

LUCIANA CUNHA DA SILVA
Secretária Executiva do Fundo Estadual de Segurança Pública e Defesa Social - FESPDS/PA

Protocolo: 1047766

PORTARIA Nº 316/2024-SAGA, de 01.03.2024, publicada no DOE Nº 35.733, de 05/03/2024, referente as férias no mês de Abril/2024.

ADMA BARRA SALIM MF: 80845089/5

Onde se lê: 01/04 A 30/04/2024

Leia-se: 08/04 A 07/05/2024

Protocolo: 1047776

AVISO DE RESULTADO DE LICITAÇÃO

**TERMO DE ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO
PREGÃO ELETRÔNICO SRP Nº 024/2023-SEGUP/PA
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 2023/1347167**

O Secretário Adjunto de Gestão Administrativa da Secretaria de Estado de Segurança Pública e Defesa Social do Pará, no uso de suas atribuições legais resolve ADJUDICAR e HOMOLOGAR o Pregão Eletrônico SRP nº 024/2023- SEGUP/PA, cujo objeto é o Registro de Preços para futura contratação de empresa especializada para o desenvolvimento e implementação de suporte de atendimento humanizado objetivando mediante a utilização de plataforma dedicada para atendimento das necessidades operacionais relacionadas ao acolhimento de grupos em vulneráveis, contemplando a disponibilização de equipamentos, softwares e postos de serviços, a ser disponibilizado por empresa especializada, através de mão de obra terceirizada, cujos empregados sejam regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e convenção coletiva de trabalho, conforme especificações constantes nos Anexos I do Edital, para a Empresa: T S J CONTACT CENTER LTDA-CNPJ: 07.567.687/0001-90.

ITENS	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	ATENDENTE 1º NÍVEL - mão de obra especializada em teleatendimento. Posto de 24 (vinte e quatro) horas ininterruptas.	POSTO	132	R\$ 37.002,76	R\$ 4.884.364,32
2	ATENDENTE 1º NÍVEL - mão de obra especializada em teleatendimento. Posto em horário comercial, de 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min, ou 13h00min às 17h00min.	POSTO	170	R\$ 6.585,00	R\$ 1.119.450,00
3	ATENDENTE 2º NÍVEL - mão de obra especializada em atendimento. Posto em horário comercial, de 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min, ou 13h00min às 17h00min.	POSTO	160	R\$ 6.585,00	R\$ 1.053.600,00
4	SUPERVISOR- mão de obra especializada em gestão de atendimento ao cliente. Posto de 24 (vinte e quatro) horas ininterruptas.	POSTO	17	R\$ 47.340,76	R\$ 804.792,92
5	SUPERVISOR- mão de obra especializada em gestão de atendimento ao cliente. Posto em horário comercial, de 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min, ou 13h00min às 17h00min.	POSTO	24	R\$ 8.746,19	R\$ 209.908,56
6	COORDENADOR - mão de obra especializada em gestão de atendimento ao cliente de toda equipe. Posto em horário comercial, de 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min, ou 13h00min às 17h00min.	POSTO	18	R\$ 13.242,42	R\$ 238.363,56
7	TERMINAL DE AUTOATENDIMENTO FIXO - sistema informatizado integrado ao sistema de atendimento, solução composta por software, Hardware, estrutura física e tecnológica.	UNIDADE	170	R\$ 13.500,00	R\$ 2.295.000,00

8	TERMINAL DE AUTOATENDIMENTO SOB DEMANDA - sistema informatizado integrado ao sistema de atendimento, solução composta por software, Hardware, estrutura física e tecnológica.	UNIDADE	50	R\$ 13.500,00	R\$ 675.000,00
9	SISTEMA DE ATENDIMENTO REMOTO - hardware e software que viabilize o atendimento remoto por vídeo chamada com solução completa integrado ao sistema de gestão de atendimento (CRM)	UNIDADE	181	R\$ 2.000,00	R\$ 362.000,00
10	SISTEMA DE CRM - Customer Relationship Management - Licenças de uso de sistema de atendimento ao cliente (CRM) de call center pelo 1º e 2º nível de atendimento (somando atendentes e gestão), incluindo custos com equipe de desenvolvimento e customização do sistema.	UNIDADE	525	R\$ 627,67	R\$ 329.526,75
11	Sistema de Chatbot - Canal de atendimento Online por meio de Inteligência Artificial automatizada, disponível 24 horas todos os dias da semana com disponibilidade de 0 à 5.000 interações/mês	UNIDADE	17	R\$ 80.000,00	R\$ 1.360.000,00
12	Sistema de Chatbot - Canal de atendimento Online por meio de Inteligência Artificial automatizada, disponível 24 horas todos os dias da semana com disponibilidade de 5.001 à 10.000 interações/mês	UNIDADE	15	R\$ 85.000,00	R\$ 1.275.000,00
VALOR TOTAL MENSAL - R\$ 14.607.006,11					

Valor Total mensal: R\$ 14.607.006,11 (Quatorze milhões, seiscentos e sete mil, seis reais e onze centavos).

Belém, 04 de março de 2024

PAULO ROBERTO DOS SANTOS LIMA

Secretário Adjunto de Gestão Administrativa-SEGUP/PA

Protocolo: 1047796

OUTRAS MATÉRIAS

RESOLUÇÃO Nº 486/2024 - CONSUP.

UALAME FIALHO MACHADO, Secretário de Estado de Segurança Pública e Defesa Social - SEGUP, Presidente do CONSUP, no uso de suas atribuições legais, previstas pelo art. 5º, da Lei Estadual nº 6.257, de 17 de novembro de 1999, concomitantemente com o art. 17, do Estatuto do IESP, aprovado pela resolução nº 12/1999, do Conselho Estadual de Segurança Pública (CONSEP) CONSIDERANDO a necessidade de capacitar os profissionais do Sistema de Segurança Pública e da rede de proteção da população em situação de rua, a fim de que possam prestar um atendimento integrado, multidisciplinar e humanizado, atuando com conhecimento técnico, garantindo a assistência adequada, dentro de suas competências, visando a garantia de direitos para essa população, realizando os encaminhamentos devidos. CONSIDERANDO a apresentação do Projeto Pedagógico da Capacitação para o Atendimento Direcionado à População em Situação de Rua, homologado na Câmara de Ensino e Pesquisa do IESP, em sessão realizada no dia 17 de janeiro de 2024, que foi apreciado e aprovado na 2ª Reunião Ordinária do egrégio Conselho Superior do IESP, via remota, no dia 28 de fevereiro de 2024,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o projeto pedagógico para o Curso de Capacitação para o Atendimento Direcionado à População em Situação de Rua 2024, com carga horária de 20 horas-aula para 05 (cinco) turmas, na modalidade presencial, no valor total de R\$ 14.400,0 (quatorze mil e quatrocentos reais).

Art. 2º A implementação e execução das atividades obedecerão aos procedimentos previstos no projeto pedagógico do curso.

Art. 3º Esta resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Plenário do CONSUP, 28 de fevereiro de 2024.

UALAME FIALHO MACHADO

Presidente do Conselho Superior do IESP

Secretário de Estado de Segurança Pública e Defesa Social

Protocolo: 1047797