

CONTRATO Nº 19.16.6099.0097551/2025-26

CONTRATO SIAD Nº 9492914

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO QUE ENTRE SI CELEBRAM O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS, POR INTERMÉDIO DA PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA, E ASSOCIAÇÃO AMIGOS METROVIÁRIOS DOS EXCEPCIONAIS - AME, NA FORMA AJUSTADA.

CONTRATANTE: Ministério Público do Estado de Minas Gerais, por intermédio da **Procuradoria-Geral de Justiça**, com sede na Av. Álvares Cabral, nº 1690, bairro Santo Agostinho, nesta Capital, CEP 30.170-008, inscrita no CNPJ sob o nº 20.971.057/0001-45, neste ato representado pela Procuradora-Geral de Justiça Adjunta Administrativa, **Iraídes de Oliveira Marques**.

CONTRATADO(A): Associação Amigos Metroviários dos Excepcionais - AME, inscrita no CNPJ sob o nº 64.917.818/0001-56, com sede na Rua Serra de Botucatu, nº 1.197, Vila Gomes Cardim, Tatuapé, em São Paulo/SP, CEP: 03317-001, neste ato representada por **José de A. Neto**, inscrito(a) no CPF sob o nº ***.413.718-**,.

As partes acima qualificadas celebram o presente Contrato de Prestação de Serviços, nos termos do art. 74, caput, da Lei Federal nº 14.133/2021, e suas alterações, além das demais disposições legais aplicáveis, conforme Ato de Inexigibilidade de Licitação nº 9636275, de 24/12/2025, observadas as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – Do Objeto

O objeto do presente instrumento consiste na prestação de serviço contínuo de tradução, intermediação e interpretação remota bidirecional em libras-português, via Central de Interpretação de Libras em Plataforma Digital, para garantir acessibilidade comunicacional ao público surdo no âmbito do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

CLÁUSULA SEGUNDA – Da Vigência

O prazo de vigência do presente contrato é de 12 (doze) meses, contados a partir da data da publicação do instrumento, podendo ser prorrogado por meio de termos aditivos, desde que respeitada a vigência máxima decenal, com fulcro nos arts. 106 e 107, ambos da Lei Federal 14.133/21.

Subcláusula Primeira: A cada exercício, o Contratante atestará a existência de créditos orçamentários vinculados à contratação e a vantagem em sua manutenção.

Subcláusula Segunda: A prorrogação de que trata o caput desta cláusula será condicionada ao ateste, da autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o(a) Contratado(a).

Subcláusula Terceira: Transcorridos 5 (cinco) anos de vigência, a prorrogação deverá ser precedida de pesquisa de preços, observados, no que for cabível, os parâmetros estabelecidos na Resolução da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão nº 102, de 29 de dezembro de 2022 ou outra norma que a substitua.

CLÁUSULA TERCEIRA – Dos Modelos de Execução e Gestão Contratuais

O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA QUARTA – Das Obrigações do Contratante

São obrigações do Contratante, além de outras previstas neste Contrato e no Termo de Referência (Anexo Único):

4.1. Efetuar o pagamento dos valores devidos, no prazo e condições pactuadas;

4.2. Acompanhar e fiscalizar a execução contratual, por intermédio do responsável pelo(s) setor(es) constante(s) do Anexo Único deste instrumento, indicado pelo respectivo Órgão/Entidade ou por servidor designado por este, que deverá anotar todas as ocorrências relacionadas à referida execução, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos detectados, e comunicar, antes de expirada a vigência contratual, as irregularidades apuradas aos superiores e aos órgãos competentes, caso haja

necessidade de imposição de sanções, ou as medidas corretivas a serem adotadas se situem fora do seu âmbito de competência;

4.3. Comunicar ao(a) Contratado(a), por escrito, a respeito da supressão ou acréscimo contratuais mencionados neste Instrumento, encaminhando o respectivo termo aditivo para ser assinado;

4.4. Decidir sobre eventuais alterações neste Contrato, nos limites permitidos por lei, para melhor adequação de seu objeto;

4.5. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

4.5.1) Concluída a instrução do requerimento, a Administração terá o prazo de 60 (sessenta) dias para decidir, admitida a prorrogação motivada por igual período.

4.6. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo(a) Contratado(a) no prazo de 90 (noventa) dias, contados da data da conclusão da instrução do requerimento, admitida a prorrogação motivada por igual período;

4.7. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

CLÁUSULA QUINTA – Das Obrigações do(a) Contratado(a)

São obrigações do(a) Contratado(a), além de outras previstas neste Contrato e em seu Anexo Único (Termo de Referência):

5.1. Fornecer o objeto em perfeito estado, e prestar o serviço pertinente, no prazo, local, quantidade, qualidade e condições estabelecidos, cumprindo fielmente todas as disposições constantes deste Contrato e seu(s) anexo(s);

5.2. Arcar com todas as despesas pertinentes à execução do objeto ora contratado, tais como tributos, fretes, embalagens, custos com mobilização, quando for o caso, e também os salários, encargos previdenciários, trabalhistas e sociais relacionados à execução do objeto, bem como os demais custos e encargos inerentes a tal execução, mantendo em dia os seus recolhimentos;

5.3. Responder integralmente pelos danos causados diretamente ao Contratante ou a terceiros, por culpa ou dolo decorrentes da execução deste Contrato, não havendo exclusão ou redução de responsabilidade decorrente da fiscalização ou do acompanhamento contratual exercido pelo Contratante;

5.4. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no [art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021](#), submetendo suas justificativas à apreciação do Contratante, para análise e deliberação a respeito de eventual necessidade de adequação contratual.

5.5. Comunicar ao Contratante, imediatamente e por escrito, qualquer alteração que possa comprometer a execução dos serviços ou a comunicação entre as Partes;

5.6. Submeter à apreciação do Contratante, antes de expirado o prazo previsto para entrega do objeto contratado, solicitação de prorrogação, se assim entender necessário, demonstrada a ausência de culpa do(a) Contratado(a), sob pena de ser constituída em mora e demais sanções administrativas;

5.7. Manter, durante toda a vigência contratual, as mesmas condições de regularidade fiscal e de qualificação exigidas e apresentadas na fase de habilitação do processo licitatório e/ou assinatura do presente Contrato, inclusive as relativas à regularidade para com o INSS, FGTS, Justiça do Trabalho, Fazenda Municipal, bem como à regularidade tributária perante a Fazenda de Minas Gerais e, quando for o caso, perante a Fazenda Estadual do domicílio do(a) Contratado(a), conservando atualizadas as informações no Cadastro Geral de Fornecedor – CAGEF e apresentando à Superintendência de Gestão Administrativa do Contratante as certidões referentes às condições supramencionadas sempre que tiverem suas validades vencidas e quando solicitadas;

5.8. Informar, no corpo da nota fiscal (ou documento equivalente), seus dados bancários, a fim de possibilitar ao Contratante a realização dos depósitos pertinentes;

5.9. Manter o sigilo sobre todos os dados, informações e documentos fornecidos por este Órgão ou obtidos em razão da execução contratual, sendo vedada toda e qualquer reprodução destes, durante a vigência deste Contrato e mesmo após o seu término;

5.10. Comunicar ao Contratante quaisquer operações de reorganização empresarial, tais como fusão, cisão e incorporação, as quais, quando caracterizarem a frustração das regras disciplinadoras da licitação, poderão ensejar a rescisão contratual;

5.11. Comunicar à Secretaria da Receita Federal, nos termos do art. 30 da Lei Complementar Federal nº 123/06, o eventual desenquadramento da situação de microempresa, empresa de pequeno porte ou equiparada em decorrência da execução deste Contrato, encaminhando cópia da comunicação ao Contratante, para ciência;

5.12. Cumprir, ao longo de toda a execução contratual, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas (art. 116 da Lei 14.133/2021).

5.12.1 Comprovar o cumprimento da reserva de cargos a que se refere o item 5.12, sempre que solicitado pela Administração, com a indicação dos empregados que preencherem as referidas vagas (art. 116, parágrafo único).

CLÁUSULA SEXTA – Da Proteção de Dados Pessoais

6.1. É dever das partes observar e cumprir as regras impostas pela Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/18), suas alterações e regulamentações posteriores, bem como as diretrizes estabelecidas pela Política Nacional de Proteção de Dados Pessoais e o Sistema Nacional de Proteção de Dados Pessoais no Ministério Público (Resolução nº 281/2023, do Conselho

Nacional do Ministério Público – CNMP), devendo ser observadas, no tratamento de dados, a respectiva finalidade específica e a consonância ao interesse público.

6.2. No presente contrato, o Contratante assume o papel de controlador, nos termos do artigo 5º, VI, da Lei n.º 13.709/2018, e o(a) Contratado(a) assume o papel de operador, nos termos do artigo 5º, VII, da Lei n.º 13.709/2018.

6.3. O(A) Contratado(a) deverá guardar sigilo sobre os dados pessoais compartilhados pelo Contratante e só poderá fazer uso dos dados exclusivamente para fins de cumprimento do objeto deste contrato, sendo-lhe vedado, a qualquer tempo, o compartilhamento desses dados sem a expressa autorização do Contratante, ou o tratamento dos dados de forma incompatível com as finalidades e prazos acordados, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

6.4. É dever do(a) Contratado(a) orientar e treinar seus empregados e colaboradores sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes das leis e regulamentos de proteção de dados pessoais.

6.5. O(A) Contratado(a) se compromete a adequar todos os procedimentos internos e adotar as medidas de segurança técnicas, administrativas e operacionais necessárias a resguardar os dados pessoais que lhe serão confiados, levando em conta as diretrizes de órgãos reguladores, padrões técnicos e boas práticas existentes, incluindo as diretrizes da Resolução CNMP n.º 281/2023.

6.6. Quando solicitado, o(a) Contratado(a) fornecerá ao Contratante todas as informações necessárias para comprovar a sua conformidade com as obrigações referentes à proteção de dados pessoais, incluindo registros cronológicos ou outros métodos eficazes que demonstrem a licitude do tratamento e garantam a integridade e a segurança dos dados pessoais, devendo atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados, respeitando-se o sigilo empresarial e as demais proteções legais.

6.7. O(A) Contratado(a) cooperará com o Contratante no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos titulares previstos na LGPD e nas leis e regulamentos de proteção de dados em vigor e, também, no atendimento de requisições de autoridades competentes ou quaisquer outros legítimos interessados.

6.8. Os dados pessoais obtidos a partir do presente contrato serão eliminados após o término de seu tratamento, no âmbito e nos limites técnicos das atividades, sendo permitida a conservação para as finalidades estabelecidas no artigo 16 da Lei n.º 13.709/2018.

6.9. O(A) Contratado(a) deverá comunicar ao Contratante, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, contados do seu conhecimento, qualquer incidente de acessos não autorizados aos dados pessoais, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

Subcláusula Única: A comunicação mencionada no item 6.9 desta Cláusula deverá ser enviada para o e-mail: encarregado@mpmg.mp.br, devendo trazer em seu bojo, no mínimo, as seguintes informações:

I - a descrição e a natureza dos dados pessoais afetados;

II - as informações sobre os titulares envolvidos;

III - as medidas técnicas e de segurança utilizadas para a proteção dos dados pessoais, observados os casos de sigilo legal e institucional;

IV - os riscos relacionados ao incidente;

V - os motivos da demora, no caso de a comunicação não ter sido imediata; e

VI - as medidas que foram ou que serão adotadas para reverter ou mitigar os efeitos do prejuízo.

CLÁUSULA SÉTIMA – Cláusula Declaratória e Compromissória Anticorrupção

7.1. O(A) Contratado(a) declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que agem em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente dos dispositivos contidos na Lei nº 12.846/2013.

7.2. O(A) Contratado(a) se obriga a tomar todas as providências para fazer com que seus administradores, funcionários e representantes tomem ciência quanto ao teor da mencionada Lei nº 12.846/2013.

Subcláusula Primeira: O(A) Contratado(a), no desempenho das atividades objeto deste Contrato, compromete-se perante ao Contratante a abster-se de praticar ato(s) que possa(m) constituir violação à legislação aplicável ao presente instrumento pactual, incluindo aqueles descritos na Lei nº 12.846/2013, em especial no seu artigo 5º.

Subcláusula Segunda: O(A) Contratado(a) se compromete a não contratar como empregados ou firmarem qualquer forma de relacionamento com pessoa física ou jurídica envolvida em atividades criminosas, em especial pessoas investigadas por ilícitos da Lei Anticorrupção, Lei de Improbidade Administrativa, de Lavagem de Dinheiro e delitos da legislação penal.

Subcláusula Terceira: O(A) Contratado(a) se obriga a notificar o Contratante, imediatamente e por escrito, sobre qualquer suspeita ou violação à legislação vigente, como casos em que tiver ciência acerca de prática de atos de suborno, corrupção ou fraudes em geral.

Subcláusula Quarta: O(A) Contratado(a) obriga-se a conduzir os seus negócios e práticas comerciais de forma ética e íntegra em conformidade com os preceitos legais vigentes no país.

Subcláusula Quinta: O descumprimento pelo(a) Contratado(a) das normas legais anticorrupção e das dispostas neste contrato será considerada infração grave e ensejará a possibilidade de rescisão do instrumento contratual pelo Contratante, sem qualquer ônus ou penalidade, respondendo ao(à) Contratado(a), ainda, sobre eventuais perdas e danos.

CLÁUSULA OITAVA – Da Subcontratação

O(A) Contratado(a) não poderá subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente, o objeto deste ajuste.

CLÁUSULA NONA – Do Preço

O valor total da contratação é de **R\$ 158.400,00** (cento e cinquenta e oito mil e quatrocentos reais).

No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

ITEM	DESCRIÇÃO	PREÇO MENSAL (FIXO)	PREÇO TOTAL
1	Disponibilização do Serviço, Infraestrutura e Gestão Operacional (até 30 horas de utilização)	R\$ 13.200,00	R\$ 158.400,00

CLÁUSULA DÉCIMA – Da(s) Dotação(ões) Orçamentária(s)

As despesas com a execução deste Contrato correrão à conta da(s) dotação(ões) orçamentária(s) n°(s) 1091.03.122.703.2009.0001.3.3.90.39.99.0 – Fonte 10.1, com o(s) respectivo(s) valor(es) reservado(s), e sua(s) equivalente(s) nos exercícios seguintes quando for o caso.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – Da Forma de Pagamento

A forma de pagamento do objeto contratado e demais condições a ela referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – Do Reajuste

A periodicidade para o reajuste do objeto será de 12 (doze) meses, contados a partir da data do orçamento estimado, **03/12/2025**, no caso de primeiro reajuste, ou da data do reajuste anterior, na hipótese de reajustes posteriores, com base no Índice IPCA ou em outro índice que venha substituí-lo.

Subcláusula Primeira: A concessão de reajuste será efetuada independentemente de pedido do(a) Contratado(a).

Subcláusula Segunda: A redução do valor do reajuste estabelecido no caput desta cláusula ou sua dispensa poderão ainda ser objeto de acordo entre as partes

Subcláusula Terceira: Em regra, o reajuste será realizado por apostilamento.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – Do reequilíbrio econômico-financeiro

O reconhecimento de desequilíbrio econômico-financeiro dependerá de expresso requerimento da parte interessada, devendo ser formulado durante a vigência deste contrato e antes de eventual prorrogação, nos termos do item 4.6 da cláusula quarta deste instrumento.

Subcláusula única: Uma vez preenchidos os requisitos do caput, a extinção do contrato não configurará óbice para o reconhecimento da situação de desequilíbrio, hipótese na qual será concedida indenização por meio de termo indenizatório.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – Das Alterações Contratuais

O(A) **Contratado(a)** fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que o Contratante, a seu critério e de acordo com sua disponibilidade orçamentária e financeira, determinar, até o limite de 25% do valor inicial atualizado do Contrato.

Subcláusula Primeira: O limite para acréscimo, nos termos do caput desta cláusula, será de 50% do valor inicial atualizado do Contrato quando o objeto contratado consistir em reforma de edifício ou de equipamento, conforme art. 125 da Lei Federal 14.133/21.

Subcláusula Segunda: As demais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei Federal 14.133/21.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – Da Garantia do Objeto

A garantia será prestada de acordo com o estabelecido na Proposta e no Termo de Referência, independentemente do término da vigência contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – Da Garantia de Execução Contratual

Não haverá exigência de garantia contratual da execução.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – Das Infrações e Sanções Administrativas

A inadimplência do(a) Contratado(a), sem justificativa aceita pelo Contratante, no cumprimento de qualquer cláusula ou condição prevista neste Contrato, inclusive quando configurar o cometimento de infrações, a sujeitará às sanções discriminadas no Termo de Referência, anexo a este Contrato, as quais serão aplicadas de acordo com a natureza e a gravidade da infração, as peculiaridades do caso concreto, as circunstâncias agravantes ou atenuantes, os danos que dela provierem para o Contratante, a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle, bem como eventual extinção unilateral do contrato, mediante processo administrativo, observada a aplicação da Lei Federal nº 14.133/2021.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – Da Extinção Contratual

18.1. O contrato pode ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137, da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

18.1.1 Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

18.1.2 A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a rescisão se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

18.1.2.1 Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

18.2. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

18.2.1 Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

18.2.2 Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

18.2.3 Indenizações e multas.

18.3. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, nos termos da Cláusula Décima Terceira.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – Da Publicação

O Contratante fará publicar no Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público de Minas Gerais – DOMP/MG e no Portal Nacional de Contratações Públicas, bem como no respectivo sítio oficial do MPMG, o resumo do presente Contrato, nos termos e condições previstas na Lei Federal nº 14.133/21.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – Do Foro

É competente o foro da Comarca de Belo Horizonte/MG para dirimir quaisquer questões oriundas deste Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – Dos Documentos Integrantes

Integram o presente Contrato, independentemente de transcrição, para todos os efeitos, o Termo de Referência; o Ato que autorizou a contratação direta; a Proposta do(a) Contratado(a) e eventuais anexos dos documentos supracitados.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – Dos Casos Omissos

Os casos omissos serão decididos pelo Contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133/21 e em normas e princípios gerais dos contratos.

ANEXO ÚNICO

TERMO DE REFERÊNCIA

DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA(DFD): 532
PROCESSO SEI: 19.16.6099.0097551/2025-26
1. - DO OBJETO:
1.1 - DESCRIÇÃO DO OBJETO:
1.1.1. Prestação de serviço contínuo de tradução, intermediação e interpretação remota bidirecional em libras-português, via Central de Interpretação de Libras em Plataforma Digital, para garantir acessibilidade comunicacional ao público surdo no âmbito do Ministério Público do Estado de Minas Gerais (MPMG).

1.2 - DESCRIÇÃO DETALHADA DA SOLUÇÃO COMO UM TODO:

1.2.1. A análise comparativa abrangente entre as soluções de interpretação em Libras disponíveis no mercado nacional revelou que a plataforma ICOM se destaca como a solução mais vantajosa e tecnicamente adequada para contratação pelo Ministério Público do Estado de Minas Gerais. Esta conclusão fundamenta-se em avaliação técnica rigorosa que considerou não apenas aspectos funcionais básicos, mas também requisitos específicos de qualidade, confiabilidade, escalabilidade e conformidade com normas de acessibilidade e segurança de dados.

1.2.2. A plataforma ICOM oferece solução tecnológica integrada que combina atendimento humano especializado em tempo real com infraestrutura tecnológica robusta, disponibilidade ininterrupta e funcionalidades avançadas que atendem integralmente aos requisitos estabelecidos para a presente contratação.

1.2.3. O sistema opera através de central de intérpretes certificados disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo feriados e fins de semana. Os intérpretes possuem certificação reconhecida pelo Ministério da Educação (ProLibras) ou formação superior em Letras Libras por instituições de ensino superior credenciadas, assegurando qualidade técnica e conhecimento especializado necessário para interpretação em contextos jurídicos complexos.

1.2.4. A plataforma proporciona escalabilidade ilimitada para atendimento simultâneo em múltiplas sedes do MPMG através de acesso via link direto, código QR ou aplicativo móvel, dispensando instalação de software específico ou configurações técnicas complexas. Esta característica é fundamental considerando a capilarização institucional do MPMG, com mais de 800 promotorias distribuídas em todo o território mineiro.

1.2.5. Diferencial Técnico Singular:

1.2.5.1. Um dos diferenciais técnicos mais significativos da plataforma ICOM é o fornecimento integrado de internet patrocinada através de sistema de *billing* reverso, funcionalidade que elimina barreiras econômicas para usuários surdos e assegura acessibilidade universal conforme exigido pela legislação de inclusão.

1.2.5.2. Este sistema opera através de acordos comerciais específicos com operadoras de telecomunicações que permitem ao usuário acessar a plataforma de interpretação sem consumir dados de seu plano de telefonia móvel. Os custos de conectividade são transferidos diretamente para o prestador do serviço, garantindo que fatores socioeconômicos não impeçam o acesso aos serviços do MPMG.

1.2.5.3. A implementação técnica desta funcionalidade requer infraestrutura proprietária desenvolvida especificamente para roteamento de dados sem cobrança ao usuário final, representando investimento tecnológico significativo que não pode ser replicado por soluções convencionais disponíveis no mercado.

1.2.6. Funcionalidades Operacionais Avançadas:

1.2.6.1. A plataforma oferece funcionalidade de gravação de chamadas para fins de registro e auditoria, quando devidamente autorizada pelas partes envolvidas, permitindo documentação adequada dos atendimentos realizados e assegurando transparência nos procedimentos. Esta funcionalidade é particularmente relevante para procedimentos administrativos e judiciais que demandam registro formal das comunicações realizadas.

1.2.6.2 O sistema inclui geração automática de relatórios gerenciais detalhados sobre utilização do serviço, incluindo estatísticas de atendimento, tempo de resposta, qualidade das chamadas, satisfação dos usuários e indicadores de desempenho operacional. Estes relatórios permitem monitoramento contínuo da efetividade da solução e fornecem subsídios para avaliação da qualidade dos serviços prestados.

1.2.7. Experiência comprovada em Órgãos Públicos Similares:

1.2.7.1. A AME/ICOM possui experiência consolidada em grandes instituições públicas e privadas, demonstrando capacidade técnica e operacional para atendimento a órgãos de grande porte e complexidade. Os contratos ativos incluem o Serasa Experian, Unimed, Senado Federal, Ministério Público do Estado de São Paulo e Governo do Estado do Rio Grande do Sul, evidenciando confiabilidade e qualidade reconhecidas por instituições de referência.

1.2.7.2. Esta experiência específica em órgãos do sistema de justiça é particularmente relevante, pois demonstra conhecimento das particularidades, exigências técnicas e complexidades específicas do atendimento em instituições jurídicas, incluindo familiaridade com terminologia especializada e procedimentos específicos do Ministério Público.

1.2.8. Exigências de Manutenção e Assistência Técnica:

1.2.8.1. A solução ICOM inclui suporte técnico especializado disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, com Acordo de Nível de Serviço (SLA) que estabelece tempo de resposta máximo de 15 minutos para problemas críticos que impeçam a utilização do sistema e 90 segundos para conexão com intérprete em 80% dos casos.

1.2.8.2 Suporte Técnico Especializado: O suporte técnico é prestado por equipe especializada em acessibilidade e tecnologia assistiva, com conhecimento específico sobre as necessidades da comunidade surda e experiência em resolução de problemas técnicos relacionados à interpretação remota.

1.2.8.3 O atendimento de suporte é realizado através de múltiplos canais (telefone, chat, e-mail, videochamadas em Libras), assegurando que tanto servidores do MPMG quanto usuários surdos possam obter assistência técnica de forma acessível e eficiente.

1.2.9. Treinamento e Capacitação:

1.2.9.1 A solução inclui treinamento inicial abrangente para todos os servidores do MPMG que utilizarão o sistema, bem como treinamento continuado conforme necessário para incorporação de novas funcionalidades ou atualização de procedimentos operacionais.

1.2.10. Gestão de Qualidade e Monitoramento Contínuo:

1.2.10.1. A solução inclui sistema abrangente de gestão de qualidade que monitora continuamente indicadores de desempenho, satisfação dos usuários e efetividade dos atendimentos realizados. Os indicadores são consolidados em *dashboards* gerenciais que permitem acompanhamento em tempo real da utilização do serviço.

1.2.10.2. O sistema de monitoramento inclui pesquisas automáticas de satisfação enviadas aos usuários após cada atendimento, análise de qualidade das interpretações através de avaliação por pares, e monitoramento técnico da qualidade de áudio e vídeo para assegurar condições adequadas para comunicação efetiva em Libras.

1.2.11. Escalabilidade e Flexibilidade Operacional:

1.2.11.1. A arquitetura tecnológica da plataforma permite expansão gradual e flexível da utilização sem custos adicionais de infraestrutura ou implementação. Novas unidades do MPMG podem ser incorporadas ao sistema através de simples cadastramento, sem necessidade de instalação local ou configurações específicas.

1.2.11.2. A solução oferece flexibilidade para atendimento de demandas sazonais ou excepcionais através de mecanismos de escalonamento automático que aumentam a capacidade de atendimento conforme necessário, assegurando que picos de demanda não comprometam a qualidade ou disponibilidade do serviço.

1.2.12. Conclusão sobre a Adequação da Solução:

1.2.12.1. A plataforma ICOM representa solução tecnológica avançada e integrada que atende integralmente aos requisitos técnicos e operacionais estabelecidos para a presente contratação. A combinação de interpretação humana especializada, infraestrutura tecnológica robusta, disponibilidade ininterrupta e funcionalidades diferenciadas como a internet patrocinada posiciona esta solução como a mais adequada para as necessidades do MPMG.

1.2.12.2. A experiência comprovada em órgãos similares, o suporte técnico especializado e as exigências de manutenção claramente definidas asseguram que a implementação será bem-sucedida e que o serviço atenderá consistentemente às expectativas de qualidade e confiabilidade necessárias para uma instituição da importância do Ministério Público do Estado de Minas Gerais.

1.2.12.3. A Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS deverá ser operada sobre Plataforma Tecnológica preferencialmente proprietária, que acompanhe as evoluções tecnológicas disponíveis de acessibilidade (software e hardware), permitindo que os profissionais tradutores/intérpretes de Libras-Português realizem a intermediação da comunicação dos cidadãos surdos com os Servidores/Membros do MPMG.

1.2.12.4. A Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS deverá garantir que, no mínimo, 80% de todos os acionamentos – realizados tanto por cidadãos surdos quanto por servidores/Membros do MPMG – sejam atendidos em um tempo máximo de 90 (noventa) segundos.

1.2.12.5. A solução deverá ser operada e mantida integralmente pela CONTRATADA, que providenciará toda a infraestrutura necessária – incluindo recursos humanos, hardware e software – com funcionamento ininterrupto, 24 horas por dia, 7 dias por semana (24/7), garantindo o acesso dos cidadãos surdos a qualquer momento.

1.2.12.6. A infraestrutura humana deverá ser composta por profissionais com habilitação e certificação na forma da Lei nº 12.319/2010, garantindo que a intermediação da comunicação entre cidadãos surdos e Servidores/Membros do Ministério Público de Minas Gerais seja fluida e qualificada.

1.2.12.7. A Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS deverá garantir acesso universal e personalizável, por meio das seguintes modalidades:

a) Acesso via QR Code: O serviço deve ser acessível por meio de leitura de QR Code, permitindo aos servidores públicos/Membros e cidadãos surdos iniciar chamadas de qualquer local, utilizando seus próprios dispositivos, como smartphones, tablets e computadores.

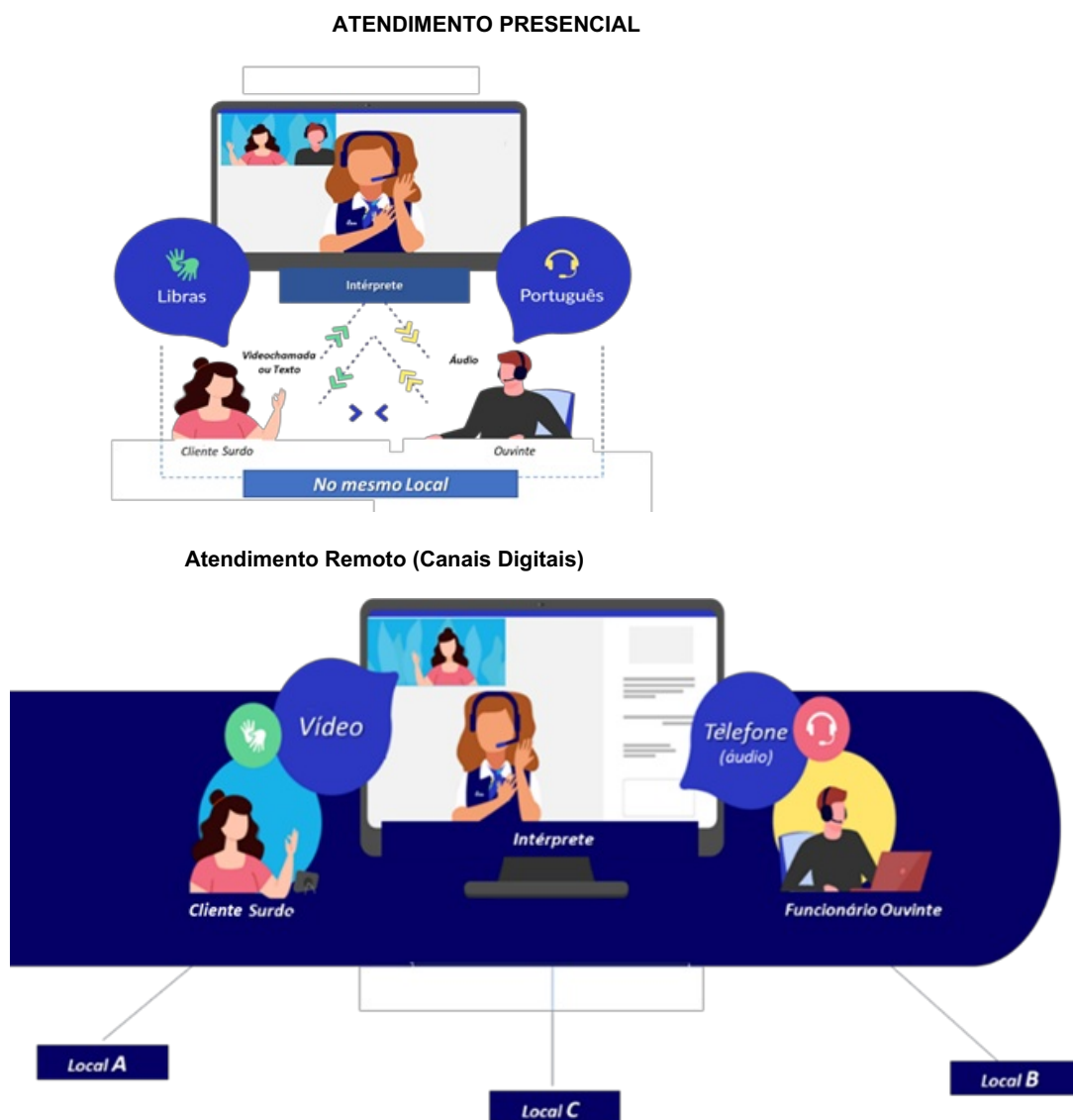
b) Integração via Website: A CONTRATADA disponibilizará um weblink responsivo e embed code para que o MPMG integre o serviço diretamente em seu website, possibilitando que cidadãos surdos acessem, por meio dessa interface, qualquer serviço telefônico oferecido pela instituição.

c) Customização *Whitelabel*: A plataforma deve possuir interface *whitelabel*, permitindo que o MPMG personalize sua identidade visual, incluindo cores e logotipo, para manter a uniformidade e reconhecimento institucional.

1.2.13. Arquitetura Macro da Solução:

1.2.13.1. A solução deve ser desenhada para atender de forma segura e eficiente a intermediação da comunicação entre os serviços prestados pelo MPMG e o cidadão surdo. A plataforma deverá prover atendimento por videochamada ou texto (webchat) através de interface web responsiva, acessível por meio de qualquer dispositivo que possua conexão de Internet.

1.2.13.2. Em termos gerais, a arquitetura de atendimento provido pela Plataforma da Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS, deve ser a seguinte:



1.2.14. Requisitos Funcionais – As funcionalidades do Sistema deverão atender aos seguintes requisitos:

1.2.14.1. A solução do Serviço da Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS deverá garantir que seu acesso seja realizado através de link responsivo para que o MPMG possa disponibilizá-lo via QR code ou mesmo em seu website, tornando possível que cidadãos surdos e/ou Servidores/Membros possam acessar o Serviço a qualquer tempo através de navegadores compatíveis com os sistemas operacionais Windows, Linux e MacOS. Adicionalmente, a CONTRATADA deve prover acesso à Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS através de seu APP nativo, compatível com os sistemas operacionais mobile iOS e Android, em suas últimas versões.

1.2.14.2. Para acesso ao APP, o usuário deverá aceitar os termos de uso e política de privacidade da solução, cujos conteúdos e regras serão definidos pela CONTRATADA e por ela editável sempre que desejar/necessitar realizar alguma alteração.

1.2.14.3. A solução deverá contemplar a possibilidade de recuperação da senha do usuário através de validação em duas etapas, por SMS e e-mail cadastrado.

1.2.14.4. A solução deverá prover a exibição de vídeos institucionais contendo mensagens em LIBRAS e texto (webchat), enquanto o demandante aguarda na fila de atendimento.

1.2.14.5. A solução deverá exibir ao demandante sua posição na fila de atendimento, atualizando automaticamente sempre que essa posição for alterada.

1.2.14.6. A solução deverá estar apta a exibir serviços disponibilizados pelo MPMG, de acordo com sua geolocalização.

- 1.2.14.7. A solução deverá permitir ao cliente pausar a sua câmera e microfone durante o uso do atendimento em LIBRAS.
- 1.2.14.8. A solução deverá exibir ao usuário o tempo decorrido de atendimento.
- 1.2.14.9. A solução deverá permitir ao usuário a finalização do atendimento em LIBRAS, quando ele desejar.
- 1.2.14.10. A solução deverá permitir que o atendente realize ligações telefônicas necessárias para a triangulação de sua comunicação com o destinatário indicado, envolvendo a tradução/interpretação de áudio em português para vídeo em LIBRAS.
- 1.2.14.11. A solução deverá permitir que o profissional tradutor/intérprete realize a transferência do atendimento em curso a outro profissional tradutor/intérprete, caso o atendimento em curso adentre seu horário de pausa ou tenha havido algum caso fortuito.
- 1.2.14.12. A solução deverá permitir a gravação da videochamada dos atendimentos realizados.
- 1.2.14.13. O Pannel de Gestão deverá possibilitar uma mínima customização em termos de identidade visual (paleta de cores), conforme especificidade do MPMG.
- 1.2.14.14. O Pannel de Gestão deverá permitir a troca de vídeos institucionais no acesso de atendimento web a qualquer tempo sem a necessidade de novos desenvolvimentos no sistema.
- 1.2.14.15. O Pannel de Gestão deve permitir ao MPMG a criação, alteração e exclusão de diferentes serviços de atendimento em LIBRAS, conforme a sua necessidade.
- 1.2.14.16. O Pannel de Gestão deverá permitir ao MPMG a alteração do logotipo e descritivo dos serviços de atendimento em LIBRAS, conforme a sua necessidade.
- 1.2.14.17. O Pannel de Gestão deverá permitir criar e alterar o script de atendimento para cada serviço de atendimento em LIBRAS criado.
- 1.2.14.18. O Pannel de Gestão deverá permitir a priorização de serviços emergenciais.
- 1.2.14.19. O Pannel de Gestão deverá prever a configuração e geração de QR code para diferentes serviços e/ou locais, para utilização direta dos cidadãos através de dispositivos móveis inteligentes (smartphones e tablets).
- 1.2.14.20. O Pannel de Gestão deverá prover a possibilidade de cadastramento de usuários do MPMG, com a definição para diferentes visões e permissões, conforme estrutura organizacional da instituição.
- 1.2.14.21. O Pannel de Gestão deverá permitir a troca de senha pelo próprio usuário.
- 1.2.14.22. O Pannel de Gestão terá o bloqueio de acesso para o caso de tentativas de inserção de sua senha que excedam o limite pré-definido.
- 1.2.14.23. O Pannel de Gestão deverá registrar todos os acessos à Plataforma de Atendimento em LIBRAS realizados pelos seus usuários, além de permitir que esses registros sejam consultados pelo Pannel de Gestão, com a identificação do acesso, data, horário, duração do atendimento e destino.
- 1.2.14.24. O Pannel de Gestão deverá possibilitar a configuração e geração de relatórios detalhados e consolidados por parte do servidor do MPMG, abarcando a relação de chamadas atendidas e não atendidas e todos os seus detalhes, podendo esses relatórios serem exportados pelo cliente no formato CSV.
- 1.2.14.25. O Pannel de Gestão deverá permitir a consulta, edição, exclusão e exportação da relação de acessos cadastrados.
- 1.2.14.26. O Pannel de Gestão deverá fornecer indicadores de atendimento em tempo real, tais como: TMA – tempo médio de atendimento, TME – tempo médio de espera, TMO – tempo médio de ocupação e TA – Taxa de Abandono.
- 1.2.14.27. O Pannel de Gestão deverá fornecer indicador para o consumo de minutos utilizados em tempo real, para diferentes seleções de períodos de data.
- 1.2.14.28. O Pannel de Gestão deverá estar apto a separar o consumo de minutos utilizados em serviços distintos.
- 1.2.14.29. A solução deverá possuir banco de dados compatível com os padrões de segurança disponíveis no mercado.
- 1.2.14.30. A solução deverá estar apta a ser utilizada de forma integrada aos principais softwares de comunicação por vídeo disponíveis no mercado, como Teams, Google Meet, Zoom, Skype, Viber, Houseparty, ou software proprietário do MPMG, para os eventos virtuais previamente agendados.
- 1.2.14.31. A solução deverá possuir Service Desk, software de tratamento de chamados, incidentes, mudanças e problemas na plataforma, seguindo as melhores práticas das bibliotecas ITIL e COBIT de acordo com SLA e prioridades acordadas.

1.2.15. Requisitos Funcionais – Requisitos de Atendimento:

1.2.15.1. O atendimento na modalidade online deverá ser realizado através de tecnologia de transmissão de vídeo, áudio, texto (webchat) e telefonia em tempo real entre o cliente e a Central de Intermediação em LIBRAS.

1.2.15.2. O atendimento online deverá possibilitar acesso ao MPMG das seguintes formas:

a. Através de acesso webview responsivo utilizando um navegador padrão de mercado, como Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Safari, por meio de computador desktop, notebook, smartphone ou tablet.

b. Através da leitura de QR Code, por meio de smartphone ou tablet.

1.2.15.3. A solução deverá indicar ao cliente sua posição na fila de atendimento, disponibilizando a ele quantos clientes encontram-se na sua frente, atualizado sempre que a fila se movimentar.

1.2.15.4. Durante o tempo de espera na fila de atendimento, a solução deverá permitir a exibição de vídeos institucionais contendo mensagens em LIBRAS, com áudio e legenda em português.

1.2.15.5. A solução deverá permitir a substituição/atualização destes vídeos institucionais sem qualquer impacto no software da Plataforma. O MPMG será responsável pela criação e disponibilização dos vídeos à CONTRATADA para inserção na tela inicial de atendimento (tela da fila de atendimento).

1.2.15.6. A solução deverá permitir a criação, alteração e exclusão dos scripts de atendimento utilizados pelos profissionais tradutores/intérpretes, referentes aos serviços cadastrados de acordo com as necessidades do MPMG.

1.2.15.7. O sistema deverá permitir o caminho reverso de atendimento, ou seja, que um servidor ouvinte possa acessar a Plataforma através de uma ligação telefônica e solicitar ao profissional tradutor/intérprete o acionamento de um cidadão surdo - que esteja cadastrado na plataforma com um número celular -, através de videochamada em LIBRAS, direcionada ao dispositivo móvel celular do cidadão surdo.

1.2.16. Do Acesso à Central de Intermediação da Comunicação em Libras:

1.2.16.1. O acesso à Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS deve estar disponível nas seguintes categorias:

1.2.16.2 Acesso através de Website

a. A CONTRATADA deverá disponibilizar ao MPMG um hyperlink ou código de incorporação (embed code) para acesso à Plataforma Central de Intermediação em LIBRAS, bem como a assegurar a acessibilidade de seu canal de atendimento telefônico aos cidadãos surdos.

b. A Plataforma deverá contar com um sistema de validação de usuários em duas etapas no momento do cadastro, por meio do envio de um código de verificação via SMS para o número de celular informado e de um link de confirmação para o endereço de e-mail cadastrado.

c. Após o cadastro e a confirmação em duas etapas, o usuário receberá suas credenciais de acesso à Plataforma no e-mail, contendo seu login e senha.

d. O usuário, então, deverá informar seu login e senha e acessar a Plataforma, quando poderá selecionar o tipo de atendimento de sua preferência: se por videochamada ou por texto (webchat).

1.2.16.3. Acesso através de smartphones e tablets

a. A CONTRATADA disponibilizará acesso web mobile responsivo via browser para uso da Central de Intermediação em LIBRAS a partir de navegadores funcionais nos sistemas operacionais iOS e Android em suas últimas versões.

b. O usuário poderá realizar o seu cadastro, preenchendo todos os dados demandados.

c. A Plataforma deverá contar com um sistema de validação de usuários em duas etapas no momento do cadastro, por meio do envio de um código de verificação via SMS para o número de celular informado e de um link de confirmação para o endereço de e-mail cadastrado.

d. Após o cadastro e a confirmação em duas etapas, o usuário receberá suas credenciais de acesso à Plataforma no e-mail, contendo seu login e senha.

e. O usuário, então, poderá informar seu login e senha e acessar a Plataforma, quando poderá selecionar o tipo de atendimento de sua preferência: se por videochamada ou por texto (webchat)

f. O acesso web mobile responsivo deve possuir a funcionalidade de instalação plug and play, de forma a facilitar a sua utilização futura.

g. A Plataforma deverá permitir que o MPMG disponibilize acesso aos serviços da Central de Intermediação em LIBRAS através da leitura de QR Code pela câmera nativa do dispositivo móvel celular do usuário, resultando em acesso instantâneo sem a necessidade de instalação de aplicativo pelo cliente.

1.2.16.4. Acesso por Telefone:

a. A CONTRATADA deverá disponibilizar um número de telefone exclusivo para contato com a Central de Intermediação de Comunicação em LIBRAS, por meio do qual os servidores do Ministério Público de Minas Gerais (MPMG) poderão solicitar que o tradutor/intérprete acione o munícipe surdo por videochamadas e triangularize a comunicação entre as partes.

1.2.17. Das Formas de Atendimento:

1.2.17.1. Atendimento Presencial (bimodal) – nesse caso, o usuário surdo e o servidor ouvinte do MPMG estão no mesmo local fisicamente, enquanto o intérprete está na Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS.

a. O cidadão surdo se comunicará com o profissional tradutor/intérprete por videochamada, ao mesmo tempo em que o intérprete se comunicará com o servidor público ouvinte através de áudio.

b. O profissional tradutor/intérprete deverá traduzir para português e transmitir ao servidor ouvinte por áudio tudo que o usuário surdo sinalizar em LIBRAS, e deverá traduzir para LIBRAS e transmitir ao usuário surdo por vídeo tudo que for falado pelo servidor ouvinte, perfazendo a triangulação da comunicação entre ambos.



1.2.17.2. Atendimento Remoto (bimodal) - neste caso, o cidadão surdo, o servidor público ouvinte e o profissional tradutor/intérprete da CONTRATADA estão fisicamente em locais distintos.

a. O usuário surdo e o profissional tradutor/intérprete deverão se comunicar por videochamada em LIBRAS ou texto (webchat).

b. O usuário surdo informará ao profissional tradutor/intérprete o número do telefone do serviço público com o qual deseja comunicar-se.

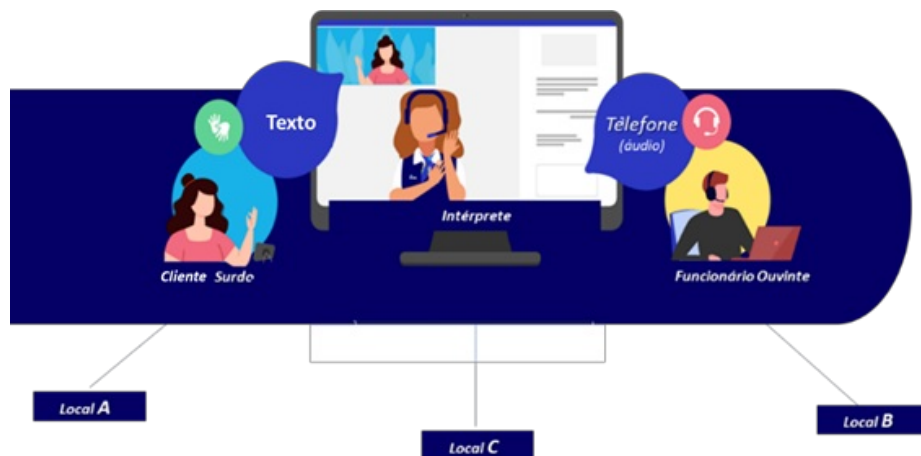
c. O profissional tradutor/intérprete deverá realizar a chamada telefônica para o número informado e se comunicar com o servidor ouvinte da CONTRATANTE em áudio, além de traduzir para LIBRAS ao usuário surdo, perfazendo a intermediação da comunicação por triangulação.



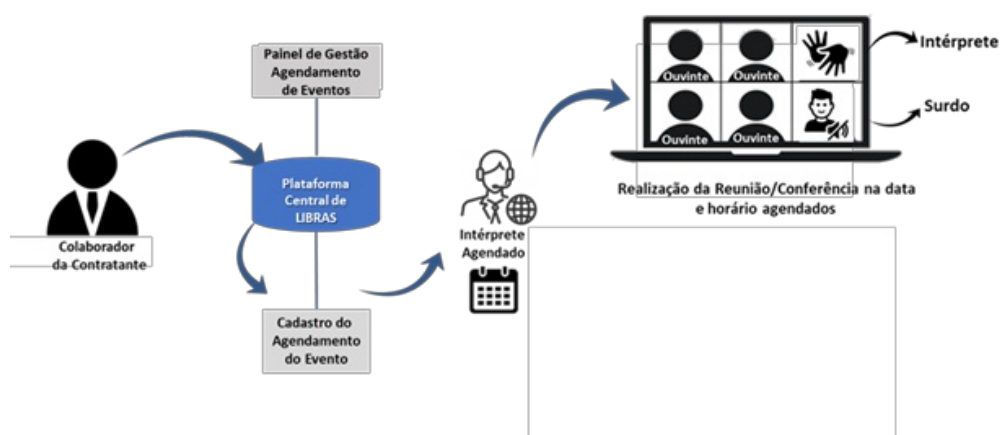
1.2.17.3. Atendimento em Texto (webchat) - esse tipo de atendimento ocorre somente de forma remota, onde o usuário surdo e servidor ouvinte estão em locais distintos, e o profissional tradutor/intérprete está na Central de Intermediação em LIBRAS. A única distinção aqui se dá pelo fato da comunicação do usuário surdo com o profissional tradutor/intérprete não se dar por videochamada, mas por texto (webchat). Já a

comunicação do profissional tradutor/intérprete com o servidor ouvinte permanece ocorrendo por telefone (áudio).

a. O usuário surdo informará ao profissional tradutor/intérprete o número do telefone do serviço público com o qual deseja que sua comunicação seja intermediada.



1.2.17.4. Atendimento em Eventos Virtuais Previamente Agendados - aqui, o MPMG poderá agendar, através do Painel de Gestão, a participação de tradutor/intérprete em reuniões e eventos em geral. A comunicação dar-se-á através da plataforma de videoconferência utilizada pelo MPMG, onde o tradutor/intérprete participará como um dos convidados, traduzindo a comunicação de forma triangulada, de forma que o cidadão surdo possa compreender todo o contexto em debate.



1.2.18. Sinalização:

1.2.18.1. Todos os pontos de atendimento presenciais serão devidamente sinalizados de forma clara e visível, garantindo que a população tenha fácil acesso à informação sobre a disponibilidade do serviço de Intermediação da Comunicação em LIBRAS. As sinalizações serão estrategicamente posicionadas em locais de grande circulação, como entradas e áreas de espera, para assegurar que qualquer pessoa, especialmente os cidadãos surdos, possam identificar rapidamente a oferta deste serviço de acessibilidade. O objetivo é garantir que o público saiba onde e como acessar o atendimento em LIBRAS sem dificuldade, promovendo maior inclusão e autonomia no processo de comunicação.

1.2.18.2. Além disso, as sinalizações seguirão um padrão visual uniforme e de fácil compreensão, considerando as melhores práticas de acessibilidade. A intenção é não apenas informar, mas também criar um ambiente que valorize a inclusão, oferecendo aos usuários surdos uma experiência de atendimento mais ágil e sem barreiras. Dessa forma, as unidades de atendimento presencial estarão plenamente preparadas para oferecer um serviço de intermediação eficiente, garantindo que a comunicação seja efetiva e sem obstáculos, promovendo a plena integração dos cidadãos surdos nos diversos serviços públicos disponibilizados.

1.2.19. O Estudo Técnico Preliminar nº 133/2025 foi devidamente aprovado pela chefia imediata Erika de Fátima Matozinhos Ribeiro, MAMP 1725-00 da unidade do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Promoção dos Direitos das Pessoas Idosas e das Pessoas com Deficiência (CAOIPCD).

2 - DA FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO:

2.1. O Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Defesa dos Direitos das Pessoas Idosas e das Pessoas com Deficiência (CAOIPCD) tem como uma de suas atribuições institucionais fundamentais, conforme estabelecido na Resolução PGJ nº 9/2021, fomentar políticas públicas e parcerias voltadas à promoção dos direitos das pessoas com deficiência, garantindo sua plena inclusão social e o acesso equitativo aos serviços públicos oferecidos pelo Ministério Público do Estado de Minas Gerais.

2.2. Nesse contexto institucional, verifica-se a urgente necessidade de aprimorar substancialmente a acessibilidade comunicacional no atendimento às pessoas surdas no âmbito do Ministério Público do Estado de Minas Gerais. Essa necessidade fundamenta-se em dados empíricos consistentes e em análise técnica das deficiências do modelo atual de atendimento, que demonstram a existência de barreiras significativas que comprometem o acesso equitativo aos serviços públicos prestados pela instituição.

2.3. Dados indicam que cerca de 70% das pessoas surdas não utilizam o português como língua primária, comunicando-se prioritariamente por meio de Libras (Língua Brasileira de Sinais). No entanto, o atual modelo de atendimento, baseado em contratações pontuais de intérpretes, demonstra insuficiência e descontinuidade, gerando barreiras que comprometem o acesso equitativo aos serviços públicos.

2.4. Esta realidade de barreiras comunicacionais contraria frontalmente diretrizes nacionais e internacionais que estabelecem obrigações específicas para o poder público na garantia da acessibilidade comunicacional. O arcabouço normativo que fundamenta a necessidade da presente contratação inclui:

2.4.1. A Lei Brasileira de Inclusão das Pessoas com Deficiência (Lei nº 13.146/2015), que assegura o direito à acessibilidade comunicacional (arts. 9 e 79).

2.4.2. A Convenção Internacional dos Direitos das Pessoas com Deficiência, promulgada com força de Emenda Constitucional pelo Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009, que prevê a inclusão plena e efetiva na sociedade;

2.4.3. A Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas, especificamente o Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 10, que visa "reduzir a desigualdade dentro dos países e entre eles", estabelecendo como meta "empoderar e promover a inclusão social, econômica e política de todos, independentemente da idade, gênero, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição econômica ou outra".

2.4.4. As Resoluções do Conselho Nacional do Ministério Público nº 81/2012 e nº 205/2019, que determinam especificamente a eliminação de barreiras comunicacionais no âmbito do Ministério Público, estabelecendo diretrizes claras para garantia da acessibilidade em todos os procedimentos e atendimentos realizados pela instituição.

2.5. Diante deste cenário normativo e fático, a contratação de um serviço contínuo e eficiente de interpretação em Libras se mostra não apenas recomendável, mas essencial para o cumprimento das obrigações legais e constitucionais do Ministério Público do Estado de Minas Gerais. A contratação visa alcançar os seguintes objetivos de interesse público:

2.5.1. Garantir atendimento prioritário e acessível à comunidade surda, em conformidade com a legislação vigente e com os princípios constitucionais da igualdade e da dignidade da pessoa humana. Este objetivo transcende a mera adequação normativa, representando compromisso institucional com a efetivação de direitos fundamentais.

2.5.2. Superar definitivamente a descontinuidade e as limitações do modelo atual, que geram insegurança jurídica e prejuízos concretos ao acesso aos serviços prestados pela instituição. A implementação de sistema contínuo e confiável de interpretação eliminará as barreiras temporais e geográficas que atualmente impedem o acesso equitativo aos serviços do MPMG.

2.5.3. Promover a efetiva inclusão social da comunidade surda, assegurando que pessoas surdas sejam atendidas em igualdade de condições com os demais cidadãos, sem discriminação ou tratamento diferenciado que possa comprometer a qualidade ou a efetividade do atendimento prestado.

2.5.4. Otimizar a utilização de recursos públicos, substituindo o sistema atual de contratações esporádicas e geograficamente limitadas por um sistema estruturado, permanente e tecnologicamente avançado que oferece melhor relação custo-benefício e maior eficiência operacional.

2.6. A presente contratação alinha-se integralmente à missão institucional do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Promoção dos Direitos das Pessoas Idosas e das Pessoas com Deficiência (CAOIPCD) de fomentar políticas públicas e parcerias para a promoção dos direitos das pessoas com deficiência, garantindo sua plena inclusão social. A implementação deste serviço representa materialização concreta desta missão, demonstrando o compromisso institucional com a transformação de diretrizes normativas em ações efetivas de inclusão.

2.7. A contratação também se alinha com os objetivos estratégicos do Ministério Público do Estado de Minas Gerais de modernização dos serviços prestados à sociedade e de promoção da cidadania através da garantia de acesso universal aos serviços públicos. A implementação de solução tecnológica avançada para interpretação em Libras posiciona o MPMG como instituição pioneira na utilização de tecnologias assistivas para promoção da inclusão social.

2.8. A implementação deste serviço não apenas atende a uma necessidade imediata e urgente de acessibilidade comunicacional, mas também reforça o compromisso institucional do Ministério Público do Estado de Minas Gerais com a inclusão social, a igualdade de acesso a serviços públicos e o cumprimento integral das obrigações constitucionais e legais relacionadas aos direitos das pessoas com deficiência. A contratação representa investimento estratégico na modernização dos serviços públicos e na construção de uma sociedade mais inclusiva e equitativa para todos os cidadãos mineiros.

2.9. O objeto da contratação não está previsto no Plano de Contratações Anual de 2025, sendo assim, será encaminhado à SGA para submissão à análise e eventual aprovação pelo Comitê Estratégico de Gestão de Compras (CEGEC).

3 - DA DIVISÃO EM LOTES:

Número de Lotes:	Lote único.
Justificativa para parcelamento ou não do objeto:	3.1.1. Justificativa para o parcelamento ou não do objeto: A contratação da plataforma ICOM para serviços de interpretação em Libras não requer parcelamento devido à natureza do serviço e à sua implementação técnica. A ICOM oferece uma solução que permite expansão ilimitada via link, QR code ou APP, sem a necessidade de instalação física ou infraestrutura adicional em cada unidade, facilitando a implementação em múltiplas sedes do Ministério Público do Estado de Minas Gerais sem custos adicionais de infraestrutura. 3.1.2. Além disso, a plataforma pode ser acessada remotamente, dispensando a necessidade de armazenamento físico ou logística complexa para a distribuição de equipamentos, o que simplifica a gestão e reduz custos operacionais. 3.1.3. A natureza do serviço, baseada em tecnologia de videochamadas e interpretação em tempo real, elimina a necessidade de desenvolvimento a partir de módulos dependentes que exigiriam instalações ou implementações faseadas. A ICOM já possui uma estrutura robusta e um modelo de serviço estabelecido que pode ser escalado imediatamente para atender a demanda em qualquer localidade dentro do estado, sem interrupções ou necessidade de ajustes significativos na infraestrutura existente. 3.1.4. Portanto, a contratação da ICOM é mais eficiente e econômica quando realizada de forma integral, aproveitando a escalabilidade e a flexibilidade da plataforma para atender a todas as unidades simultaneamente, garantindo a acessibilidade e a continuidade do serviço sem a necessidade de parcelamento.

4 - DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO, QUANTITATIVOS E CÓDIGOS DO CATÁLOGO DE MATERIAIS E SERVIÇOS DO SIAD:

LOTE 1

ITEM	QUANTIDADE	UNIDADE DE MEDIDA	DESCRIÇÃO RESUMIDA DO ITEM	CÓDIGO SIAD	*MARCA/MODELO
01	01	UNIDADE	SERVICOS DE INTÉRPRETE VIRTUAL DA LINGUAGEM DE SINAIS - LIBRAS - LINGUA BRASILEIRA DE SINAIS	117005	

4.1 - JUSTIFICATIVA DO CÁLCULO DOS QUANTITATIVOS APURADOS:

4.1.1. Metodologia de Estimativa Adotada: A metodologia empregada fundamenta-se em quatro pilares analíticos: (i) análise demográfica específica da população surda usuária de Libras, (ii) caracterização institucional detalhada da estrutura e funcionamento do MPMG, (iii) benchmarking qualificado com experiências equivalentes em órgãos públicos de características comparáveis; e (iv) projeção de demanda induzida pela melhoria significativa da acessibilidade do serviço.

4.1.2. A estimativa demográfica baseia-se em dados oficiais consolidados, que permitem caracterização precisa da população-alvo. Conforme o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o Estado de Minas Gerais possui população de 20.539.989 habitantes, segundo o Censo Demográfico de 2022 (<https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/mg>), configurando-se como o segundo estado mais populoso do país.

4.1.3. A Pesquisa Nacional de Saúde (PNS) de 2019, realizada pelo IBGE em parceria com o Ministério da Saúde, indica que aproximadamente 1,1% da população brasileira apresenta deficiência auditiva severa, com impacto significativo na comunicação oral (<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agenciasala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/31445-pns-2019-pais-tem-17-3-milhoes-de-pessoas-com-algum-tipo-de-deficiencia>). Aplicado à população mineira, esse percentual corresponde a aproximadamente 225.939 pessoas com deficiência auditiva severa.

4.1.4. De acordo com a Pesquisa Nacional de Saúde (PNS 2019/IBGE), entre pessoas de 5 a 40 anos com deficiência auditiva severa (classificada como muita dificuldade ou incapacidade total de ouvir), cerca de 22,4% declararam saber utilizar a Língua Brasileira de Sinais (Libras). Esse índice varia conforme o grau da perda auditiva: entre aqueles que relataram "muita dificuldade" para ouvir, apenas 3% afirmaram saber Libras, enquanto entre os que "não conseguem ouvir de modo algum" o percentual alcança 35,8%.

4.1.5. Aplicando o percentual identificado na PNS 2019, estima-se que, dos 225.940 habitantes mineiros com deficiência auditiva severa (equivalente a 1,1% da população total do Estado, conforme o Censo de 2022), aproximadamente 50.611 pessoas saibam utilizar a Libras, considerando a proporção de 22,4% observada na faixa etária de 5 a 40 anos.

4.1.6. Este contingente compõe a base potencial de demandantes dos serviços de interpretação em Libras no âmbito do MPMG. Contudo, importa destacar que a distribuição interna por grau de perda auditiva influencia de forma significativa a necessidade de intérprete: apenas 3% daqueles com "muita dificuldade" para ouvir e 35,8% dos que "não ouvem de modo algum" utilizam Libras. Assim, embora não seja majoritária entre todas as pessoas com deficiência auditiva severa, a Libras permanece essencial para assegurar comunicação efetiva, atendimento adequado e acessibilidade plena às pessoas surdas que dela dependem.

4.1.7. É importante destacar ainda que a extrapolação do percentual de conhecimento de Libras (22,4%), obtido especificamente para a faixa etária de 5 a 40 anos, para toda a população do Estado de Minas Gerais, constitui simplificação metodológica necessária, diante da ausência de dados mais granulares sobre o tema.

4.1.8. Ressalta-se a inexistência de contratações anteriores de objeto similar no âmbito do MPMG, bem como a ausência de dados concretos referentes ao número de atendimentos voltados ao público surdo e à duração desses atendimentos (ou mesmo dos atendimentos em geral). Essa lacuna reforça a relevância da presente estimativa demográfica como referência para o planejamento institucional.

4.1.9. Apesar dos esforços realizados, não foi possível obter os dados necessários para estimar de forma precisa a demanda institucional. Como alternativa, procedeu-se ao levantamento do número de promotorias do MPMG, bem como à apuração dos horários de atendimento na capital e no interior (ambos das 12h às 19h). Também foram coletadas informações no portal "Transparência Ministério Público", que indicam a existência de mais de oitocentas promotorias em funcionamento.

4.1.10. Dessa forma, fora considerada a quantidade aproximada de postos de atendimento (promotorias) e os respectivos horários de funcionamento, bem como a parcela estimada da população do Estado de Minas Gerais com deficiência auditiva (cerca de 225.940 habitantes) para fins de consolidação de uma demanda média potencial.

4.1.11. Assim, diante da inexistência de dados plenamente conclusivos, as informações levantadas foram encaminhadas a um potencial prestador de serviço (Associação Amigos Metroviários dos Excepcionais – AME), com o objetivo de subsidiar a definição de um montante fixo para a prestação do atendimento em Libras.

4.1.12. Inicialmente, a AME apresentou proposta comercial no importe de R\$ 13.200,00 mensais, correspondente exclusivamente à disponibilização do serviço, acrescido do custo relativo às horas efetivamente utilizadas, ao valor referencial de R\$ 470,00 por hora (R\$ 13.200 pela plataforma + R\$ 470,00 * número de horas efetivamente utilizadas).

4.1.13. Diante da ausência de dados precisos sobre o quantitativo de atendimentos ao público com deficiência no MPMG, bem como sobre a duração média desses atendimentos ou sobre parâmetros comparáveis de outras instituições públicas, foi formulada uma contraproposta – aceita pela AME – para inclusão de um pacote de até 30 horas mensais já contempladas no valor fixo inicialmente ofertado, sem previsão de cobrança por horas adicionais. Caso 10 de 15 o limite mensal seja ultrapassado, o serviço será interrompido até o início do próximo ciclo, não havendo possibilidade de utilização extra. A medida se justifica por se tratar de uma contratação em formato "piloto", que permitirá a coleta de dados mais fidedignos à demanda institucional e, se necessário, a futura replicação ou ampliação do modelo inicialmente contratado.

5 - DOS DOCUMENTOS TÉCNICOS E/OU APENSOS:

5.1. Não há documentos técnicos ou apensos.

6 - DA EXIGÊNCIA DE AMOSTRA:

6.1. Não há exigência de apresentação de amostras.

7 - DA VISTORIA TÉCNICA:

7.1. Não há necessidade de vistoria técnica.

8 - DOS CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE DA PROPOSTA:

8.1 - ATESTADOS E CERTIFICADOS ESPECÍFICOS AO OBJETO:

8.1.1. Não há necessidade de atestados ou certificados.

8.2 - EXIGÊNCIA DE CATÁLOGO, PROSPECTO OU FOLDER:

8.2.1. Não se aplica.

9 - DA FORMA E DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR / DOS ATESTADOS DE CAPACIDADE:

9.1- FORMA DE SELEÇÃO E CRITÉRIO DE JULGAMENTO DO FORNECEDOR:

9.1.1. A seleção do fornecedor provavelmente ocorrerá mediante procedimento de inexigibilidade de licitação, com fulcro no art. 74, caput da Lei nº 14.133/2021, sendo que o enquadramento legal deverá ser oportunamente confirmado pela autoridade competente.

9.1.2. A Lei nº 14.133/2021, em seu art. 74, estabelece que a licitação é inexigível quando inviável a competição. Este dispositivo legal, mantém a essência do regime anterior, mas aprimora e detalha as hipóteses de inexigibilidade. O caput do artigo é claro ao definir a inviabilidade de competição como o pressuposto fundamental para a contratação direta, elencando, em seus incisos, um rol exemplificativo de situações em que essa inviabilidade se manifesta de forma mais evidente.

9.1.3. É cediço na doutrina e na jurisprudência que a licitação, como procedimento administrativo formal, tem por objetivo assegurar a isonomia entre os interessados e selecionar a proposta mais vantajosa para a Administração Pública. Contudo, a própria lógica do procedimento licitatório pressupõe a existência de uma pluralidade de objetos e de ofertantes, ou seja, a viabilidade de competição. Quando essa premissa não se verifica, a licitação se torna um procedimento inócuo, desprovido de sua finalidade precípua, e, portanto, inexigível.

9.1.4. No caso em tela, a contratação da ferramenta ICOM se enquadra na hipótese de inviabilidade de competição, não por ausência de outras empresas que prestem serviços de interpretação de Libras, mas pela singularidade do objeto que se pretende contratar. A solução ICOM não se resume a um simples serviço de tradução, mas a uma plataforma tecnológica integrada que oferece um conjunto de funcionalidades únicas e indispensáveis para o atendimento das necessidades específicas do MPMG, conforme detalhado no ETP.

9.1.5. A singularidade do objeto, embora não expressamente mencionada no caput do art. 74 da Lei nº 14.133/2021, permanece como um requisito implícito e fundamental para a configuração da inviabilidade de competição, especialmente em casos que não se amoldam perfeitamente às hipóteses de fornecedor exclusivo. A doutrina majoritária e a jurisprudência do Tribunal de Contas da União (TCU) são uníssonas em afirmar que a contratação direta por inexigibilidade de licitação, fora dos casos de exclusividade, somente se justifica quando o objeto a ser contratado possui características tão peculiares que o tornam único, distinto de outros similares disponíveis no mercado.

9.1.6. A ferramenta ICOM, conforme exaustivamente demonstrado no ETP, apresenta um conjunto de características que a tornam uma solução singular e, por conseguinte, a única capaz de atender plenamente às necessidades do MPMG. Dentre essas características, destaca-se a funcionalidade de internet patrocinada (billing reverso), que consiste na assunção, pela contratada, dos custos de conexão à internet dos usuários surdos. Essa funcionalidade não é um mero diferencial competitivo, mas um elemento essencial para garantir a universalidade do acesso aos serviços do MPMG, eliminando barreiras socioeconômicas que poderiam impedir o exercício do direito à comunicação.

9.1.7. A implementação da internet patrocinada demanda uma infraestrutura tecnológica proprietária e acordos comerciais específicos com as operadoras de telecomunicações, o que representa um investimento e um know-how que não se encontram disponíveis em outras soluções de interpretação de Libras no mercado. A ausência dessa funcionalidade em outras plataformas inviabiliza a competição, uma vez que não seria possível comparar, em igualdade de condições, uma solução que oferece acesso universal e irrestrito com outra que impõe ao cidadão o ônus de arcar com os custos de sua própria comunicação com o Poder Público.

9.1.8. Conforme declaração da DATAMI BRASIL TECNOLOGIA LTDA (elencada como única empresa capaz de fornecer o serviço de internet Patrocinada no Brasil – Certidão da Associação Brasileira de Empresas de Softwares - ABES), a AME/ICOM é a única empresa do nicho mercadológico de acessibilidade e inclusão por meio da intermediação da comunicação entre surdos e ouvintes por meio de videochamadas em libras, contratante do serviço referenciado.

9.1.10. Ademais, a plataforma ICOM se destaca por sua robustez, escalabilidade e um conjunto de funcionalidades avançadas, como a gravação de chamadas, a geração de relatórios gerenciais detalhados e um suporte técnico especializado disponível 24/7, com Acordo de Nível de Serviço (SLA) rigoroso. A combinação de todos esses elementos, aliada à comprovada experiência da empresa em órgãos do sistema de justiça, confere à solução ICOM um caráter de singularidade que a torna, na prática, a única opção viável para o MPMG.

9.1.11. Diante do exposto, conclui-se que a contratação da ferramenta ICOM, por meio de inexigibilidade de licitação, encontra-se devidamente fundamentada no art. 74, caput, da Lei nº 14.133/2021. A inviabilidade de competição resta caracterizada pela singularidade do objeto, consubstanciada em um conjunto de características técnicas e funcionais que tornam a solução ICOM a única apta a atender, de forma plena e eficaz, às necessidades de acessibilidade comunicacional do Ministério Público do Estado de Minas Gerais.

9.1.12. A funcionalidade de internet patrocinada, em particular, representa um diferencial técnico de tal magnitude que, por si só, já seria suficiente para afastar a possibilidade de competição. A sua ausência em outras plataformas impede que se estabeleçam critérios objetivos de comparação, tornando a licitação um procedimento inexequível.

9.2 - QUALIFICAÇÃO TÉCNICO-OPERACIONAL E TÉCNICO-PROFISSIONAL:

9.2.1. A infraestrutura humana de atendimento deve ser própria e provida pela CONTRATADA, composta por profissionais tradutores/intérpretes de LIBRAS/português e vice-versa, com pelo menos uma das seguintes formações e qualificações:

- a) Diplomados em curso de educação profissional técnica de nível médio em Tradução e Interpretação em Libras;
- b) Diplomados em curso superior de bacharelado em Tradução e Interpretação em Libras – Língua Portuguesa, em Letras com Habilitação em Tradução e Interpretação em Libras ou em Letras – Libras;
- c) Diplomados em outras áreas de conhecimento, desde que possua diploma de cursos de extensão, de formação continuada ou de especialização, com carga horária mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas, e que tenha sido aprovado em exame de proficiência em tradução e interpretação em Libras – Língua Portuguesa.
- d) Profissionais com experiência comprovada em tradução e interpretação LIBRAS-português e vice-versa.
- e) Profissionais com fluência, clareza e objetividade na Língua Portuguesa falada e escrita;

10 - DA SUBCONTRATAÇÃO:

10.1. Não é admitida a subcontratação do objeto.

11 - DAS GARANTIAS:

11.1 - GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL:

11.1.1. Não haverá exigência da garantia de execução contratual de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/21, pelas razões a seguir justificadas:

11.1.2. A norma supracitada, estabelece que "a critério da autoridade competente, em cada caso, poderá ser exigida, mediante previsão no edital, prestação de garantia nas contratações de obras, serviços e fornecimentos". O uso do verbo "poderá" confere à Administração Pública a faculdade de exigir ou não a garantia, tratando-se, portanto, de um ato discricionário.

11.1.3. Essa discricionariedade, contudo, não é absoluta, devendo ser exercida de forma motivada e pautada nos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. A decisão de exigir ou dispensar a garantia deve ser fundamentada em uma análise de riscos da contratação, considerando a complexidade do objeto, o valor envolvido e a idoneidade do contratado.

11.1.4. Nesse sentido, a doutrina e a jurisprudência pátrias são uníssonas em afirmar que a exigência de garantia se justifica quando há riscos significativos de inadimplemento contratual que possam acarretar prejuízos à Administração. Por outro lado, em contratações de menor complexidade, com baixo risco de inexecução e com mecanismos alternativos de mitigação de riscos, a dispensa da garantia se mostra razoável e, inclusive, mais vantajosa para a Administração, por reduzir os custos da contratação.

11.1.5. No caso em tela, a inexistência de garantia de execução contratual se justifica pelos seguintes motivos:

a) Pagamento após a prestação do serviço: O modelo de pagamento previsto no contrato é de faturamento mensal, com o pagamento sendo efetuado somente após a efetiva prestação dos serviços no período correspondente. Essa sistemática de pagamento constitui um importante mecanismo de mitigação de riscos para a Administração, pois o MPMG somente desembolsará os valores devidos após a contraprestação da contratada. Em caso de eventual inadimplemento, a Administração poderá simplesmente reter os pagamentos, minimizando ou até mesmo eliminando a possibilidade de prejuízos financeiros.

b) Baixo risco de inexecução contratual: O objeto da contratação – serviço contínuo de interpretação em Libras – possui baixo risco de inexecução total. A plataforma ICOM já se encontra em pleno funcionamento e é utilizada por diversos órgãos públicos de grande porte, como o Senado Federal, o Ministério Público de São Paulo e o Governo do Estado do Rio Grande do Sul, sem qualquer registro de interrupção ou falha grave na prestação dos serviços. A robustez e a confiabilidade da plataforma, atestadas por esses múltiplos contratos em vigor, demonstram a solidez da empresa e a baixa probabilidade de inadimplemento.

c) Inexistência de obrigações futuras de grande vulto: A natureza do serviço não implica em obrigações futuras de grande vulto para a contratada, que pudessem justificar a necessidade de uma garantia para o seu cumprimento. A prestação do serviço se dá de forma contínua e diluída ao longo do tempo, sem a necessidade de grandes investimentos ou mobilizações por parte da contratada que pudessem gerar riscos em caso de descontinuidade.

d) Idoneidade da contratada e ausência de histórico de irregularidades: Conforme levantado no ETP e em pesquisa de mercado, a AME responsável pela ICOM possui reputação ilibada no mercado e um vasto portfólio de clientes satisfeitos no setor público. Não há qualquer registro de sanções, penalidades ou irregularidades em seus contratos, o que reforça a sua idoneidade e a confiança na sua capacidade de cumprir com as obrigações contratuais.

e) Experiência de outros órgãos públicos: Conforme já mencionado, diversos órgãos públicos de grande relevância nacional já contrataram a plataforma ICOM sem a exigência de garantia contratual, e não há notícias de quaisquer intercorrências ou prejuízos decorrentes dessa decisão. A experiência exitosa desses órgãos serve como um importante precedente e reforça a convicção de que a dispensa da garantia, no presente caso, é uma medida segura e razoável.

11.1.6. Diante do exposto, e considerando a discricionariedade conferida à Administração pelo art. 96 da Lei nº 14.133/21, não se mostra plausível a exigência de garantia de execução contratual na contratação da plataforma ICOM, pelos fatos e fundamentos referenciados.

11.1.7. Ademais, urge salientar que o valor estimado da contratação, conforme proposta comercial da AME, é inferior a R\$ 177.240,00. Esse valor dispensa a exigência de garantia de execução contratual, de acordo com as orientações do processo SEI 19.16.3899.0026216/2022-68 (Memo nº 702/2013/DICT/SAD/PGJ), com os valores atualizados pelo Memo DIOR nº 435/2023-DG/SUF/DIOR.

11.2 - GARANTIA DO PRODUTO/SERVIÇO - FABRICANTE, LEGAL OU CONVENCIONAL:

11.2.1. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), a partir da data de recebimento do produto ou do término da prestação do serviço.

12 - DA MANUTENÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA:

12.1. A manutenção/assistência técnica deverá ocorrer no local, na forma e nas condições estabelecidos abaixo: 12.1.1. Prestação de suporte técnico em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana – 24x7. 12.1.2. Disponibilização de Service Desk estruturado, com abertura, tratamento, acompanhamento e gestão de chamados. 12.1.3. Atendimento técnico organizado em três níveis: Nível 1 (Help Desk): abertura de chamados, esclarecimento de dúvidas, monitoramento de aplicações e escalonamento de falhas; Nível 2: resolução de incidentes/problemas, gestão de mudanças, suporte à infraestrutura e gestão de backup; Nível 3: suporte especializado, correção de erros e desenvolvimento de novas funcionalidades/melhorias. 12.1.4. Cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (SLA): Disponibilidade contínua da Central em regime 24x7, com intérpretes habilitados; Atendimento em até 90 segundos em, no mínimo, 80% dos casos; Prazos máximos de solução de incidentes: Crítico: até 8h (24x7); Médio: até 12h (24x7); Baixo: até 24h (8x5); Solicitações simples: até 72h (8x5). 12.1.5. Disponibilização de Painel de Gestão com dados gerenciais e analíticos em tempo real, contendo indicadores como Tempo Médio de Atendimento - TMA, Tempo Médio de Espera – TME, Tempo Médio de Ocupação – TMO e Taxa de Abandono – TA. 12.1.6. Possibilidade de exportação de relatórios em formato CSV. 12.1.7. Manutenção de time de monitoria de qualidade para acompanhamento e aperfeiçoamento contínuo dos serviços. 12.1.8. Hospedagem da solução em Data Center com redundância e <i>disaster recovery</i>. 12.1.9. Responsabilidade integral da CONTRATADA pela arquitetura e suporte da infraestrutura da solução. 12.1.10. Implementação de processos de correção de vulnerabilidades e gerenciamento de patches de segurança, incluindo uso de sistemas de prevenção de intrusão (IPS) em pontos críticos. 12.1.11. Manutenção de logs de acesso invioláveis, para fins de auditoria e rastreabilidade. 12.1.12. Submissão da CONTRATADA a auditorias de <i>compliance</i> realizadas pelo CONTRATANTE, sempre que solicitado. 12.1.13. Fornecimento de manuais técnicos e operacionais em português. 12.1.14. Realização de treinamentos presenciais ou em vídeo, em LIBRAS e em português, voltados à capacitação dos servidores indicados pelo CONTRATANTE. 12.2. A exigência de Manutenção e Assistência Técnica para a plataforma de interpretação em Libras é fundamental para garantir a continuidade e a qualidade de um serviço essencial de acessibilidade comunicacional no âmbito do Ministério Público do Estado de Minas Gerais. A natureza ininterrupta da operação, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, demanda um suporte técnico especializado e ágil, capaz de solucionar problemas críticos em até 15 minutos, conforme estabelecido no Acordo de Nível de Serviço (SLA). 12.3. A complexidade da solução, que inclui funcionalidades como internet patrocinada, gravação de chamadas e relatórios gerenciais, requer uma equipe com conhecimento aprofundado não apenas na tecnologia da plataforma, mas também nas necessidades específicas da comunidade surda. A assistência técnica acessível por múltiplos canais, incluindo videochamadas em Libras, assegura que tanto os servidores do MPMG quanto os usuários surdos possam obter o suporte necessário de forma eficiente, garantindo a efetividade e a confiabilidade da comunicação e o pleno acesso aos serviços do Ministério Público.
13 - DO MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO:
13.1 - PRAZO DE ENTREGA / EXECUÇÃO E PRAZO DE SUBSTITUIÇÃO / REFAZIMENTO:
13.1.1 - PRAZO DE ENTREGA / EXECUÇÃO:
O prazo para início da execução do serviço deverá ser no máximo de 30 dias úteis, contados do recebimento da Ordem de Serviço.
13.1.2 - PRAZO DE SUBSTITUIÇÃO / REFAZIMENTO:
Não se aplica.
13.2 - LOCAL DE ENTREGA / DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS:
13.2.1 O Serviço de Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS será prestado de forma remota, abrangendo, portanto, qualquer sede do MPMG.

13.3 - CRITÉRIOS DE RECEBIMENTO:

a) Provisoriamente: em até cinco dias úteis, do recebimento da nota fiscal respectiva, após a execução do serviço, pelo Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Promoção dos Direitos das Pessoas Idosas e das Pessoas com Deficiência (CAOIPCD) ou por servidor designado, mediante termo detalhado, sem prejuízo da posterior verificação da perfeição e da conformidade do resultado do serviço prestado com as exigências deste Termo de Referência, nos termos explicitados na alínea seguinte;

b) Definitivamente: em até cinco dias úteis, contados do recebimento provisório da nota fiscal, pelo Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Promoção dos Direitos das Pessoas Idosas e das Pessoas com Deficiência (CAOIPCD) ou por servidor designado, com a conferência da perfeição e qualidade do resultado do serviço prestado, atestando sua conformidade e total adequação ao objeto contratado, mediante termo detalhado, com o consequente encaminhamento da nota fiscal à Diretoria de Administração Financeira - DAFI, para análise e pagamento, após os registros pertinentes em sistema próprio.

14 - DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO:

14.1 - CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO:

14.1.1. Considerando que o pagamento pela prestação do Serviço da Central de Intermediação em LIBRAS dar-se-á de forma global, cujo valor essencialmente abarca os custos mensais incorridos pela CONTRATADA na disponibilização da Central de Intermediação em LIBRAS, de sua infraestrutura e sua gestão operacional, onde deve ter seu funcionamento 24h por dia, 7 dias por semana, e com o atendimento, em pelo menos 80% dos casos, em até 90 segundos, a aferição dos serviços prestados deverá se dar de dois modos:

14.1.2. Relatório e comprovação, por parte da CONTRATADA, a despeito de toda sua disponibilidade de atendimento (infraestrutura e funcionamento da Central de Intermediação em LIBRAS 24h por dia, 7 dias por semana)

14.1.3. Medição, através do Painel de Gestão - que deverá estar disponível para o Ministério Público do Estado de Minas Gerais consultar a qualquer momento - a despeito do SLA de resposta (pelo menos 80% dos casos devem ser atendimentos em até 90 segundos) e das horas utilizadas para efetiva intermediação entre o servidor ouvinte, a Central de Intermediação em LIBRAS e o cidadão surdo.

14.1.4. Acordos de Nível de Serviço: a CONTRATADA deverá contemplar SLAs agrupados em 5 (cinco) grandes grupos quais sejam: 1) SLA de Disponibilidade e Tempo de Resposta; 2) SLA de Gerência de Incidentes; 3) SLA de Gerência de Mudança; 4) SLA de Problemas e 5) SLA de Serviço.

14.1.5. SLA de Disponibilidade e Tempo de Resposta: a CONTRATADA deverá manter a Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS disponível 24h por dia, 7 dias por semana, mantendo intérpretes habilitados e disponíveis para atender a demanda do cidadão surdo a qualquer momento.

14.1.6. Após o seu acionamento, um intérprete deve atender, em pelo menos 80% dos casos, em até 90 segundos.

14.1.7. SLA de Gerência de Incidentes: a severidade para atendimento dos incidentes, bem como os prazos de solução relacionados, estão estabelecidos na Tabela 1. O tempo de solução será computado da abertura do incidente até seu fechamento, com a devida concordância do MPMG.

14.1.8. A abertura do incidente deverá ocorrer, por parte do MPMG, imediatamente após a identificação da situação anômala.

Tabela 1 – Severidade para Atendimentos

Severidade 1	8 horas (24x7)	Uma situação crítica com alto nível de impacto no negócio. Sua abrangência afeta a entre 50,01% a 100% dos clientes.
Severidade 2	12 horas (24x7)	Uma situação crítica com médio nível de impacto no negócio e sua abrangência afeta entre 50,01% a 100% dos clientes ou alto nível de impacto no negócio e sua abrangência afeta até 50% dos clientes.
Severidade 3	24 horas (8x5)	Um evento com médio nível de impacto no negócio e sua abrangência afeta até 50% dos clientes ou baixo nível de impacto independente do volume de clientes.
Solicitações	72 horas (8x5)	Solicitações de baixa complexidade, contemplando execução de relatórios já existentes, dúvidas sob sistema do Serviço As, solicitações de verificação de status, criação de clientes nos sistemas M2M, entre outras.

14.1.9. Cada módulo da solução terá seus indicadores medidos individualmente.

14.1.10. A CONTRATADA deverá estar disponível para a realização de auditorias de avaliação de *compliance* a qualquer tempo pelo MPMG.

14.1.11. Os demais SLAs, bem como as penalidades e eventuais carências aplicáveis, serão pactuados entre CONTRATADA e o MPMG quando da assinatura do Contrato, tornando parte dele por meio de anexo.

14.1.12. Tratamento de chamados: a CONTRATADA deverá apresentar por escrito sua proposta do processo de Operação e Suporte, ou

seja, abertura de chamado, acionamento, escalonamento, feedback.

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

14.1.14. Nível 1: Help Desk com atendimento em português/LIBRAS para suportar os clientes em: a) abertura de chamados; b) tratamento de falhas.; c) esclarecimento de dúvidas; d) monitoramento das aplicações; e) escalonamento de falhas; e f) atendimento 24x7.

14.1.15. Nível 2: a) equipe de suporte para resolução de incidente/problemas; b) gestão de mudanças; c) suporte a infraestrutura; d) Gestão de Backup.

14.1.16. Nível 3: a) equipe de suporte especializada; b) correção de erros; c) desenvolvimento de novas funcionalidades e melhorias.

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

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

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

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

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

14.2 - CRITÉRIOS DE PAGAMENTO:

14.2.1. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da nota fiscal (ou documento equivalente), que corresponderá ao valor da respectiva parcela do objeto, seguindo os critérios abaixo:

a) A Contratada apresentará à Contratante, juntamente com o objeto entregue, a respectiva nota fiscal (ou documento equivalente) emitida em nome da Procuradoria-Geral de Justiça, CNPJ nº 20.971.057/0001-45, Av. Álvares Cabral, 1.690, bairro Santo Agostinho, Belo Horizonte, MG, constando, em seu corpo, o nome do setor solicitante (CAOIPCD), local de entrega, número do contrato, número do empenho, elementos caracterizadores do objeto, bem como seus dados bancários para pagamento;

b) Recebida a nota fiscal (ou documento equivalente), o fiscal do contrato terá o prazo de 10 (dez) dias úteis para encaminhá-la à Diretoria de Administração Financeira (DAFI/Gestão) para pagamento, via SEI, em processo próprio (Tipo: Gestão Orçamentária e Financeira – Processo de Pagamento), acompanhada do atestado de nota fiscal (ou documento equivalente) e do formulário de encaminhamento de documento fiscal. O processo de pagamento iniciado deverá estar relacionado ao processo de contratação respectivo;

c) Recebido o processo de pagamento, constatada a sua regularidade, a DAFI terá o prazo de até 09 (nove) dias úteis para efetuar o pagamento, efetuando a retenção tributária, quando a legislação assim à exigir;

d) No caso da não aprovação da nota fiscal (ou documento equivalente) por motivo de incorreção, rasura, imprecisão ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, ela será devolvida à Contratada para a devida regularização, reiniciando-se os prazos para aceite e consequente pagamento a partir da reapresentação da nota fiscal (ou documento equivalente) devidamente regularizada;

e) A CONTRATADA ficará sujeita à glosa nos pagamentos, quando deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas, sem prejuízo das sanções cabíveis;

f) Na hipótese precedente, a Contratante efetuará o pagamento pertinente, podendo a Procuradoria-Geral de Justiça Adjunta Administrativa determinar a retenção do valor de eventual multa por atraso, como medida cautelar preventiva, até a conclusão do processo administrativo instaurado para apuração de responsabilidade da Contratada;

g) Na hipótese precedente, a Contratante efetuará o pagamento pertinente, retendo o valor de eventual multa por atraso, até a conclusão do Processo Administrativo instaurado para avaliação do descumprimento e da justificativa apresentada;

h) O valor eventualmente retido será restituído à Contratada caso a justificativa apresentada seja julgada procedente, sendo convertido em penalidade caso se conclua pela improcedência da justificativa;

i) Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao CAGEF para: 1) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; 2) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

j) Constatando-se, junto ao CAGEF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

k) Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

l) Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurados ao contratado o contraditório e a ampla defesa.

15 - DA VIGÊNCIA CONTRATUAL E DA POSSIBILIDADE DE PRORROGAÇÃO:

15.1 O prazo de vigência da contratação é de 12 meses contado a partir da data da publicação do instrumento no Diário Oficial do Ministério Público de Minas Gerais, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

15.2. Trata-se de serviço de natureza continuada sendo a vigência plurianual mais vantajosa.

15.3. Conforme estabelece a legislação de regência, são considerados serviços contínuos aqueles cuja interrupção comprometa a continuidade das atividades da Administração ou o atendimento de necessidades essenciais da coletividade, além daqueles que, pela sua natureza, devam ser executados de forma contínua ou ininterrupta.

15.4. O objeto da presente contratação consiste na prestação de serviços contínuos de tradução, intermediação e interpretação remota em Libras (Língua Brasileira de Sinais) e Português, por meio de plataforma digital especializada, para garantir acessibilidade comunicacional no atendimento à comunidade surda no âmbito do Ministério Público do Estado de Minas Gerais.

15.5. A prestação contínua desse serviço se revela imprescindível tendo em vista:

a) A necessidade de atendimento humano em tempo real, condição essencial para assegurar o acesso equitativo e a inclusão da pessoa surda em situações diversas e imprevisíveis, especialmente em contextos de serviços públicos de relevância social.

b) A indispensabilidade da continuidade do serviço para evitar prejuízos às atividades institucionais, uma vez que sua interrupção comprometeria o atendimento a demandas urgentes e a efetividade dos direitos assegurados pela Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015), pela Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (Decreto nº 6.949/2009) e pelas Resoluções do Conselho Nacional do Ministério Público.

c) O serviço destina-se a atender todas as unidades do Ministério Público de Minas Gerais, exigindo escalabilidade e integração permanente, características típicas de serviços contínuos.

d) Além disso, o serviço apresenta características técnicas e operacionais que requerem manutenção constante da disponibilidade e da qualidade, sob pena de causar descontinuidade e prejuízo à efetividade das políticas públicas de acessibilidade e inclusão social em âmbito institucional.

15.6. Ressalte-se, ainda, que conforme estabelece o art. 1º, parágrafo único, da Instrução Normativa PGJAA nº 1, de 23 de janeiro de 2025, do Ministério Público de Minas Gerais, outros serviços não elencados no rol exemplificativo poderão ser considerados de natureza contínua mediante fundamentação técnica pelas unidades gestoras, como ora se apresenta, considerando a essencialidade e a necessidade de ininterrupção do serviço para garantir o direito de acessibilidade comunicacional da população surda.

15.7. Dessa forma, a natureza essencial, ininterrupta e de relevância pública do serviço, aliada aos parâmetros estabelecidos pela Lei nº 14.133/2021 e pela regulamentação interna do MPMG, fundamentam a sua caracterização como serviço contínuo, o que autoriza a celebração de contrato com cláusula de duração e prorrogação compatíveis, na forma dos arts. 106 e 107 da Lei de Licitações e Contratos Administrativos.

15.8. Maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação será estabelecido no contrato.

16 - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E DA CONTRATANTE:

16. As obrigações contratuais gerais serão estabelecidas em contrato.

16.2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

16.2.1. A CONTRATADA, bem como os profissionais por ela fornecidos, **obrigam-se a manter estritamente em sigilo** – sob quaisquer formas, seja escrita, verbal, digital ou por qualquer outro meio – **todas as** informações, dados, materiais, técnicas, know-how e procedimentos de qualquer natureza **a que tiverem acesso** em razão da prestação dos serviços da Central de Intermediação em LIBRAS.

16.2.3. A CONTRATADA deve disponibilizar ao Ministério Público do Estado de Minas Gerais um Painel de Gestão via web, com relatórios de atendimento que contenham, no mínimo, os mesmos dados e funcionalidades de uma plataforma de *Call Center*, tais como:

16.2.4. Dados de acesso, contemplando as informações de:

a) Usuário.

b) Data e hora do acesso.

c) Telefone de destino.

16.2.5. Dados de Atendimento, contemplando:

a) Tempo Médio de Ocupação - TMO.

b) Tempo Médio de Atendimento – TMA.

c) Tempo Médio de Espera – TME.

d) Número de destino e duração das chamadas da Central ao destino.

16.2.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar ao MPMG todos os relatórios, de forma diária, semanal e mensal.

16.2.7. A CONTRATADA deverá prever treinamento presencial ou em vídeo LIBRAS e em português, de caráter orientativo para a capacitação dos servidores.

16.2.8. Os vídeos utilizados no treinamento devem possuir padrões de qualidade que sigam as melhores práticas de mercado, e poderão ser atualizados de acordo com as necessidades do MPMG.

16.2.9. A CONTRATADA se obriga a designar representante técnico para atuar como interlocutor perante o MPMG, **competindo-lhe** a supervisão, a execução e a responsabilidade pela correta implementação de todas as atividades constantes no escopo dessa contratação.

16.2.10. A CONTRATADA deverá responsabilizar-se por todos e quaisquer encargos, salários, benefícios, pró-labore tributos, taxas, tarifas relacionadas com empregados e prepostos e/ou a empresa na prestação do serviço e que sejam decorrentes da legislação social previdenciária, trabalhista, tributária e cível, incluídas as indenizações por acidentes, moléstias e outros eventos da natureza profissional e/ou ocupacional.

16.2.11. A CONTRATADA deverá responder, por escrito e no prazo de até 72 (setenta e duas) horas, a todo e qualquer questionamento acerca do serviço, sempre que solicitada pelo CONTRATANTE,

16.2.12. A CONTRATADA deverá acompanhar, gerenciar, capacitar e orientar, periodicamente, seus profissionais.

16.2.13. A CONTRATADA deverá oferecer profissionais habilitados e qualificados em Libras conforme legislação vigente.

16.2.14. A CONTRATADA deverá informar as especificações tecnológicas e de banda de internet para disponibilizar o serviço.

16.2.15. A CONTRATADA deverá disponibilizar e encaminhar relatórios mensalmente, quando solicitados pelo MPMG.

16.2.16. A CONTRATADA deverá comunicar, por escrito, qualquer alteração societária da empresa.

16.2.17. A CONTRATADA deverá implantar e disponibilizar aos usuários do Serviço da Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS uma Pesquisa de Satisfação ao final de cada atendimento, onde, minimamente, aferir, de forma simples a percepção do usuário quanto à:

a. Qualidade do Atendimento realizado pelo(s) Intérprete(s) de LIBRAS;

b. A Qualidade Técnica da Plataforma – vídeo, ininterrupção, telas de interação.

16.2.18. A Pesquisa de Satisfação deve ter caráter essencialmente direcionador quanto às ações que preconizam a melhoria contínua do Serviço prestado pela CONTRATADA, devendo disponibilizar seus resultados num Painel de Gestão para consulta pelo MPMG.

16.2.19. A **CONTRATADA** deverá atender as seguintes premissas:

16.2.20. A infraestrutura humana e a gestão operacional da Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS deverão ser realizadas obrigatoriamente em território nacional, respeitando a legislação vigente, no que tange todos os aspectos envolvidos na prestação desse tipo de serviço.

16.2.21. Poderá ser utilizado o modelo de virtualização de infraestrutura de hardware e software, desde que atenda aos requisitos de segurança, aos acordos de nível de serviço de disponibilidade e tempos de resposta.

16.2.22. A CONTRATADA deverá disponibilizar todas as ferramentas, bem como manuais técnicos/operacionais/orientativos e demais documentações obrigatoriamente no idioma português do Brasil.

16.2.23. A CONTRATADA deverá prover documentação técnica e de treinamento completa, clara e de qualidade, que facilite o entendimento do funcionamento da Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS.

16.2.24. A CONTRATADA deverá ter a propriedade intelectual da solução, bem como equipes próprias de desenvolvimento e sustentação do sistema, propiciando a possibilidade de customizá-lo de acordo com as necessidades do MPMG em curto espaço de tempo, desde que aprovado por ambas as partes.

16.2.25. A CONTRATADA deve ter acordos com as principais operadoras móveis celulares atuantes no Brasil, de forma a propiciar que o acesso via dispositivo móvel pelos cidadãos não seja debitado do seu pacote de dados de Internet contratado.

16.2.26. A CONTRATADA deve manter um serviço de suporte em regime 24x7 para atendimento e tratamento de chamados ou incidentes provenientes dos cidadãos surdos.

16.2.27. A CONTRATADA deverá possuir um time de monitoramento de qualidade, visando garantir o acompanhamento e aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados ao MPMG.

16.2.28. A CONTRATADA deve classificar cada ativo que seja parte do sistema quanto à importância, ameaças, vulnerabilidades e riscos envolvidos.

16.2.29. A CONTRATADA deve utilizar um módulo de CFTV digital para gravação com sistema de alarme agregado para o monitoramento de presença nas salas destinadas à prestação do Serviço da Central de Intermediação em Libras.

16.2.30. A CONTRATADA deve manter toda e qualquer forma de documentação em um local seguro, bem como a documentação relacionada ao esquema de licenciamento. Esta, e qualquer outra documentação do projeto, deverá ser disponibilizada para CONTRATANTE mediante solicitação e conforme SLA definido.

16.2.31. A CONTRATADA deve atribuir dupla custódia às contas administrativas.

16.2.32. A CONTRATADA deve utilizar contas não padrão com baixos privilégios para a administração, elevando o privilégio somente quando for necessário. Toda alteração de privilégio deve ser registrada.

16.2.33. A CONTRATADA deve trocar as senhas de acesso privilegiado aos sistemas antes e depois da execução de manutenções ou auditorias.

16.2.34. A CONTRATADA deve inicializar os serviços por contas de clientes não padrão, locais e sem privilégios administrativos.

16.2.35. A CONTRATADA deve verificar periodicamente os arquivos de inicialização quanto a sua integridade e a existência de comandos maliciosos.

16.2.36. A CONTRATADA deve criar uma rotina de auditoria para verificação dos clientes cadastrados no servidor.

16.2.37. A CONTRATADA deve configurar o tamanho máximo dos arquivos de *dump* e arquivos adequadamente, de acordo com o espaço para armazenamento disponível.

16.2.38. A CONTRATADA deve respeitar a política de licenciamento dos produtos envolvidos.

16.2.39. A CONTRATADA deve assegurar que todos os clientes do Sistema sejam devidamente cadastrados, e-mail, dados cadastrais, entre outros.

16.2.40. Deve desabilitar todos os protocolos e serviços que não sejam estritamente necessários ao provimento do serviço do contrato.

16.2.41. Deve prover notificação online dos alarmes de ocorrência de tentativa de invasão, bem como mecanismos para tratamento deles, seguindo as melhores práticas de segurança da informação.

16.2.42. Deve permitir filtragem da comunicação na fronteira dos segmentos dedicados de rede, em que apenas o tráfego necessário e autorizado será liberado.

16.2.43. Deve restringir a exibição da senha enquanto ela estiver sendo digitada por opção do cliente.

16.2.44. Deve permitir o bloqueio de cliente.

16.2.45. Deve armazenar as senhas de forma criptografadas. Qualquer padrão diferente de 3DES, MD5 ou RSA deverá ser submetido à CONTRATANTE.

16.2.46. Deve impedir que o log possa ser modificado por qualquer tipo de cliente. A geração do log não deve impactar na performance da aplicação.

16.2.47. Deve implementar trilhas de auditoria para controle de acesso ao Sistema.

16.2.48. Deve utilizar sistemas de prevenção de intrusão (IPS) em pontos críticos do ambiente no intuito de mitigar riscos de exploração de falhas, ataques de negação de serviço, violação da segurança perimetral, entre outros.

16.2.49. Deve gerar log de acesso e este deverá ser armazenado no período de no mínimo 5 (cinco) anos. Este log deve permitir trilha de auditoria, tanto para o aplicativo, banco de dados e sistema operacional.

16.2.50. Deve ter processos de correção de vulnerabilidades e gerenciamento de patches de segurança.

16.2.51. Deve permitir que a CONTRATANTE, desde que agendado e acordado previamente, realizem testes de segurança no ambiente e/ou análises de risco e conformidade, incluindo, mas não se limitando, às dependências físicas do prestador.

17- DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO:

17.1. A forma de comunicação entre os gestores ou fiscais da Contratante e o preposto da Contratada será realizada preferencialmente por meio de correspondência eletrônica, com endereço de e-mail informado previamente e/ou cadastrado em seu banco de dados.

17.1.1. Nos casos de solicitações de fornecimento/serviço, de refazimento, comunicação sobre decisão de pedido de dilação de prazo, pedido de alteração contratual pelo contratado, considerar-se-á realizada a comunicação no dia em que o destinatário confirmar o recebimento;

17.1.2. Presumir-se-á recebida a comunicação cuja confirmação não for realizada no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

17.2. Nos casos de notificações e intimações relacionadas a ocorrências na execução contratual, decisões administrativas proferidas em sede de processo administrativo e decisão acerca de pedido de reequilíbrio, a forma de comunicação será realizada, preferencialmente, de forma eletrônica pelo Sistema Eletrônico de Informações (SEI-MPMG), por meio de prévio cadastro do contratado como usuário externo.

17.2.1. Considerar-se-á realizada a comunicação no dia em que o usuário externo proceder à consulta eletrônica de seu teor;

17.2.2. Na hipótese do inciso anterior, a comunicação será considerada realizada no primeiro dia útil seguinte, quando a consulta ocorra em dia não útil;

17.2.3. A consulta referida nos itens anteriores deverá ser feita em até 10 (dez) dias corridos, contados da data do encaminhamento de correspondência eletrônica ao usuário externo, sob pena de considerar-se automaticamente realizada na data do término desse prazo.

17.3. As Partes desde já acordam que terão pleno vigor e produzirão seus efeitos, inclusive como prova documental, todos os documentos e correspondências trocados entre as Partes, na vigência da contratação e eventuais aditivos, desde que a comunicação seja feita de acordo com os itens acima.

17.4. A Contratante não se responsabilizará por qualquer inconsistência nos dados do endereço de e-mail fornecido pela Contratada.

18 – DAS INFRAÇÕES E DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:

18.1. Comete infração administrativa, nos termos do art. 155 da Lei nº 14.133, de 2021, o contratado que:

a. der causa à inexecução parcial do contrato;

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

c. der causa à inexecução total do contrato;

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

e. apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

f. praticar ato fraudulento na execução do contrato;

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

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

18.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

a) Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

b) Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem 18.1, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

c) Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem 18.1, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave;

d) Multa:

d.1) Indisponibilidade do serviço por período igual ou superior a 15 minutos consecutivos ou acima do limite de 99% de disponibilidade mensal, configurada como atraso injustificado na execução/entrega da obrigação contratual: multa moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor mensal da contratação, por hora ou fração de hora de indisponibilidade, a partir da constatação da falha.

d.2) Indisponibilidade superior a 24 horas consecutivas ou descumprimento reiterado do SLA (tempo médio de conexão com intérprete superior a 90 segundos em mais de 20% das chamadas do período): multa moratória de 10% (dez por cento) sobre o valor mensal da contratação.

d.3) NÃO-EXECUÇÃO/REFAZIMENTO DO SERVIÇO/ DA ENTREGA DO OBJETO: multa compensatória de 30% (trinta por cento), calculada sobre o valor do contrato, aplicável a partir do primeiro dia útil subsequente ao do vencimento do prazo para cumprimento das obrigações, sem embargo de indenização dos prejuízos porventura causados à Contratante;

d.4) DESCUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÃO ACESSÓRIA PREVISTA EM QUALQUER ITEM DESTES INSTRUMENTOS: multa compensatória de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia, calculada sobre o valor do contrato e limitada a 30% (trinta por cento) desse valor, contada da comunicação da Contratante (via internet, correio etc.), até cessar a inadimplência;

18.3. A inexecução parcial ou total do contrato, bem como o não cumprimento ou cumprimento irregular de suas condições por parte da Contratada, poderá implicar a sua extinção unilateral, nos termos dos arts. 137, inciso I, e 138, inciso I, da Lei Federal nº 14.133/2021, com aplicação das penalidades cabíveis, mediante a instauração do devido processo administrativo, resguardando-se aos interessados o direito ao contraditório e a ampla defesa, consoante o disposto na Lei nº 14.133/2021, regulamentada pela Resolução PGJ nº 02, de 16 de fevereiro de 2023;

18.4. Ocorrida a extinção pelo motivo retrocitado, a Contratante poderá contratar o remanescente, com fulcro no art. 90, § 7º da Lei nº 14.133/2021;

18.5. A aplicação das sanções previstas não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante;

18.6. Todas as sanções previstas poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa;

18.7. Ocorrendo atraso de pagamento por culpa exclusiva da Administração, o pagamento será acrescido de atualização financeira, entre as datas do vencimento e do efetivo pagamento, de acordo com a variação pro rata tempore do IPCA, ou outro índice que venha substituí-lo, conforme a legislação vigente;

18.8. Na hipótese de a Contratada incorrer em algum dos atos previstos como infrações administrativas na Lei Federal nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos do art. 5º, inciso IV, da Lei Federal nº 12.846, de 2013, ficará sujeita às penalidades descritas no art. 6º daquele diploma legal;

18.9. As penalidades previstas na alínea acima serão aplicadas segundo os critérios estabelecidos nos arts. 6º e 7º da Lei Federal nº 12.846/13 e nos arts. 20 a 27 do Decreto Federal nº 11.129/2022, resguardado à Contratada o direito ao devido processo legal e à ampla defesa;

18.10. 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 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 e a ampla defesa;

18.11. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados 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 de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual (CAFIMP);

18.12. 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 Federal nº 14.133/21.

19 - DAS INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:

19.1. Do Mapeamento de Riscos: Para o presente objeto, não se vislumbram riscos específicos relevantes a serem mapeados. Não se trata de hipótese em que a lei trate como obrigatório o mapeamento específico ou a elaboração de cláusula de matriz de riscos. Nos termos do art. 18, inciso X, da Lei 14.133/21, a Superintendência de Gestão Administrativa, com apoio da Diretoria-Geral, do Escritório de Integridade e da Auditoria Interna, realizou mapeamento genérico dos riscos, conforme processo SEI 19.16.3899.0085400/2024-72

19.2. Tendo por referência também o art. 22, §3º, da nova lei de licitações, cabe destacar, ainda, que não se trata de contratação de obra, serviço de grande vulto ou em que seja adotado regimes de contratação integrada ou semi-integrada, e nem das hipóteses contempladas no art. 1º da Deliberação Conjunta CEGEC/CEINT nº 01/24.

20 - UNIDADE GESTORA DA CONTRATAÇÃO:

Nome por extenso e sigla da Unidade Gestora da Contratação(UGC):	CAO das PJ de promoção dos direitos das pessoas idosas e das pessoas com deficiência - CAOIPCD
Código da UGC no SIAD:	1091633
Fiscal Técnico do Contrato (Servidor):	Mariana de Carvalho Silveira – MAMP 7661-00
Fiscal Técnico Suplente do Contrato (Servidor):	Magno Alves Santos – MAMP 7062-00

21 - DA PROTEÇÃO E DO TRATAMENTO DE DADOS:

21.1. É dever das PARTES observar e cumprir as regras impostas pela Lei Geral de Proteção de Dados (Lei n.º 13.709/18), suas alterações e regulamentações posteriores, bem como as diretrizes estabelecidas pela Política Nacional de Proteção de Dados Pessoais e o Sistema Nacional de Proteção de Dados Pessoais no Ministério Público (Resolução n.º 281/2023, do Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP), devendo ser observadas, no tratamento de dados, a respectiva finalidade específica e a consonância ao interesse público.

21.2. O CONTRATANTE assume o papel de controlador, nos termos do artigo 5º, VI, da Lei n.º 13.709/2018, e a CONTRATADA assume o papel de operador, nos termos do artigo 5º, VII, da Lei n.º 13.709/2018.

21.3. A CONTRATADA deverá guardar sigilo sobre os dados pessoais compartilhados pelo CONTRATANTE e só poderá fazer uso dos dados exclusivamente para fins de cumprimento do objeto, sendo-lhe vedado, a qualquer tempo, o compartilhamento desses dados sem a expressa autorização do CONTRATANTE, ou o tratamento dos dados de forma incompatível com as finalidades e prazos acordados, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

21.4. É dever da CONTRATADA orientar e treinar seus empregados e colaboradores sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes das leis e regulamentos de proteção de dados pessoais.

21.5. A CONTRATADA se compromete a adequar todos os procedimentos internos e adotar as medidas de segurança técnicas, administrativas e operacionais necessárias a resguardar os dados pessoais que lhe serão confiados, levando em conta as diretrizes de órgãos reguladores, padrões técnicos e boas práticas existentes, incluindo as diretrizes da Resolução CNMP n.º 281/2023.

21.6. Quando solicitada, a CONTRATADA fornecerá ao CONTRATANTE todas as informações necessárias para comprovar a sua conformidade com as obrigações referentes à proteção de dados pessoais, incluindo registros cronológicos ou outros métodos eficazes que demonstrem a licitude do tratamento e garantam a integridade e a segurança dos dados pessoais, devendo atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados, respeitando-se o sigilo empresarial e as demais proteções legais.

21.7. A CONTRATADA cooperará com o CONTRATANTE no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos titulares previstos na LGPD e nas leis e regulamentos de proteção de dados em vigor e, também, no atendimento de requisições de autoridades competentes ou quaisquer outros legítimos interessados.

21.8. Os dados pessoais obtidos a partir da contratação serão eliminados após o término de seu tratamento, no âmbito e nos limites técnicos das atividades, sendo permitida a conservação para as finalidades estabelecidas no artigo 16 da Lei n.º 13.709/2018.

21.9. A CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, contados do seu conhecimento, qualquer incidente de acessos não autorizados aos dados pessoais, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

Parágrafo único: A comunicação deverá ser enviada para o e-mail: encarregado@mpmg.mp.br, devendo trazer em seu bojo, no mínimo, as seguintes informações:

I - a descrição e a natureza dos dados pessoais afetados;

II - as informações sobre os titulares envolvidos;

III - as medidas técnicas e de segurança utilizadas para a proteção dos dados pessoais, observados os casos de sigilo legal e institucional;

IV - os riscos relacionados ao incidente;

V - os motivos da demora, no caso de a comunicação não ter sido imediata; e

VI - as medidas que foram ou que serão adotadas para reverter ou mitigar os efeitos do prejuízo.

22 – DAS ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO:

22.1. A estimativa da despesa será oportunamente informada nos autos do processo pela DGCL.

23 – DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

23.1. A adequação orçamentária será oportunamente informada nos autos do processo pela DIOR.

AUTOR DO TERMO DE REFERÊNCIA (AGENTE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO):

Nome:	Mariana de Carvalho Silveira
Cargo:	Assessora de Centro de Apoio Operacional
Unidade Administrativa:	Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Promoção dos Direitos das Pessoas Idosas e das Pessoas com Deficiência (CAOIPCD)

APROVAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA:

Nome:	Erika de Fátima Matozinhos Ribeiro
--------------	------------------------------------

Cargo:	Promotora de Justiça e Coordenadora do CAOIPCD
Unidade Administrativa:	Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Promoção dos Direitos das Pessoas Idosas e das Pessoas com Deficiência (CAOIPCD)

Assim ajustadas, as partes assinam o presente Contrato, para um só efeito de direito, por meio de senha/assinatura eletrônica, na presença de duas testemunhas.

Contratante:

Iraídes de Oliveira Marques
Procuradora-Geral de Justiça Adjunta Administrativa

Contratado(a):

José de A. Neto
Associação Amigos Metroviários dos Excepcionais - AME

Testemunhas:

- 1)
- 2)



Documento assinado eletronicamente por **IRAIDES DE OLIVEIRA MARQUES, PROCURADORA-GERAL DE JUSTICA ADJUNTA ADMINISTRATIVA**, em 29/12/2025, às 16:13, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **José de Araújo Neto, Usuário Externo**, em 30/12/2025, às 13:41, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **MARCELA MUSSY TOLEDO ALVARENGA, ANALISTA DO MINIST. PUBLICO - QP**, em 30/12/2025, às 13:50, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **FLAVIA CARAM BORLIDO, ANALISTA DO MINIST. PUBLICO - QP**, em 30/12/2025, às 13:51, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://www.mpmg.mp.br/sei/processos/verifica>, informando o código verificador **9639913** e o código CRC **EEC6DB86**.