, em língua portuguesa, acessível por meio da interface web do sistema.

4.7.4. Suporte técnico para esclarecimento de dúvidas e orientação na utilização da solução, durante toda a vigência contratual.

4.8. Procedimentos de transição e finalização do contrato

4.8.1. Ao término da vigência contratual ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá realizar:

4.8.2. Entrega à DPE/MA de todos os dados e arquivos armazenados, em formatos abertos e não proprietários (CSV, JSON, XML).

4.8.3. Eliminação segura de todos os dados da DPE/MA mantidos na infraestrutura da CONTRATADA, mediante comprovação formal.

4.8.4. Relatório final, contendo descrição das atividades executadas, conformidade contratual, pendências e recomendações para encerramento.

4.9. Controle e Demanda de Serviços

4.9.1. A contratação de serviços de transcrição ocorrerá sob demanda, de acordo com as necessidades da DPE/MA.

4.9.2. Cada Ordem de Serviço (OS) emitida especificará o volume de horas a ser transcrito, o prazo para execução e as demais condições aplicáveis para a referida demanda.

4.10. Mecanismos formais de comunicação

4.10.1. As comunicações entre a DPE/MA e a CONTRATADA deverão ser realizadas formalmente mediante:

4.10.2. Ordem de Serviço (OS).

4.10.3. Atas de reuniões.

4.10.4. Sistema de abertura de chamados.

4.10.5. Correio eletrônico institucional.

4.10.6. Ofícios e cartas formais.

4.10.7. Todos os registros de comunicação deverão ser arquivados e mantidos para fins de auditoria e gestão contratual.

4.11. Manutenção de sigilo e normas de segurança

4.11.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações obtidas durante a execução dos serviços, não podendo divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los para quaisquer fins não autorizados.

4.11.2. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo deverá ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA, bem como o Termo de Ciência, por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na execução do contrato.

4.11.3. A CONTRATADA deverá observar integralmente as normas de segurança da informação vigentes na DPE/MA e a legislação aplicável, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

4.12. Suporte Técnico

4.12.1. O objeto da presente contratação terá suporte técnico em língua portuguesa durante todo o período contratual, ficando a CONTRATADA responsável pela correção de problemas.

4.12.2. As demandas de suporte técnico para o produto devem ser classificadas segundo suas criticidades, com um prazo de atendimento conforme descrito a seguir:

4.12.2.1. Nível 1 – Alto: até 24 horas a partir da abertura do chamado. Demandas de nível alto são aquelas em que a solução está indisponível para todos ou para a maioria dos usuários devido ao problema relatado.

4.12.2.2. Nível 2 – Médio: até 7 dias úteis a partir da abertura do chamado. Demandas de nível médio são aquelas em que a solução está disponível para a maioria dos usuários e o problema relatado afeta alguns usuários ou funções específicas, não impedindo o uso da solução além destas funções e usuários específicos.

4.12.2.3. Nível 3 – Não crítico: até 21 dias úteis a partir da abertura do chamado. Demandas de nível não crítico são aquelas em que a solução está disponível e o problema relatado não afeta sua utilização imediata.

4.12.3. A critério da DPE/MA, demandas de nível 1, 2 e 3 poderão ter o prazo repactuado, levando-se em consideração aspectos técnicos e a natureza do problema apresentado.

CLÁUSULA QUINTA - DA PROPRIEDADE E DISPONIBILIDADE DOS DADOS

5.1. Toda os dados inseridos no sistema são de propriedade exclusiva da Defensoria Pública do Estado do Maranhão e não poderão ser utilizados, acessados, disponibilizados ou consultados para qualquer finalidade ou propósito sem a expressa autorização da mesma.

5.2. Periodicamente, ou a qualquer momento durante a duração do contrato, a Defensoria Pública do Estado do Maranhão poderá solicitar cópia integral ou parcial dos dados do sistema em formato aberto (CSV, XML,

JSON ou outros equivalentes, conforme aplicável).

5.3. O licitante deverá disponibilizar os dados e vídeos em formato digital para download.

5.4. Ao final do contrato, ou a qualquer momento caso solicitado pela Defensoria, o fornecedor deverá eliminar todos os dados contidos no sistema, incluindo todas as cópias e backups.

5.5. Ao final do contrato, caso solicitado, o fornecedor deverá auxiliar na migração para outra solução, fornecendo em formato aberto (CSV, XML, JSON ou outros equivalentes, conforme aplicável) todos os dados inseridos no sistema e disponibilizando profissionais técnicos para esclarecer dúvidas e questões relativas ao formato e modelo de dados.

5.6. A CONTRATADA deve adequar-se as normas de proteção de dados conforme Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

6.1. Solicitar a entrega do objeto à CONTRATADA através da emissão de ordem de fornecimento ou instrumento equivalente.

6.2. Proporcionar à CONTRATADA todas as condições necessárias ao pleno cumprimento das obrigações decorrentes do objeto contratual, consoante estabelece a Lei Federal nº 14.133/2021 c/c Lei Estadual nº 14.634/2023.

6.3. Fiscalizar a execução do objeto contratual através de sua unidade competente, podendo, em decorrência, solicitar providências da CONTRATADA, que atenderá ou justificará de imediato.

6.4. Notificar a CONTRATADA de qualquer irregularidade decorrente da execução do objeto contratual.

6.5. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA nas condições estabelecidas neste contrato.

6.6. Aplicar as penalidades previstas em lei e neste instrumento.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.1. Executar o objeto em conformidade com as condições deste instrumento.

7.2. Manter durante toda a execução contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

7.3. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados, e responderá por danos causados diretamente a terceiros ou a Defensoria Pública independentemente da comprovação de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não podendo ser arguido para efeito de exclusão ou redução de sua responsabilidade o fato da Defensoria Pública, proceder à fiscalização ou acompanhar a execução contratual.

7.3.1. Para cumprimento do previsto neste subitem, será concedido o prazo de 05 (cinco) dias, contado da notificação.

7.4. Prestar imediatamente as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Defensoria Pública, salvo quando implicarem indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidas no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

7.5. Cumprir, quando for o caso, as condições de garantia do objeto, responsabilizando-se pelo período oferecido em sua proposta, observando o prazo mínimo exigido pela Administração.

7.6. Providenciar a substituição de qualquer profissional envolvido na execução do objeto contratual, cuja conduta seja considerada indesejável pela fiscalização da Defensoria Pública.

7.7. Respeitar a legislação relativa à disposição final ambientalmente adequada dos resíduos gerados, mitigação dos danos ambientais por meio de medidas condicionantes e de compensação ambiental e outros.

7.8. Respeitar os princípios de proteção de dados pessoais elencados na Lei Geral de Proteção de Dados – Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018 e suas alterações.

7.9. Nomear um profissional como responsável técnico e representante da CONTRATADA para ser o interlocutor junto à CONTRATANTE sobre o objeto deste contrato.

7.10. A contratada deverá apresentar planilha, sempre que solicitada pela contratante, contendo as informações dos certificados emitidos, constando o nome dos beneficiários juntamente com a data de início e término da validade dos certificados digitais.

7.11. A contratada deverá dar treinamento da sua ferramenta que será previamente agendada com os gestores do contrato.

CLÁUSULA OITAVA - DO MODELO DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

8.1. Execução contratual

8.1.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133/2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

8.1.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, sendo tais circunstâncias anotadas mediante simples apostila.

8.1.3. As comunicações entre a Defensoria Pública do Estado do Maranhão (DPE/MA) e a CONTRATADA devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

8.1.4. A DPE/MA poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

8.2. Preposto

8.2.1. A CONTRATADA deverá designar formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

8.2.2. A DPE/MA poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a CONTRATADA designará outro para o exercício da atividade.

8.2.3. O preposto será o interlocutor principal junto à DPE/MA, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

8.2.4. A Carta de Apresentação do Preposto deverá conter, no mínimo, o nome completo e o número do CPF do funcionário da empresa designado.

8.3. Reunião inicial

8.3.1. Após a assinatura do contrato e a nomeação do gestor e fiscais do contrato, será realizada a Reunião Inicial de Alinhamento, com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no contrato, edital e seus anexos, bem como esclarecer eventuais dúvidas sobre a execução dos serviços.

8.3.2. A reunião ocorrerá em até 5 (cinco) dias úteis da assinatura do contrato, podendo ser prorrogada a critério da DPE/MA.

8.3.3. A pauta desta reunião contemplará, pelo menos, os seguintes pontos:

8.3.3.1. Presença do representante legal da CONTRATADA, que apresentará o seu preposto.

8.3.3.2. Entrega, por parte da CONTRATADA, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência.

8.3.3.3. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato.

8.3.3.4. Apresentação das declarações ou certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada no Termo de Referência.

8.4. Fiscalização

8.4.1. Os bens permanentes fornecidos serão acompanhados e fiscalizados por colaboradores da DPE. Caberá a esse fiscal, resolver as situações que surgirem no decorrer da execução contratual, registrando todas as ocorrências relacionadas com a execução do Contrato, determinando o que for necessário e regularizando as falhas que possam acontecer ou, comunicar aos seus superiores quando a providência ultrapassar os limites de sua competência, conforme o disposto no Art. 117, da Lei nº 14.133/2021.

8.4.1.1. Ficam definidos os fiscais na seguinte ordem:

8.4.1.1.1. Ricardo Corrêa Lemos, matrícula: 1577477;

8.4.1.1.2. Gustavo Henrique Vieira Sousa Silva, matrícula: 2749422;

8.4.1.1.3. João Carlos Rodrigues Ribeiro, matricula: 2744118.

8.4.2. A Contratada designará de maneira formal um representante para responder perante o Contratante pela execução do Contrato.

8.4.3. O fiscal deverá atestar a Nota Fiscal/Fatura, quando comprovada de forma correta o fornecimento dos materiais, onde viabiliza o pagamento.

8.4.4. A Fiscalização de que trata esta cláusula não exclui, nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade e, na sua ocorrência, não implica corresponsabilidade da DPE, dos seus empregados, prepostos ou contratados.

8.4.5. Fiscalização técnica

8.4.5.1. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução contratual, assegurando que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas, com o objetivo de garantir os melhores resultados para a Administração Pública.

8.4.5.2. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, descrevendo o necessário para a regularização de faltas ou defeitos observados.

8.4.5.3. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico emitirá notificações à

CONTRATADA, fixando prazo para a devida correção.

8.4.5.4. O fiscal técnico informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, qualquer situação que demande decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência.

8.4.5.5. Ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas estabelecidas deverão ser comunicadas de imediato pelo fiscal técnico ao gestor do contrato.

8.4.5.6. O fiscal técnico comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, sobre o término do contrato sob sua responsabilidade, visando à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual.

8.4.6. Fiscalização administrativa

8.4.6.1. O fiscal administrativo verificará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamentos e termos aditivos.

8.4.6.2. O fiscal administrativo poderá solicitar quaisquer documentos comprobatórios pertinentes à execução do contrato.

8.4.6.3. Em caso de descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

8.4.6.4. A fiscalização contratual obedecerá ainda às seguintes rotinas:

8.4.6.4.1. Verificação da conformidade das entregas efetuadas pela CONTRATADA, em relação às especificações contratuais.

8.4.6.4.2. Acompanhamento dos prazos de execução e cumprimento do cronograma.

8.4.6.4.3. Monitoramento das condições de segurança, sigilo e confidencialidade previstas no contrato.

8.5. Gestão do contrato

8.5.1. O gestor do contrato exercerá as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD/ME nº 94/2022, coordenando a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização contratual, contendo todos os registros formais da execução.

8.5.2. O gestor do contrato manterá o histórico de gerenciamento, com registros como: ordens de serviço, ocorrências, alterações, prorrogações contratuais e outros documentos pertinentes.

8.5.3. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, informando à autoridade superior os eventos que ultrapassarem sua competência.

8.5.4. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, anotando os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

8.5.5. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico e administrativo quanto ao cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA, com menção ao seu desempenho e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

8.5.6. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de

responsabilização, quando necessário, a ser conduzido pela comissão competente ou agente designado, conforme o caso.

8.5.7. O gestor do contrato elaborará relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que motivaram a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

8.5.8. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão, nos termos do contrato.

CLÁUSULA NONA – DO VALOR

9.1. O valor global estimado do presente contrato é de R$ ... (... reais).

CLÁUSULA DÉCIMA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. Os recursos necessários ao pagamento das despesas inerentes a este contrato correrão a cargo da Atividade UG: 080901, Programa de Trabalho nº ....., Elemento de Despesa: ..... e FR: .....

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA VIGÊNCIA CONTRATUAL

11.1. O contrato vigorará por 12 (doze) meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado, desde que os preços e condições sejam mais vantajosos para a Administração, nos termos do Art. 107, da Lei nº 14.133, de 2021.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

12.1. A entrega do serviço será considerada efetivada mediante a disponibilização do ambiente SaaS funcional, com as licenças de uso em produção, no prazo máximo de até 7 (sete) dias úteis, contados a partir da data de recebimento da Ordem de Serviço, expedida pelo Fiscal do Contrato, após a assinatura contratual.

12.2. Considerando a realização de Prova de Conceito (PoC) anterior à contratação, nos termos do Item 11 do Termo de Referência, em que foi verificada a aderência mínima exigida de 90% (noventa por cento) aos requisitos técnicos e funcionais previstos no Termo de Referência, fica dispensada a exigência de recebimento provisório e definitivo, nos termos do art. 140 da Lei nº 14.133/2021, aplicável aos serviços em que a execução contratual é validada tecnicamente de forma prévia e direta.

12.3. O início da vigência da prestação dos serviços ocorrerá no momento da ativação efetiva da solução, conforme registrado pelo Fiscal do Contrato, acompanhado de relatório técnico que ateste a disponibilidade e o funcionamento do sistema em ambiente real de produção.

12.4. Eventuais falhas ou inconformidades na execução do serviço, após sua ativação, serão objeto de registro pelo Fiscal Técnico e ensejarão a aplicação das penalidades contratuais cabíveis, sem prejuízo da exigência de correção imediata pela contratada, nos prazos estipulados no contrato.

12.5. A disponibilização das licenças de uso será considerada aceita desde que esteja em plena

conformidade com as especificações do Termo de Referência, do edital e da proposta da contratada, devidamente verificada pelo Fiscal do Contrato no ato de ativação do serviço.

12.6. A entrega e ativação do serviço deverá ocorrer em dias úteis, no horário entre 8h e 17h, com acompanhamento e validação técnica por servidor designado pela DPE/MA.

12.7. A aceitação funcional do sistema não exime a contratada das responsabilidades legais e contratuais pela continuidade, estabilidade, segurança e qualidade do serviço prestado, conforme cláusulas de garantia e níveis de serviço (SLA) definidos neste instrumento.

12.8. Prazo de entrega.

12.8.1 O prazo de entrega da solução em produção é de 7 dias após o envio da ORDEM DE INÍCIO DE SERVIÇO.

12.8.2 A entrega será caracterizada por:

12.8. 2.1 Disponibilização do endereço URL para acesso ao sistema.

12.8.2.2 Disponibilização da documentação.

12.8.2.3 Disponibilização de senhas de administrador da solução.

12.8.2.4 Validação por parte da equipe técnica da DPE/MA que o acesso disponibilizado corresponde à solução contratada e validada na prova de conceito.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

13.1. Condições Gerais

13.1.1. A DPEMA pagará pela execução dos serviços previstos neste contrato, diante das seguintes condições:

13.1.1.1. O contratado entregará a nota fiscal junto à DPEMA acompanhada da seguinte documentação:

13.1.1.1.1. Comprovante da regularidade perante a Seguridade Social (INSS);

13.1.1.1.2. Comprovante da regularidade perante o FGTS;

13.1.1.1.3. Comprovante da regularidade perante o TST;

13.1.1.1.4. Comprovante da regularidade perante o Estado;

13.1.1.1.5. Comprovante da regularidade perante o Município;

13.1.1.2. Sobre o valor de cada parcela incidirão as retenções previstas em lei; para tanto, o contratado deverá fazer apenas destaque na nota fiscal.

13.1.1.3. Os pagamentos mensais relativos aos serviços poderão ser calculados proporcionalmente, caso a assinatura e início da vigência do instrumento contratual não coincidam com o primeiro dia do mês, situação que será repetida ao final da respectiva vigência.

13.1.2. Para fins de pagamento pelos serviços realizados, o contratado deverá apresentar a respectiva nota fiscal/fatura, acompanhada do pedido de pagamento e relatórios de produção:

13.1.2.1. O pagamento ocorrerá em parcelas, de acordo com a comprovação dos serviços previstos neste contrato, constando lista de entregáveis com a descrição de atividades realizadas;

13.1.2.2. O pagamento será realizado no prazo de até 15 (quinze) dias, os quais serão contados à vista do Termo de Recebimento Definitivo emitido pelo responsável da DPEMA, após a apresentação da nota fiscal e conferência dos serviços prestados.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO REAJUSTE

14.1. Os valores referentes à contratação de solução tecnológica para transcrição automática de conteúdos audiovisuais, baseada em inteligência artificial e fornecida na modalidade Software como Serviço (SaaS), poderão ser reajustados, precedidos de solicitação tempestiva da CONTRATADA, utilizando-se o Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI, na forma do art. 24 da Instrução Normativa nº 31, de 23 de março de 2021, da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia, desde que observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, contado da data limite para a apresentação da proposta, ou, nos reajustes subsequentes ao primeiro, da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS ACRÉSCIMOS OU SUPRESSÕES

15.1. A **CONTRATADA** fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, consoante dispõe o Artigo 125 da Lei nº 14.133/21.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

16.1. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela contratante, conforme as seguintes condições:

16.1.1. Advertência, por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a Contratante;

16.1.2. Multa moratória de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado;

16.1.3. Multa compensatória de 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;

16.1.4. Em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida;

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

16.1.6. Impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;

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

16.2. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o Contratado que:

16.2.1. der causa à inexecução parcial do contrato;

16.2.2. der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao

funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

16.2.3. der causa à inexecução total do contrato;

16.2.4. deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

16.2.5. não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

16.2.6. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

16.2.7. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

16.2.8. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a dispensa eletrônica ou execução do contrato;

16.2.9. fraudar a contratação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

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

16.2.11. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da contratação;

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

16.3. Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas acima descritas as seguintes sanções:

16.3.1. Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei);

16.3.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas 16.2.2, 16.2.3, 16.2.4, 16.2.5, 16.2.6 e 16.2.7 do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §4º, da Lei);

16.3.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas 16.2.8, 16.2.9, 16.2.10, 16.2.11 e 16.2.12 do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas 16.2.2, 16.4.2.3, 16.2.4, 16.2.5, 16.2.6 e 16.2.7, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei);

16.4. A aplicação das sanções previstas no Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Contratante (art. 156, §9º)

16.5. Todas as sanções previstas no Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º).

TABELA DE IRREGULARIDADES				
ITEM	AÇÃO	PRAZO PARA REGULARIZAÇÃO	MEDIDA CORRETIVA	BASE LEGAL
01	Descumprimento da Ordem de Serviço/Fornecimento	Imediato	Emissão de Termo de Advertência	Lei Federal 14.133

02	Entrega não compatível com o licitado	No máximo 15 dias úteis contados da data de identificação da irregularidade.	Emissão de Termo de Advertência	Lei Federal 14.133

TABELA SEQUENCIAL DE AÇÕES/SANÇÕES		
DESCRIÇÃO	Tempo de atraso para início do atendimento e solução dos chamados	Sanções Administrativas Previstas
TEMPO DE ATRASO PARA INÍCIO DO ATENDIMENTO	Tempo de atraso ≤ 4h	Aceitável
	Tempo de atraso > 4h	Multa de 2% sobre o valor total da ordem de serviço.
TEMPO DE ATRASO PARA CONCLUSÃO DO ATENDIMENTO	Tempo de atraso ≤ 24h	Aceitável
	Tempo de atraso > 24h	Multa de 5% sobre o valor total da ordem de serviço.

16.5.1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157). A somatória de multas aplicáveis de acordo com este Contrato não poderá ultrapassar o limite de 30% do seu valor anual.

16.5.2. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pela Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º).

16.5.3. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

16.6. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

16.7. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º):

16.7.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

16.7.2. as peculiaridades do caso concreto;

16.7.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

16.7.4. os danos que dela provierem para a Contratante;

16.7.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos

órgãos de controle.

16.8. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159)

16.9. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160);

16.10. A Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161)

16.11. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA RESCISÃO

17.1. A extinção contratual poderá ser:

17.1.1. Por ato unilateral da Contratante, caso ocorra alguma das hipóteses previstas no artigo 137 da Lei de nº 14.133/2021;

17.1.2. A requerimento da Contratada, caso ocorra alguma hipótese prevista no § 2º do artigo 137 da Lei de nº 14.133/2021, e segundo as condições fixadas no § 3º do mesmo artigo;

17.2. Cabe à parte prejudicada ou interessada a comprovação do efetivo prejuízo que justifique a extinção contratual.

17.3. A rescisão contratual será processada nos autos do processo, sempre se garantindo o contraditório e a ampla defesa.

17.4. Havendo extinção contratual, ficam assegurados os direitos da Contratante previstos no artigo 139 da Lei de nº 14.133/2021, sem prejuízo de quaisquer outros direitos previstos na contratação e na legislação vigente.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

18.1. Em virtude da vigência da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 – LGPD"), que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, fica estabelecido que:

18.1.1. A Contratada obriga-se a atuar em conformidade com a legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais, em especial a Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), bem como com as determinações de órgãos reguladores e fiscalizadores da matéria, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

18.1.2. O contrato não transfere a propriedade de quaisquer dados da Defensoria Pública do Estado do Maranhão ou dos clientes deste para a Contratada.

18.1.3. A Contratada tratará os dados pessoais a que tiver acesso em virtude do contrato apenas para a execução e na medida do necessário para atender as finalidades do objeto contratado.

18.1.4. A Defensoria Pública do Estado do Maranhão não autoriza a Contratada a usar, compartilhar ou comercializar quaisquer eventuais elementos de dados, que se originem ou sejam criados a partir do tratamento de dados pessoais objeto do Contrato.

18.1.5. A Contratada não poderá, sem autorização e/ou instruções prévias da Defensoria Pública do Estado do Maranhão, transferir ou, de qualquer outra forma, compartilhar e/ou garantir acesso aos Dados Pessoais ou a quaisquer outras informações a terceiros.

18.1.6. A Contratada deverá manter sigilo das operações de tratamento de dados pessoais que realizar em razão do contrato, bem como implementar medidas técnicas e administrativas necessárias para proteger os dados contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda, a alteração, a comunicação ou difusão ou o acesso não autorizado, além de garantir que o ambiente (físico ou lógico) utilizado por ela para o tratamento de dados pessoais seja estruturado de forma a atender aos requisitos de segurança, padrões de boas práticas de governança e princípios gerais previstos na legislação e nas demais normas regulamentares aplicáveis.

18.1.7. As obrigações de sigilo e processamento dos dados pessoais impostos à Contratada se estendem a seus prepostos e subcontratados (se autorizado em contrato), garantindo que o acesso aos dados pessoais somente seja concedido às pessoas designadas para executar as atividades descritas no Contrato e que estejam sob obrigação de confidencialidade com relação aos dados pessoais tratados.

18.1.8. A Contratada deverá realizar as atividades de tratamento de dados pessoais decorrentes do contrato segundo as instruções lícitas e documentadas fornecidas pela Defensoria Pública do Estado do Maranhão, conforme a política de privacidade e proteção de dados pessoais da Defensoria Pública do Estado do Maranhão; bem como da legislação pertinente à proteção de dados pessoais, sob pena de arcar com as perdas e danos que eventualmente causar à Defensoria Pública do Estado do Maranhão e a terceiros, sem prejuízo das demais sanções aplicáveis.

18.1.9. A Contratada responderá administrativa e judicialmente, sem prejuízo de eventual reparo a dano patrimonial, moral, individual ou coletivo, que causar a terceiros, em razão do exercício de atividade de tratamento de dados pessoais decorrentes do contrato, por violação à legislação de proteção de dados pessoais e às instruções lícitas da Defensoria Pública do Estado do Maranhão, bem como por violação da segurança, nos termos do Parágrafo único do Artigo 44 da LGPD.

18.1.10. A Contratada fica obrigada a garantir a segurança da informação prevista na LGPD, nas normas regulamentares pertinentes e no instrumento contratual, em relação aos dados pessoais, mesmo após o seu término.

18.1.11. A Contratada deverá notificar a Defensoria Pública do Estado do Maranhão, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, sobre exposições ou ameaças em relação à conformidade com a proteção de dados, bem como sobre reclamações e solicitações dos titulares de Dados Pessoais bem como intimações e notificações judiciais ou de outras autoridades públicas, que venha a receber em razão do contrato.

18.1.12. A Contratada se compromete a cooperar e a fornecer à Defensoria Pública do Estado do Maranhão, no prazo estabelecido, todas as informações relacionadas ao tratamento de dados pessoais que estiverem sob sua custódia em razão do contrato e que sejam necessárias para responder às solicitações ou reclamações feitas com fundamento na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

18.1.13. A Contratada deverá notificar a Defensoria Pública do Estado do Maranhão, por escrito e imediatamente após tomar ciência do fato, sobre a ocorrência de incidente de segurança envolvendo dados pessoais tratados em razão do contrato. Essa notificação deverá conter, no mínimo:

a) data e hora provável do incidente;

b) data e hora da ciência pela contratada;

c) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente;

d) número de titulares afetados e demais informações sobre os titulares envolvidos;

e) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes;

f) os riscos relacionados ao incidente;

g) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter mais informações sobre o ocorrido;

h) os motivos da demora, no caso de a comunicação não ter sido imediata.

18.1.14. A Defensoria Pública do Estado do Maranhão terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da Contratada com as obrigações de Proteção de Dados Pessoais, sem que isso implique em qualquer diminuição da responsabilidade que a Contratada possui perante a LGPD e o Contrato.

18.1.15. A Contratada arcará com todos os custos, incluindo indenizações e penalidades aplicadas à Defensoria Pública do Estado do Maranhão por eventuais danos que esta venha a sofrer em decorrência do uso indevido dos dados pessoais por parte da Contratada, sempre que ficar comprovado que houve falha de segurança (técnica e administrativa), descumprimento das regras da lei geral de proteção de dados citadas no contrato e das orientações do Defensoria Pública do Estado do Maranhão, sem prejuízo da aplicação das penalidades do contrato.

18.1.16. A Contratada declara que, caso utilize sistema próprio para armazenamento dos dados fornecidos pela Defensoria Pública do Estado do Maranhão para execução dos serviços:

a) adotará procedimentos e controles, abrangendo, no mínimo, a autenticação, a criptografia, a detecção de intrusão e a prevenção de vazamento de informações e dados recebidos da Defensoria Pública do Estado do Maranhão para execução do objeto do Contrato;

b) realizará testes e varreduras para detecção de vulnerabilidade, mantendo seus sistemas eletrônicos livres de programas maliciosos;

c) efetuará a gestão de acessos aos seus sistemas eletrônicos pelos seus prepostos, de forma efetiva, assegurando o cumprimento das obrigações do Contrato e da legislação reguladora;

d) manterá o registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizarem;

e) seguirá os padrões de segurança técnica e procedimentos de segurança das informações testadas e validadas e referendados pelo Defensoria Pública do Estado do Maranhão por meio do contrato ou em suas Políticas de Governança, de Segurança da Informação e de Privacidade.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA PUBLICAÇÃO

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DO FORO

20.1. Fica eleito o foro da Comarca desta Cidade de São Luís, Capital do Estado do Maranhão, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente instrumento.

E, para firmeza do que foi pactuado, firmam este instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e data, sem rasuras, perante 02 (duas) testemunhas que também o subscrevem para maior validade jurídica.

São Luís (MA), ... de abril de 2025

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTAO DO MARANHÃO

CONTRATANTE

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

Nome: _____ CPF nº _____

Nome: _____CPF nº _____

Documento assinado eletronicamente por **Jéssica Côrtes Fonseca de Andrade**, **Assessoria Jurídica**, em 30/06/2025, às 16:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto n.º 10.543, de 13 de novembro de 2020.

A autenticidade do documento pode ser conferida no link Validar Documento informando o código verificador **0218350** e o código CRC **55770617**.

DEFENSORIA PÚBLICA
do Estado do Maranhão

MAPA DE RISCOS DE SERVIÇOS

ITEM	DESCRIÇÃO	RISCOS	AÇÕES PREVENTIVAS	RESPONSÁVEL	INDICADOR DE DESEMPENHO	PERIODICIDADE
RISCOS INTERNOS	Documento de Formalização de Demanda - DFD Elaboração do Estudo Técnico Preliminar - ETP Elaboração do Termo de Referência - TR	Estudo Técnico Preliminar deficitário Falha na elaboração do Termo de Referência	Elaborar procedimento interno de todas as especificações do objeto a ser licitado.	SETOR SOLICITANTE	Percentual de Processos aprovados maior ou igual a 100%	03 meses
	Contratação de empresa inapta, que não atua no ramo pertinente, ou impedida de contratar com a Administração	Problemas na execução do contrato. Responsabilização dos servidores envolvidos no processo de contratação, incluindo a autoridade do órgão.	Exigir no Edital/TR documentos compatíveis com a complexidade do objeto, Verificar se a empresa possui CNAE pertinente ao objeto a ser contratado, além de eventuais registros de penalidades ou ocorrências impeditivas de licitar ou contratar; Verificar se a empresa possui experiência anterior compatível com a demanda.	SETOR SOLICITANTE	Percentual de Processos aprovados maior ou igual a 100%	03 meses
	Enquadramento no Plano de Contratação Anual - PCA	Não constar no Plano de ContrataçãoAnual - PCA	Consulta prévia do enquadramento da despesa	ASPLAN	Percentual de Processos aprovados maior ou igual a 100%	03 meses
	Publicação/Divulgação do Edital	Falta de publicação dos atos necessários à validade do processo Licitatório (PNCP, DOE e SINC - Contratada)	Estabelecer um cronograma claro para publicação dos atos necessários, garantindo conformidade com os prazo legais	CPC	Percentual de Processos aprovados maior ou igual a 100%	03 meses
	Validação do Contrato	Recusa de assinatura e/ou da apresentação das garantias contratuais	Garantir que a empresa selecionada reúna as condições técnico-operacional e financeira necessária à execução do objeto	ASPLAN / 2ª SUB	Percentual de Processos aprovados maior ou igual a 100%	03 meses
	Publicação do Contrato	Falta de publicação do ato administrativo em tempo hábil no PNCP, SITE DA DPE, SINC - CONTRATA E DOE.	Verificação de publicação dentro do prazo legal	ASSEJUR / ASPLAN	Percentual de Processos aprovados maior ou igual a 100%	03 meses
	Gestor e Fiscal do Contrato	Designação de servidores sem conhecimento técnico do objeto	Indicar servidores com conhecimento técnico na área do objeto do contrato e proporcionar capacitação de gestores e fiscais.	SETOR SOLICITANTE e DEFENSORIA GERAL	Percentual de Processos aprovados maior ou igual a 100%	03 meses
RISCOS EXTERNOS	Orçamento LDO - LEI DE DIRETRIZES ORÇAMENTÁRIA	Alteração nos Artigos inerentes à DPE/MA da Lei de Diretrizes Orçamentária que impactem no repasse de recursos	Garantir a alocação de recursos adequados para cobrir os custos e despesas contratuais.	DEFENSORIA GERAL / 2ª SUB / SUFIN		
	Orçamento PLOA - PLANO DE LEI ORÇAMENTÁRIA ANUAL	Alteração nos Artigos inerentes à DPE/MA do Plano deLei Orçamentária Anual que impactem no repasse de recursos	Garantir a alocação de recursos adequados para cobrir os custos e despesas contratuais.	DEFENSORIA GERAL / 2ª SUB / SUFIN		
	Falha na entrega dos serviços contratados	Entrega dos serviços contratados em desacordo com o especificado em edital	Estabelecer Acordo de Nível de Serviços(ANS) claro e realizar monitoramento contínuo	GESTOR / FISCAL		
	Serviços prestados com qualidade inferior ao esperado	Serviços prestados não atendem aos padrões de qualidade acordados, resultando em desempenho inadequado, insatisfação do cliente, custos adicionais e/ou interrupções na prestação dos serviços	Definir claramente os padrões de qualidade esperados no contrato; Incluir especificações técnicas detalhadas e critérios de aceitação; Incluir cláusulas de garantia de qualidade e penalidades por não conformidade; Estabelecer Acordo de Nível de Serviços(ANS) específicos para indicadores de qualidade, como tempo de resposta, tempo de resolução, e taxa de falhas	GESTOR / FISCAL		
	Não conformidade com leis trabalhistas	Possibilidade da empresa contratada não cumprir leis trabalhistas vigentes, o que pode acarretar para o órgão contratante os ônus legalmente cabíveis devido à corresponsabilidade prevista em lei, além da possibilidade de paralisação dos serviços contratados devido à ações trabalhistas	Realizar uma avaliação detalhada dos fornecedores antes da contratação, verificando histórico de conformidade trabalhista.; Incluir critérios de conformidade trabalhista na seleção de fornecedores; Incluir cláusulas específicas de conformidade com as leis trabalhistas nos contratos; Definir claramente as responsabilidades do fornecedor em relação ao cumprimento das leis trabalhistas.	GESTOR / FISCAL		
	Acesso não autorizado a informações sensíveis	Vazamentos de informações confidenciais, perda de dados e comprometimento da segurança institucional	Políticas de segurança de TI, treinamentos de segurança, Estabelecer claramente quais informações os terceirizados podem acessar e com que nível de permissão.	GESTOR / FISCAL		
	Subcontratação ou delegação indevida da execução do contrato.	Perda de qualidade na entrega do objeto contratual; possibilidade de responsabilização dos agentes públicos envolvidos e da empresa contratada; descontinuidade do serviço público; dano/prejuízo ao erário; e retrabalho.	Adotar, como regra, a vedação à possibilidade de subcontratação (Lei 14133/21, art. 122, §2º). Nas hipóteses em que o Edital admitir a subcontratação, exigir que a Administração seja consultada primeiramente. Cetificar-se sempre de que a empresa contratada está, ela própria, executanto o contrato, salvo nas hipóteses de subcontratação autorizada.	GESTOR / FISCAL		

DEFENSORIA PÚBLICA
do Estado do Maranhão

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

Supervisão de Monitoramento e Avaliação - SMAAA

Proc. n.º 0001392.110000931.0.2025

Objeto: Contratação de empresa especializada para fornecimento de solução de transcrição de vídeos utilizando Inteligência Artificial fornecida na modalidade SaaS (Software como Serviço) para a transcrição de até 3872 horas de vídeos por mês (232.320 minutos/mês), banco de horas técnicas para desenvolvimento de funcionalidades e integrações sob demanda, durante o período de 24 meses, prorrogáveis conforme legislação

INDICADOR 01	
ITEM	**PRECISÃO MÉDIA DAS TRANSCRIÇÕES**
Finalidade	Avaliar a qualidade das transcrições geradas automaticamente pela solução contratada, garantindo que os textos estejam em conformidade com o conteúdo falado nos vídeos, minimizando a necessidade de correções manuais
Metas a Cumprir	Obter índice mínimo de 95% de precisão na transcrição automática das falas nos vídeos
	Corrigir transcrições com erro superior a 10% no periodo de tempo acordado após a solicitação da contratante
Forma de Medição	Análise amostral mensal de 5% dos vídeos transcritos, comparando o conteúdo textual gerado com o áudio original, utilizando metodologia padrão de revisão humana
Periodicidade da verificação	Mensal
Início de Vigência	A partir da disponibilização da plataforma para uso
Sanções Contratuais	Desconto proporcional no valor do mês contratado em caso de precisão inferior a 90% em mais de 5% dos vídeos analisados

INDICADOR 02	
ITEM	**DISPONIBILIDADE TÉCNICA DA PLATAFORMA**
Finalidade	Garantir que a solução SaaS esteja disponível para uso contínuo e confiável pelos servidores e usuários da instituição, sem interrupções ou falhas sistêmicas frequentes
Metas a Cumprir	Assegurar índice de disponibilidade técnica mensal de no mínimo 99%
	Realizar comunicações de manutenções programadas com antecedência mínima de 24h
Forma de Medição	Extração de relatórios automatizados da própria plataforma contratada, auditáveis mediante solicitação, demonstrando o tempo total de disponibilidade e eventuais períodos de indisponibilidade
Periodicidade da verificação	Mensal
Início de Vigência	A partir do aceite formal da plataforma pela contratante
Sanções Contratuais	Conforme previsto em contrato

INDICADOR 03	
ITEM	**FUNCIONALIDADE TÉCNICA DA SOLUÇÃO SAAS**
Finalidade	Verificar se a plataforma atende todas as funcionalidades e especificações técnicas previstas no Termo de Referência, incluindo requisitos de segurança, integração, acessibilidade e automação
Metas a Cumprir	Disponibilizar integralmente todas as funcionalidades contratadas, tais como transcrição com marcação temporal, exportação de arquivos, compatibilidade com múltiplos formatos de vídeo e segurança criptografada
	Garantir que a plataforma permita integração com sistemas internos da contratante dentro dos prazos pactuados
Forma de Medição	Avaliação da plataforma por meio de testes técnicos, preenchimento de checklist funcional baseado no escopo do contrato e validação da equipe técnica da contratante
Periodicidade da verificação	Bimestral
Início de Vigência	A partir da entrega técnica inicial e início da operação da plataforma
Sanções Contratuais	Notificação formal, de acordo com o prazo previsto em contrato, para regularização. Persistindo o descumprimento, poderá ser aplicada glosa proporcional ao serviço não entregue

INDICADOR 04	
ITEM	**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS**
Finalidade	Avaliar o grau de aceitação e experiência dos usuários com a solução contratada, especialmente quanto à usabilidade, funcionalidade, confiabilidade e suporte técnico oferecido
Metas a Cumprir	Obter índice médio de satisfação igual ou superior a 85% nas avaliações periódicas aplicadas aos usuários da instituição
	Corrigir falhas recorrentes ou críticas apontadas nas avaliações dentro do prazo previsto em contrato
Forma de Medição	Aplicação de questionários de satisfação trimestrais, com escala de avaliação objetiva e espaço para comentários qualitativos
Periodicidade da verificação	Trimestral
Início de Vigência	Após o terceiro mês de uso pleno da plataforma
Sanções Contratuais	Realização de reunião de alinhamento obrigatória com apresentação de plano de ação corretiva; reincidência pode gerar retenção parcial de pagamento ou suspensão contratual

INDICADOR 05	
ITEM	**GARANTIA**
Finalidade	Assegurar que o fornecedor cumpra os termos da garantia estabelecidos no contrato, garantindo suporte adequado em caso de defeitos, imperfeições ou qualquer irregularidade que comprometa a utilização e a funcionalidade do serviço fornecido.
	Garantir que os procedimentos para acionar a garantia sejam simples, claros e acessíveis ao contratante, facilitando o processo de solicitação
Forma de Medição	Verificação do cumprimento dos termos de garantia, incluindo duração, cobertura e procedimentos para acionar a garantia.
Periodicidade da verificação	Mensalmente ao longo do período de garantia.
Início de Vigência	A partir da disponibilização da solução
Sanções Contratuais	Aplicação de penalidades financeiras caso os termos de garantia não sejam cumpridos ou faltar resposta adequada do fornecedor às solicitações