



# CISREC

## REQUISIÇÃO DE SERVIÇOS

Matozinhos, 27 de junho de 2026.

Ao Setor de Compras,

Solicito a realização dos procedimentos administrativos necessários para fins de possível Contratação de serviços especializados para implantação e licença de uso de um conjunto integrado de aplicações online, com foco na automação de atendimento, escuta ativa da população, campanhas educativas, acessibilidade digital e estratégias de relacionamento multicanal.

ITEM	DESCRIÇÃO/ ESPECIFICAÇÃO	UNID.	QUANT.
1	<b>Contratação de serviços de Implantação e licença de uso de conjunto integrado de aplicações online para o CISREC implantado e em funcionamento no Site/Portal cisrec.mg.gov.br com foco em automação de atendimento ao cidadão, escuta ativa, campanhas educativas, acessibilidade digital e estratégias de relacionamento multicanal e gerenciamento de ilimitadas contas de e-mails corporativos, com espaço de armazenamento de 100 GB, transferência mensal de dados de 200 GB sendo ambos compartilhado entre o portal e seus e-mails corporativos.</b>	Serviço	01

1	Previsão no PCA	Ação está inclusa no Plano de Contratação Anual do CISREC.
	Justificativa	O CISREC reconhece a crescente necessidade de modernizar e integrar seus canais digitais de comunicação, atendimento e relacionamento com os cidadãos, em consonância com os princípios de transparência, acessibilidade, eficiência e inclusão digital. Diante disso, torna-se necessária a contratação de serviços especializados para implantação



# CISREC

2	<p>e licença de uso de um conjunto integrado de aplicações online, com foco na automação de atendimento, escuta ativa da população, campanhas educativas, acessibilidade digital e estratégias de relacionamento multicanal.</p> <p>Atualmente, o Consórcio dispõe de instrumentos de comunicação institucional que, embora relevantes, mostram-se <b>limitados frente às demandas contemporâneas</b> de interação digital. Tais soluções não abrangem tecnologias de automação, escuta estratégica, mensuração de satisfação, acessibilidade plena e gestão inteligente de relacionamento multicanal. A ausência desses recursos compromete a efetividade da comunicação pública, tornando-a menos responsiva, menos inclusiva e menos estratégica.</p> <p>A presente contratação contempla a instalação e operacionalização de um <b>ambiente digital completo e funcional</b>, integrado ao site institucional (cisrec.mg.gov.br), incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Automação de atendimento ao cidadão</b> por meio de chatbots com inteligência artificial, integrados ao portal, WhatsApp e redes sociais, promovendo respostas rápidas e personalizadas, 24 horas por dia;</li><li>• <b>Implantação de ferramentas de escuta ativa</b>, com avaliação contínua da experiência do usuário (como NPS), permitindo ajustes com base em dados reais e feedbacks do público;</li><li>• <b>Gerenciamento de campanhas educativas</b>, voltadas à cidadania, saúde, prevenção de riscos e engajamento social;</li><li>• <b>Acessibilidade digital e linguagem inclusiva</b>, atendendo às diretrizes legais e garantindo o acesso universal à informação pública;</li><li>• <b>Gerenciamento de relacionamento multicanal (CRM institucional)</b>, promovendo comunicação segmentada com os diferentes públicos de interesse do CISREC;</li><li>• <b>Hospedagem e gestão de contas de e-mails corporativos ilimitadas</b>, com capacidade compartilhada de armazenamento de 100 GB e transferência mensal de 200 GB entre portal e e-mails;</li><li>• <b>Relatórios mensais de desempenho</b>, com indicadores qualitativos e quantitativos para avaliação</li></ul>
---	---



# CISREC

		<p>contínua da efetividade da comunicação institucional.</p> <p>A contratação proposta não é redundante em relação às soluções já existentes, mas sim <b>complementar e evolutiva</b>, preenchendo lacunas técnicas e operacionais críticas identificadas. Trata-se de uma iniciativa estratégica para fortalecer os pilares da comunicação pública moderna, garantir maior proximidade com o cidadão, cumprir exigências legais de transparência e acessibilidade, além de consolidar a presença digital do CISREC com uma estrutura tecnológica robusta, segura e escalável.</p>
3	Forma de execução, prazo e local	<p>O fornecimento do produto será solicitado mediante a emissão da nota de fornecimento e deverão ser entregues no prazo máximo de 15(quinze) dias a contar do recebimento da referida autorização;</p> <p>O produto deverá ser entregue, na sede do CISREC, localizado a Rua Oito de Dezembro, nº 650, Centro, Matozinhos/MG e ocorrerá por conta exclusiva do Contratado as despesas com embalagem, seguro, transporte e quaisquer outras despesas, para entrega dos produtos até o local designado;</p> <p>Na hipótese de rejeição, por entrega dos produtos em desacordo com as especificações, a contratada deverá repor o produto devolvido, no prazo de 03 (três) dias.</p>
4	Gestor e Fiscal	<p><b>GESTOR DO CONTRATO:</b> Rayanny Castro dos Santos Gerente de Contratos – CISREC contratos@cisrec.mg.gov.br</p> <p><b>FISCAL DO CONTRATO:</b> Max Vinicius Reis Pereira Secretário Executivo – CISREC secretariaexecutiva@cisrec.mg.gov.br</p>
	Obrigações da contratada	<p>Cabe ao CONTRATADO o cumprimento das seguintes obrigações:</p>



# CISREC

5		<p>A Contratada responderá civil e criminalmente por todos os danos que venha, direta ou indiretamente, provocar ou causar para a Contratante e/ou para terceiros, devendo entregar o objeto deste contrato de acordo com os termos pactuados, em estrita obediência à legislação vigente;</p> <p>Fica a Contratada responsável por todos os custos diretos e indiretos relativos à execução do objeto deste Contrato, inclusive despesas com materiais, transportes, fretes, mão de obra, remunerações, bem como todos os encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, secundários e tributários ou quaisquer outros custos e encargos decorrente, ou que venham a ser devidos em razão da avença;</p> <p>Deve a Contratada manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;</p> <p>Executar os serviços contratados obedecendo às especificações previstas no Termo de referência e nas cláusulas contratuais;</p> <p>Respeitar as normas e procedimentos de controle interno, inclusive de acesso às dependências do CONTRATANTE;</p> <p>Responder pelos danos causados diretamente à Administração ou aos bens do CONTRATANTE, ou ainda a terceiros, durante a execução deste contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo CONTRATANTE;</p> <p>Comunicar à Administração do CONTRATANTE qualquer anormalidade constatada e prestar os esclarecimentos solicitados;</p> <p>Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida quando da execução do objeto contratado;</p> <p>Substituir os bens que, a juízo do representante do CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no preço contratado;</p> <p>Realizar, sob suas expensas, a realização do serviço objeto do Contrato, nos prazos estabelecidos, conforme determinação da CONTRATANTE.</p>
---	--	--



# CISREC

6	Obrigações do contratante	<p>Cabe ao CONTRATANTE o cumprimento das seguintes obrigações: Prestar à Contratada todos os esclarecimentos necessários para a execução do serviço;</p> <p>Efetuar pontualmente os pagamentos decorrentes deste contrato;</p> <p>Fiscalizar a execução deste contrato;</p> <p>Proporcionar todas as facilidades para que o CONTRATADO possa cumprir com a obrigação de prestação do serviço dentro das normas do contrato;</p> <p>Aplicar ao CONTRATADO as sanções cabíveis;</p> <p>Documentar as ocorrências havidas na execução do contrato; Fiscalizar o cumprimento das obrigações contratuais pelo CONTRATADO;</p> <p>Prestar as informações e os esclarecimentos atinentes ao objeto do Contrato que venham a ser solicitados pelo CONTRATADO; e Publicar os extratos do contrato e de seus aditivos se houver, no Diário Oficial do CISREC, até o quinto dia útil do mês seguinte ao da assinatura, contanto que isso ocorra dentro de 20 (vinte) dias, contados da referida assinatura.</p>
7	Condições e Forma de pagamento	<p>Os valores devidos pelo Consórcio serão pagos em até 30 dias após o fornecimento dos itens, mediante apresentação da respectiva nota fiscal acompanhado dos demais documentos fiscais.</p>
8	Prazo de vigência do contrato	<p>A contratação será celebrada pelo período de 12 (doze) meses, a contar da data da assinatura.</p> <p>O presente Contrato não comporta prorrogação, devendo ser formalizado em cada exercício financeiro, observadas as normas orçamentárias e financeiras pertinentes.</p>
9	Dotação orçamentária	<p>A dotação orçamentária será informada pelo setor competente em momento oportuno.</p>
	Penalidades:	<p>O descumprimento do prazo de entrega sujeitará a fornecedora às seguintes sanções:</p>



cisrec@cisrec.mg.gov.br



CNPJ: 01.272.081/0001-41



R. Oito de Dezembro, 650  
Centro, Matozinhos - MG,



31. 3712-1541



trinta  
anos de  
história



# CISREC

10		<p>Multa de 5% (cinco por cento) por dia de atraso de entrega, podendo o mesmo ser abatido no ato do pagamento, até 30 dias de atraso sobre o valor do fornecimento, quando o licitante deixar de cumprir, dentro do prazo previsto a obrigação assumida.</p> <p>Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da expectativa de consumo quando decorridos 30 dias de atraso.</p> <p>A entrega do serviço fora do prazo estipulado será considerada como recusa formal ensejando as penalidades cabíveis.</p>
----	--	---

---

Rafaelle Rocha de Oliveira Paiva  
Farmacêutica  
CISREC