



TERMO DE REFERÊNCIA

POLÍCIA MILITAR

TERMO DE REFERÊNCIA

Número do Processo - SISLOG
117049

Número do Processo - SEI
202500005032595

Em conformidade com a Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021 e com o Decreto estadual nº 10.207, de 27 de janeiro de 2023, o Termo de Referência é o documento necessário para a contratação de bens e serviços comuns, destinado a identificar as especificações do objeto e as condições da contratação e execução, devendo conter os elementos mínimos previstos na legislação.

O Termo de Referência deve ser elaborado com base nos estudos técnicos preliminares, após o posicionamento conclusivo sobre a adequação da contratação para o atendimento da necessidade a que se destina.

O Termo de Referência deverá ser elaborado, obrigatoriamente, nas contratações de bens e serviços comuns, inclusive serviços comuns de engenharia, independente da forma de seleção do fornecedor, seja por licitação ou por contratação direta.

Tópico 1 - DADOS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Dados do Processo	Número do Processo Administrativo no Sei 202500005032595
1.2. Adequação Orçamentária	A presente contratação será autorizada pelo Ordenador de Despesas, com a respectiva indicação orçamentária, nos termos do Decreto estadual nº 10.207, de 27 de janeiro de 2023.

Tópico 2 - DEFINIÇÃO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Descrição resumida do objeto	Fornecimento de Bens e Materiais e Serviços - Contratação de empresa(s) na área de Telefonia Fixa, para prestação de serviços na modalidade PABX em Nuvem, licenças DAC, incluindo os recursos de acesso ao STFC, ligações locais e nacionais, incluídos os serviços de instalação, configuração, suporte, manutenção e treinamento, para atendimento das necessidades das unidades da Polícia Militar do Estado de Goiás e das centrais de atendimento de emergência 190 e 198, bem como do Comando de Apoio Logístico e de Tecnologia da Informação.
2.2. Regime de fornecimento de bens ou serviços	Fornecimento de Bens e Materiais e Serviços de forma parcelada, nos termos do Cronograma constante neste TR (se aplicável).
2.3. Natureza da execução do objeto	Fornecimento de Bens e Materiais e Serviços: continuada
2.4. Característica do objeto	Comum, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.
2.5. Instrumento Contratual	A presente contratação será formalizada por meio de Termo de Contrato.
2.6. Prazo de vigência contratual	O prazo de vigência contratual é de 30 meses, contados imediatamente após a divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), nos termos do Título III, Capítulo V, da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021. Considerando que o objeto contratado é de natureza continuada, a vigência do contrato é prorrogável nos termos da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021. A minuta de Termo de Contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

Tópico 3 - ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO E DOS PREÇOS REFERENCIAIS

3.1. Os valores referenciais estimados da contratação, unitários e totais, aferidos conforme ampla pesquisa de mercado, são os seguintes:

LOTE ÚNICO

Descrição do item 001 Código 4422 - Serviços de Telefonia, licença de ramal tipo 1.	
Informações Adicionais Com os recursos de: Portal Web de Administração para controle e monitoramento das linhas; provisionamento automatizado via QR Code para integração com Softphone compatível com Windows, Android e iOS; suporte a notificações push; acesso por meio de webRTC (Chrome, Firefox, Safari, Edge, Windows, Mac e Linux); chat corporativo e indicador de presença; videoconferência para até 25 participantes com compartilhamento de tela; uso simultâneo em múltiplos dispositivos por usuário; todos os tipos de desvios e correio de voz; retorno de chamada; transferência assistida e cega; conferência de áudio a três partes e salas de áudio conferência com capacidade para até 90 participantes; chamada em espera; identificação de chamadas (bina); modo chefe-secretária; bloqueio de chamadas e bloqueio por horário; grupos de busca configuráveis; e tráfego ilimitado de ligações nas modalidades local e DDD fixo/fixo e fixo/móvel (VC1, VC2 e VC3), conforme regulamentação da ANATEL.	
Período (Meses)	30
Quantidade	650
Unidade	serviço (s)
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	Divisão de Patrimônio - Comando de Apoio Logístico e Tecnologia da Informação - Calti
Diferença Mínima	1,00
Valor Unitário	R\$ 35,15
Valor Total	R\$ 685.425,00

LOTE ÚNICO	
Descrição do item 002 Código 3596 - Serviços de Telefonia VoIP - Voz sobre Protocolo de Internet, mensalidade de aparelho IP tipo 1.	
Informações Adicionais Aparelho em regime de comodato. Telefone com fio. Suporte para até 4 contas SIP e mínimo de 2 linhas. fonte de alimentação universal. Display Luminoso. Identificação de chamadas. Função viva-voz com ajuste de volume. Funções Mudo e Pausa. Conector para headset e tecla de atendimento. Cor preta. Base: posições em dois ângulos, suporte de parede.	
Período (Meses)	30
Quantidade	800
Unidade	serviço (s)
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	Divisão de Patrimônio - Comando de Apoio Logístico e Tecnologia da Informação - Calti
Diferença Mínima	1,00
Valor Unitário	R\$ 20,00
Valor Total	R\$ 480.000,00

LOTE ÚNICO	
Descrição do item 003 Código 3596 - Serviços de Telefonia VoIP - Voz sobre Protocolo de Internet, mensalidade de aparelho IP tipo 2.	
Informações Adicionais Aparelho em regime de comodato. Telefone com fio, mínimo de 2 linhas. com áudio conferência de, no mínimo, 5 vias. Fonte de alimentação universal. Display Luminoso. Identificação de chamadas. Função viva-voz com ajuste de volume. Funções Mudo e Pausa. Conector para headset e tecla de atendimento. Cor preta. Base: posições em dois ângulos.	
Período (Meses)	30
Quantidade	400
Unidade	serviço (s)
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	Divisão de Patrimônio - Comando de Apoio Logístico e Tecnologia da Informação - Calti
Diferença Mínima	1,00
Valor Unitário	R\$ 33,11
Valor Total	R\$ 397.320,00

LOTE ÚNICO	
Descrição do item 004 Código 4422 - Serviços de Telefonia, Entroncamento digital centralizado em protocolo SIP (Session Initiation Protocol), interligando a rede de telefonia IP à rede pública (PSTN), com suporte para no mínimo 400 canais de voz simultâneos, numeração direta (DDR), compatibilidade total com a plataforma PABX IP em nuvem e aparelhos IP tipo 1 e tipo 2, com gestão unificada, alta disponibilidade e priorização de chamadas de emergência.	
Informações Adicionais – prevista a divisão em 25 centrais regionais (Filas de atendimento) - Entroncamento digital centralizado em protocolo SIP (Session Initiation Protocol), interligando a rede corporativa de telefonia IP da PMGO à rede pública (PSTN). O serviço deverá suportar 400 canais de voz simultâneos, com numeração direta (DDR) e compatibilidade total com a plataforma PABX IP em nuvem e os aparelhos IP tipo 1 e tipo 2. Deve possuir gestão unificada, alta disponibilidade e priorização para 190/198.	
Período (Meses)	30
Quantidade	1
Unidade	serviço (s)
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	Divisão de Patrimônio - Comando de Apoio Logístico e Tecnologia da Informação - Calti

Diferença Mínima	1,00
Valor Unitário	R\$ 2.177,21
Valor Total	R\$ 65.316,30

LOTE ÚNICO	
Descrição do item 005	
Código 4422 - Serviços de Telefonia, licença de atendente de call center por telefonia IP..	
Informações Adicionais	
Com os recursos adicionais: suporte a algoritmos de distribuição automática de chamadas (ACD) nos modos sequencial, simultâneo, ponderado e por maior tempo disponível; roteamento inteligente baseado em habilidades (skills), com múltiplas filas configuráveis e diferentes prioridades; controle operacional por log in e log out via portal web; gerenciamento de status de agente (disponível, indisponível, pausa, pós-atendimento, entre outros); acompanhamento em tempo real de desempenho individual e por fila; histórico e estatísticas integradas; compatibilidade plena com a integração da plataforma de telefonia IP ao sistema RAI (Registro de Atendimento Integrado) da PMGO; e integração aos módulos de gravação, relatórios e supervisão da solução CCaaS/PABX IP.	
Período (Meses)	30
Quantidade	400
Unidade	serviço (s)
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	Divisão de Patrimônio - Comando de Apoio Logístico e Tecnologia da Informação - Calti
Diferença Mínima	1,00
Valor Unitário	R\$ 207,00
Valor Total	R\$ 2.484.000,00

LOTE ÚNICO	
Descrição do item 006	
Código 4422 - Serviços de Telefonia, Serviços de Telefonia, local e LDN com PABX IP na nuvem, com ligações ilimitadas (funcionalidade de CONTACT CENTER - GESTOR).	
Informações Adicionais	
A licença de Gestor deverá conceder à equipe de gestão do CALTI privilégios de administrador global sobre todas as 25 Centrais Regionais, permitindo a criação e gestão de usuários, configuração completa das filas e parâmetros operacionais, acesso a todos os relatórios em tempo real e históricos, além de visualização e exportação de logs e módulos de auditoria. O perfil deverá atuar como superusuário, com acesso irrestrito a todos os recursos administrativos da plataforma de Contact Center.	
Período (Meses)	30
Quantidade	3
Unidade	serviço (s)
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	Divisão de Patrimônio - Comando de Apoio Logístico e Tecnologia da Informação - Calti
Diferença Mínima	1,00
Valor Unitário	R\$ 395,50
Valor Total	R\$ 35.595,00

LOTE ÚNICO	
Descrição do item 007	
Código 4422 - Serviços de Telefonia, local e LDN com PABX IP na nuvem, com ligações ilimitadas (funcionalidade de CONTACT CENTER - SUPERVISOR).	
Informações Adicionais	
Permitir o gerenciamento dos atendentes e das chamadas. Deverá suportar algoritmos de distribuição de chamadas sequencial, simultâneo, ponderado e para o atendente com maior tempo disponível. Roteamento baseado em habilidades, associados a diferentes filas com diferentes prioridades de distribuição. Login e Log out através do portal, podendo os agentes possuir diversos status (como por exemplo: disponível, indisponível e pós atendimento). As permissões deste perfil (supervisor) serão restritas à(s) fila(s) e ao(s) grupo(s) de agentes que lhes forem atribuídos, podendo extrair relatórios, monitorar agentes e escutar gravações apenas dessas designações.	
Período (Meses)	30
Quantidade	30
Unidade	serviço (s)
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	Divisão de Patrimônio - Comando de Apoio Logístico e Tecnologia da Informação - Calti
Diferença Mínima	1,00
Valor Unitário	R\$ 362,75
Valor Total	R\$ 326.475,00

LOTE ÚNICO	
Descrição do item 008	
Código 4422 - Serviços de Telefonia, Solução de telefonia VOIP e PABX IP em nuvem (CCaaS).	
Informações Adicionais	
– implantação, operação e treinamento técnico e operacional. Os serviços de treinamento deverão ser realizados, prioritariamente, em local indicado pelo órgão, abrangendo capacitação técnica e operacional para as equipes da DP/CALTI e das centrais de atendimento 190/198. O conteúdo deverá contemplar o uso e administração da solução CCaaS/PABX IP, incluindo gestão de ramais, filas, relatórios, gravações, integrações com o sistema RAI e segurança da informação. Os treinamentos poderão ser presenciais ou remotos, com fornecimento de material de apoio e certificação dos participantes.	

Período (Meses)	30
Quantidade	1
Unidade	serviço (s)
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	Divisão de Patrimônio - Comando de Apoio Logístico e Tecnologia da Informação - Calti
Diferença Mínima	1,00
Valor Unitário	R\$ 2.074,10
Valor Total	R\$ 62.223,00

LOTE ÚNICO	
Descrição do item 009	
Código 516 - Serviços de Telefonia, longa distância internacional (DDI), de fixo para fixo.	
Informações Adicionais	
Sistema responsável por fazer o redirecionamento de ligações de um telefone fixo para um telefone fixo fora do país.	
Período (Meses)	30
Quantidade	30
Unidade	minuto
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	Divisão de Patrimônio - Comando de Apoio Logístico e Tecnologia da Informação - Calti
Diferença Mínima	1,00
Valor Unitário	R\$ 3,90
Valor Total	R\$ 3.510,00

LOTE ÚNICO	
Descrição do item 010	
Código 516 - Serviços de Telefonia, longa distância internacional (DDI), de fixo para móvel.	
Informações Adicionais	
Sistema responsável por fazer o redirecionamento de ligações de um telefone fixo para um telefone móvel fora do país.	
Período (Meses)	30
Quantidade	30
Unidade	minuto
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	Divisão de Patrimônio - Comando de Apoio Logístico e Tecnologia da Informação - Calti
Diferença Mínima	1,00
Valor Unitário	R\$ 4,81
Valor Total	R\$ 4.329,00

LOTE ÚNICO	
Descrição do item 011	
Código 574 - Microfone, com fio Headset, locação.	
Informações Adicionais	
Headsets profissionais fornecidos em comodato, compatíveis com os aparelhos IP tipo 2, com microfone com cancelamento de ruído, conectividade USB ou RJ-9, e design ergonômico para uso contínuo em centrais de atendimento	
Período (Meses)	30
Quantidade	400
Unidade	servico (s)
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	Divisão de Patrimônio - Comando de Apoio Logístico e Tecnologia da Informação - Calti
Diferença Mínima	1,00
Valor Unitário	R\$ 17,77
Valor Total	R\$ 213.240,00

LOTE ÚNICO	
Descrição do item 012	
Código 4422 - Serviços de Telefonia, licença de solução de autoatendimento eletrônico ou unidade de resposta audível (URA).	
Informações Adicionais	
Contact Center (URA: Ferramenta de atendimento eletrônico capaz de reconhecer comandos de voz e sinais sonoros, utilizada para a triagem de solicitações em call centers e Recursos Associados)	
Período (Meses)	30
Quantidade	15
Unidade	serviço (s)
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	Divisão de Patrimônio - Comando de Apoio Logístico e Tecnologia da Informação - Calti

Diferença Mínima	1,00
Valor Unitário	R\$ 134,32
Valor Total	R\$ 60.444,00

LOTE ÚNICO

Descrição do item 013

Código 4422 - Serviços de Telefonia, blocos adicionais ramais DDR.

Informações Adicionais

Blocos Adicionais de 100 ramais DDR e Número Tridígito 190 e 198

Período (Meses)	30
Quantidade	20
Unidade	unidade
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	Divisão de Patrimônio - Comando de Apoio Logístico e Tecnologia da Informação - Calti
Diferença Mínima	1,00
Valor Unitário	R\$ 474,47
Valor Total	R\$ 284.682,00

3.2. Preço Total Estimado: não sigiloso - **R\$ 5.102.559,30 (R\$ Cinco Milhões e Cento e Dois Mil e Quinhentos e Cinquenta e Nove Reais e Trinta Centavos)** .

3.3. O preço total estimado da contratação fundamenta-se conforme pesquisa de preços realizada em conformidade com o Decreto estadual nº 9.900, de 07 de julho de 2021.

3.4. Os preços estimados especificados neste Termo de Referência, unitários, totais e global, correspondem aos preços máximos nos quais o objeto poderá ser adjudicado. Não será admitida a adjudicação do objeto por preços (unitário e global) superiores aos especificados neste Termo de Referência.

3.5. Justifica-se a classificação do objeto da contratação em **LOTE ÚNICO** em função da relação existente entre os subitens a serem contratados. Nesse sentido, toda a solução a ser contratada por uma única empresa poderá resultar em uma maior eficiência e execução na prestação de serviços. Além disso, a contratação e eventual prestação dos serviços relacionados por item, por empresas diferentes, podem causar riscos de incompatibilidade da solução, dificuldades na gestão contratual e prejuízos para a Administração Pública.

LOTE: ÚNICO						
ITENS E DESCRIÇÃO SUCINTA	UNIDADE	VALOR UNITÁRIO	QUANTIDADE	PREÇOS/MENSAL	PREÇOS TOTAL/MÊS	VALOR TOTAL ESTIMADO 30 MESES
ITEM 001: serviços de Telefonia, licença de ramal tipo 1.	serviços	R\$ 35,15	650	R\$ 22.847,50	R\$ 170.085,31	R\$ 5.102.559,30
ITEM 002: serviços de Telefonia VoIP - Voz sobre Protocolo de Internet, mensalidade de aparelho IP tipo 1.	serviços	R\$ 20,00	800	R\$ 16.000,00		
ITEM 003: serviços de Telefonia VoIP - Voz sobre Protocolo de Internet, mensalidade de aparelho IP tipo 2(comodato).	serviços	R\$ 33,11	400	R\$ 13.244,00		
ITEM 004: serviços de Telefonia, Assinatura de entroncamento digital SIP centralizado com 400 canais simultaneos e ramais DDR – prevista a divisao em 25 centrais regionais (Filas de atendimento)	serviços	R\$ 2.177,21	1	R\$ 2.177,21		
ITEM 005: serviços de Telefonia, licença de atendente de call center por telefonia IP.	serviços	R\$ 207,00	400	R\$ 82.800,00		
ITEM 006: serviços de Telefonia, local e LDN	serviços	R\$ 395,50	3	R\$ 1.186,50		

com PABX IP na nuvem, com ligacoes ilimitadas (funcionalidade de CONTACT CENTER GESTOR).						
ITEM 007: serviços de Telefonia, local e LDN com PABX IP na nuvem, com ligacoes ilimitadas (funcionalidade de CONTACT CENTER SUPERVISOR).	serviços	R\$ 362,75	30	R\$ 10.882,50		
ITEM 008: Solução de telefonia VOIP e PABX IP em nuvem (CCaaS) – implantacao, operacao e treinamento tecnico e operacional.	serviços	R\$ 2.074,10	1	R\$ 2.074,10		
ITEM 009: serviços de Telefonia, longa distancia internacional (DDI), de fixo para fixo.	minutos	R\$ 3,90	30	R\$ 117,00		
ITEM 010: serviços de Telefonia, longa distancia internacional (DDI), de fixo para movel.	minutos	R\$ 4,81	30	R\$ 144,30		
ITEM 011: Headsets profissionais em comodato.	serviços	R\$ 17,77	400	R\$ 7.108,00		
ITEM 012: serviços de Telefonia, licenca de solucao de autoatendimento eletronico ou unidade de resposta audivel (URA).	serviços	R\$ 134,32	15	R\$ 2.014,80		
ITEM 013: serviços de Telefonia, blocos adicionais ramais DDR.	serviços	R\$ 474,47	20	R\$ 9.489,40		

Tópico 4 - DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO

4.1. O objeto contratado deverá atender às especificações e a descrição como um todo, abaixo apresentadas:

4.1.1 Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Telefonia Fixa, na modalidade PABX em Nuvem, com fornecimento de recursos de acesso ao Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), ligações locais, nacionais e internacionais, incluindo serviços de instalação, configuração, suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva, bem como treinamento de usuários e administradores, visando atender às necessidades das Unidades da Polícia Militar do Estado de Goiás, com especial atenção à operacionalização e continuidade do número de emergência 190 e 198.

Item 001 - Licença do ramal

4.2. Licença Tipo 1 (Linhas VoIP):

- 4.2.1. Portal Web de Administração;
- 4.2.2. Provisionamento via QR Code;
- 4.2.3. Softphone (Windows/Android/iOS);
- 4.2.4. Push notifications;
- 4.2.5. Acesso via webRTC (Chrome, Firefox, Safari, Windows/Mac/Linux);
- 4.2.6. Chat;
- 4.2.7. Presença;
- 4.2.8. Salas: Videoconferência para até 25 participantes;
- 4.2.9. Compartilhamento de tela;
- 4.2.10. Múltiplos dispositivos por usuário;
- 4.2.11. Todos os tipos de desvios, correio de voz;
- 4.2.12. URA;
- 4.2.13. Retorno de Chamada;
- 4.2.14. Transferência de chamada assistida e cega;
- 4.2.15. Áudio Conferência a 3 partes;
- 4.2.16. Salas: áudio conferência para até 90 participantes;
- 4.2.17. Chamada em espera;
- 4.2.18. Bina (identificação de chamadas);
- 4.2.19. Chefe-secretária;
- 4.2.20. Bloqueio de chamadas e bloqueio por horário;

- 4.2.21. Grupo de Busca configuráveis;
- 4.2.22. Tráfego ilimitado de ligações, na modalidade local e DDD Fixo/Fixo e modalidade Fixo/Móvel (VC1, VC2 e VC3).

Item 002 - Aparelho Telefônico tipo 1

4.3. Aparelho Telefone IP tipo 1:

- 4.3.1. Tecnologia IP, VoIP;
- 4.3.2. Display Gráfico com no mínimo 132x64 pixels;
- 4.3.3. possuir 02 (duas) portas Giga Ethernet RJ-45 10/100/1000 com switch, para conexão LAN e PC sem adaptadores externos;
- 4.3.4. Possibilitar a alimentação por PoE padrão 802.3af com baixo consumo de energia (classe 1), assim como permitir também uso de fonte de alimentação externa;
- 4.3.5. Deve vir equipado com uma fonte local AC 100-240 Vac 60 Hz;
- 4.3.6. Deve possuir cabo de fonte de alimentação com no mínimo 1,5 metro;
- 4.3.7. Manual e Suporte em Língua Portuguesa do Brasil;
- 4.3.8. Indicação visual de chamada e mensagem em espera;
- 4.3.9. Deve suportar no mínimo de 1 conta VOIP;
- 4.3.10. Deve possuir Viva-voz com controle de volume;
- 4.3.11. Deve possuir Teclas Sigilo (Mute) e Rediscar (Redial);
- 4.3.12. Deve possuir agenda local para até 100 contatos;
- 4.3.13. Deve possuir Log de Chamadas para até 100 registros;
- 4.3.14. Deve possuir 4 teclas de menu;
- 4.3.15. Deve possuir Teclas de Navegação e OK;
- 4.3.16. Deve possuir Discagem Rápida;
- 4.3.17. Deve suportar Endereçamento IP Estático e DHCP;
- 4.3.18. Deve suportar protocolo SIP v2 nas RFCs 2474, 2833, 3261, 3263, 3264, 3265, 3550, 4566, 5359, 6086;
- 4.3.19. Deve possuir entrada para Fone de Cabeça;
- 4.3.20. Acesso ao Correio de Voz;
- 4.3.21. Deve possuir teclas espera, transferência e mensagem;
- 4.3.22. Deve suportar DTMF In-Band, RFC2833 e SIP INFO;
- 4.3.23. Deve suportar Cancelamento de Eco Acústico;
- 4.3.24. Deve ser compatível com o protocolo 802.1x para autenticação;
- 4.3.25. Deve suportar os seguintes codecs para compressão de áudio: G.711, G.722, ILBC, Opus e G729AB;
- 4.3.26. Deve ser compatível com protocolo LLDP-MED;
- 4.3.27. Deve ser compatível com os protocolos TLS e SRTP;
- 4.3.28. Deve suportar TR069;
- 4.3.29. Deve possuir proteção a ataque de Denial of Service (DoS);
- 4.3.30. Deve possuir proteção a Flooding;
- 4.3.31. Possuir suporte a Open VPN;
- 4.3.32. Deve possuir especificamente para a marca e modelo do produto ofertado a certificação ANATEL conforme resolução 242. O certificado deve estar disponível no site da Anatel para verificação.

Item 003 - Aparelho Telefônico tipo 2

4.4. Aparelho Telefone IP tipo 2:

- 4.4.1. Tecnologia IP, VoIP;
- 4.4.2. Display Gráfico com no mínimo 240x120 pixels com luz de fundo;
- 4.4.3. possuir 02 (duas) portas Giga Ethernet RJ-45 10/100/1000 com switch, para conexão LAN e PC sem adaptadores externos;
- 4.4.4. Possibilitar a alimentação por PoE padrão 802.3af com baixo consumo de energia (classe 1), assim como permitir também uso de fonte de alimentação externa;
- 4.4.5. Deve vir equipado com uma fonte local AC 100-240 Vac 60 Hz;
- 4.4.6. Deve possuir cabo de fonte de alimentação com no mínimo 1,5 metro;
- 4.4.7. Manual e Suporte em Língua Português do Brasil;
- 4.4.8. Deve possuir LED de indicação visual de chamada e mensagem em espera;
- 4.4.9. Deve suportar no mínimo de 2 contas VOIP;
- 4.4.10. Deve possuir Viva-voz com controle de volume;
- 4.4.11. Deve possuir Teclas Sigilo (Mute) e Rediscar (Redial);
- 4.4.12. Deve possuir agenda local para até 100 contatos;
- 4.4.13. Deve possuir Log de Chamadas para até 100 registros;
- 4.4.14. Deve possuir 4 teclas de menu;
- 4.4.15. Deve possuir Teclas de Navegação e OK;
- 4.4.16. Deve possuir Discagem Rápida;
- 4.4.17. Deve suportar Endereçamento IP Estático e DHCP;
- 4.4.18. Deve possuir teclas de funções fixas como headset, redial, transferência, mute e viva-voz;
- 4.4.19. Deve possuir entrada para Fone de Cabeça;
- 4.4.20. Deverá suportar protocolo SIP v2 nas RFCs 2474, 2833, 3261, 3263, 3264, 3265, 3325, 3550, 4566, 4568, 5359, 6086;
- 4.4.21. Deve possuir 3 Teclas programáveis;
- 4.4.22. Deve possuir teclas espera, transferência, conferência, headset e desligar;
- 4.4.23. Deve suportar DTMF In-Band, RFC2833 e SIP INFO;
- 4.4.24. Deve suportar Cancelamento de Eco Acústico;
- 4.4.25. ser compatível com o protocolo 802.1x para autenticação;
- 4.4.26. Deve suportar os seguintes codecs para compressão de áudio: G.711, G.722, ILBC, Opus e G729AB;
- 4.4.27. Deve ser compatível com protocolo LLDP-MED;
- 4.4.28. Deve ser compatível com os protocolos TLS e SRTP;
- 4.4.29. Deve suportar TR069;
- 4.4.30. Deve possuir proteção a ataque de Denial of Service (DoS);
- 4.4.31. Possuir suporte a Open VPN;
- 4.4.32. Deve vir equipado com uma fonte local AC 100-240 Vac 60 Hz;

4.4.33. Deve possuir especificamente para a marca e modelo do produto ofertado a certificação ANATEL conforme resolução 242. O certificado deve estar disponível no site da Anatel para verificação.

Item 004 - Entroncamento digital SIP

4.5. Entroncamento

- 4.5.1. A solução deverá prover Entroncamento Digital SIP (Session Initiation Protocol) Centralizado, virtualizado em nuvem, com capacidade inicial mínima de 400 (quatrocentos) canais de voz simultâneos, gerenciados de forma unificada pela plataforma de PABX IP/CCaaS.
- 4.5.2. O entroncamento deverá realizar a interface única entre a rede corporativa da PMGO e a Rede Pública de Telefonia Comutada (PSTN), garantindo o tráfego de entrada e saída para todas as unidades administrativas e operacionais do Estado.
- 4.5.3. O Tronco SIP deverá possuir franquia ilimitada para ligações locais e de longa distância nacional (VC1, VC2 e VC3), para telefones fixos e móveis de qualquer operadora.
- 4.5.4. A solução deverá fornecer faixas de numeração DDR (Discagem Direta a Ramal) para atender às 25 regionais, permitindo a portabilidade dos números existentes e a alocação de novos números locais (com os respectivos DDDs regionais, ex: 61, 62, 64) em um único tronco lógico.
- 4.5.5. Atendimento a Serviços de Emergência: O entroncamento deve estar homologado e configurado para o recebimento de chamadas de emergência destinadas aos trídgitos 190 e 198, garantindo prioridade de tráfego e encaminhamento imediato à plataforma CCaaS, com tarifa zero (gratuidade) para o chamador, em conformidade com a regulamentação da ANATEL.
- 4.5.6. A configuração do redirecionamento das ligações do tridígito para a fila correta conforme a região do estado de Goiás é de responsabilidade da CONTRATADA;
- 4.5.7. A conexão com a PSTN deverá ser redundante e possuir mecanismos de SBC (Session Border Controller) em nuvem para segurança, ocultação de topologia e proteção contra ataques de negação de serviço (DoS/DDoS) na camada de voz.
- 4.5.8. O tronco SIP deverá suportar nativamente os codecs de áudio G.711 (a-law/u-law), G.729 e Opus, com negociação automática para garantir prioritariamente a utilização de codecs de alta definição (Opus ou G.711a/u) para a melhor qualidade de voz disponível.
- 4.5.9. Deverá ser disponibilizado um Portal de Gerenciamento Web que permita ao CALTI visualizar, em tempo real, a taxa de ocupação dos canais (simultaneidade), extrair relatórios de tráfego (CDR) e configurar regras de roteamento de entrada e saída.
- 4.5.10. O nível de qualidade medido pela perda de pacotes deve ser de 2% (dois por cento) no máximo conforme ETP;
- 4.5.11. A infraestrutura do entroncamento deve garantir disponibilidade por redundância geográfica de data centers e operadoras de interconexão.

Item 005 - Licença de atendente de call center por telefonia IP

4.6. Licença Call Center CCaaS

- 4.6.1. Deve possuir de forma nativa a facilidade de Call Center CCaaS com recurso de DAC (Distribuição de Automática de Chamada), URA, Agentes, Supervisores e Gestores.
- 4.6.2. Deve fornecer Posições de Atendimento (PA's) utilizando ramais IP da Plataforma de Voz SIP. A Solução deverá ser capaz de integrar-se com Sistemas de Telefonia através de entroncamento via Protocolo SIP (Session Initiation Protocol), implementando todas as funcionalidades da RFC 3261. Os agentes se conectarão à solução via protocolo WebRTC de qualquer localidade.
- 4.6.3. Deve disponibilizar sistema de Gestão, Supervisão e Relatórios, sendo que os dados históricos do sistema devem ser armazenados em um banco de dados, contemplado em sua oferta e devidamente licenciado. Os dados armazenados deverão permanecer dentro do território nacional.
- 4.6.4. Deve suportar a criação e gestão de, no mínimo, 25 (vinte e cinco) "grupos de atendimento ou filas" distintas, correspondentes as 25 (vinte e cinco) centros de atendimento regionais, permitindo a alocação de agentes e supervisores específicos para cada regional;
- 4.6.5. Deve obrigatoriamente, permitir a configuração de regras de transbordo automático (overflow) de chamadas entre as filas regionais, sendo parametrizável pela CALTI por regras de negócio, como:
- 4.6.6. Tempo máximo de espera na fila de origem;
- 4.6.7. Número de chamadas em espera na fila de origem;
- 4.6.8. Ausência de agentes logados na fila de origem;
- 4.6.9. Durante o transbordo deve emitir notificação visual para a regional de origem, regional de destino e monitoramento da CALTI, garantindo de forma inequívoca o contexto situacional do atendimento;
- 4.6.10. Os dashboards de supervisão e gestão devem, permitir a filtragem por regional (fila), de modo que cada Centro de Atendimento Regional possa monitorar sua própria fila e parâmetros em tempo real (agentes, chamadas, TME, etc.);
- 4.6.11. Os Agentes e Supervisores poderão utilizar ramais IP por meio de qualquer tipo de cliente (telefones físicos e softphones).
- 4.6.12. Deve suportar música quando parte é colocada em retenção.
- 4.6.13. Deve suportar mensagens de conforto. Estas devem ser aplicadas periodicamente enquanto chamada estiver na fila. A solução deverá ser capaz de emitir gravação a ser ouvida pelo usuário, antes do início do atendimento, de forma que seja informado que o atendimento será gravado.
- 4.6.14. A solução deve disponibilizar informações sobre a chamada, como: tempo em espera na fila, chamadas ainda na fila, chamada mais tempo na fila, alerta de chamada em retenção.
- 4.6.15. Disponibilização de histórico de chamadas. Possuir funcionalidade de gravação, registro e recuperação de 100% das interações de voz.
- 4.6.16. Deve permitir o gerenciamento dos atendentes com a troca de status, visualização do status da fila, monitoração das chamadas dos agentes. Permitir seleção dos estados dos atendentes, tais como: logado; não logado; disponível; pausa; treinamento; lanche; feedback; pausa pós- atendimento (automática ou manual); não disponível e outros motivos a serem incluídos pela Contratante.
- 4.6.17. Deve permitir o gerenciamento das chamadas nas filas: atender chamadas que está no final, promover chamadas e transferir chamadas. Permitir escalar chamadas e/ou interações em fila para um supervisor ou outra fila (transbordo) caso não tenham sido atendidas em um período configurável.
- 4.6.18. Solução deve ter um dashboard web que apresenta em tempo real informações sobre as principais informações das filas e dos atendentes como horário de login, horário de logout, a quantas filas o atendente está associado, status corrente, porcentagem do tempo que ficou disponível, tempo médio de atendimento, tempo médio de pós atendimento, etc. Com capacidade de exportar relatórios para o formato CSV e PDF.
- 4.6.19. Ferramentas de presença e colaboração, através das quais os Supervisores, assim como os Agentes, podem ter uma indicação visual dos estados dos Agentes do Call Center, tais como: indisponível, pausa, em atendimento etc.
- 4.6.20. Deverá permitir atribuir níveis de permissões distintas entre si para os Supervisores de acordo com suas funções nas operações. Além disso, os níveis de permissões podem ser atribuídos de maneira complementar, ou seja, não são excludentes.
- 4.6.21. A licença de supervisor de call center deverá permitir o acesso, via interface Web, à ferramenta de relatórios e estatísticas, tanto em tempo real quanto ao histórico. Possuir relatórios de agentes com no mínimo as seguintes estatísticas:
- 4.6.22. Ocupação: Tempo por tipo de pausa, Tempo logado, Tempo em fila, Tempo médio de atendimento);
- 4.6.23. Volumes (Total, por tipo de interação, Transferências);
- 4.6.24. Avaliações de qualidade (Quantidade de avaliações, Pontuação crítica mais alta, Pontuação crítica mais baixa, Pontuação crítica média, Pontuação mais alta, Pontuação mais baixa, Pontuação média).
- 4.6.25. A licença de posição de atendimento de call center deverá permitir que o ramal possa fazer parte de grupo de atendimento com características de call center.
- 4.6.26. Deverá incluir as respectivas licenças de ramais, acesso e quaisquer outras necessárias para que o supervisor tenha pleno acesso às ferramentas de

supervisão e telefonia necessárias para a função.

4.6.27. A solução deve ser disponibilizada em plataforma de nuvem (CCaaS) em centro de dados localizados em território brasileiro. A solução deverá estar na nuvem da AWS, Azure, Google ou em Data Center Tier III.

4.6.28. O storage das chamadas deverá estar incluso pelo período de retenção mínima de 5 anos acessível on-line, garantindo criptografia AES-256 para os arquivos armazenados. Os dados armazenados deverão permanecer dentro do território nacional.

4.6.29. A solução deve prover uma arquitetura de alta disponibilidade que minimize a interrupção dos serviços e garanta a continuidade do atendimento aos cidadãos, mesmo em situações de alta demanda ou falhas técnicas.

4.6.30. A solução deve estar em conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis, incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), garantindo a segurança e privacidade dos dados dos cidadãos.

4.6.31. De acordo com a Instrução Normativa nº 5 do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República (GSI), a solução ofertada deverá garantir que todos os dados, metadados, informações e conhecimentos produzidos ou custodiados, transferidos para o provedor de serviço de nuvem pública, devem estar hospedados e ser processados em território brasileiro, observando-se as seguintes disposições:

4.6.32. Toda a solução deve ser hospedada em território brasileiro ou submetida à legislação brasileira;

4.6.33. No caso de dados pessoais, deverão ser observadas as orientações previstas na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, e demais legislações sobre o assunto.

4.6.34. A solução deve oferecer interfaces de usuário intuitivas e acessíveis para todos os usuários, desde atendentes até administradores, facilitando a utilização eficiente do sistema e fornecer ferramentas de gestão e monitoramento em tempo real que permitam uma visão global e detalhada das operações, facilitando a tomada de decisões e a gestão de desempenho por parte dos administradores.

4.6.35. A solução deve incorporar tecnologias de inteligência artificial para aprimorar o atendimento ao cliente, incluindo assistentes virtuais, roteamento inteligente de chamadas, diferentes classificações de priorização no roteamento de chamadas e análise de dados em tempo real, garantindo respostas mais rápidas e precisas às solicitações dos cidadãos.

4.6.36. A solução deverá ter a capacidade de integração com o Sistema de Registro de Atendimento Integrado (RAI) da Secretaria de Segurança Pública via API REST Pública, provendo as seguintes funcionalidades, incluindo, mas não se limitando a:

4.6.36.1. Abertura automática de pré-atendimento no RAI no momento em que o agente atender a chamada 190/198;

4.6.36.2. Associação automática de metadados da chamada (como ID da gravação, número de origem, agente, regional de origem, data/hora) ao registro de ocorrência gerado no RAI;

4.6.36.3. Consulta ao RAI para obtenção de dados do cidadão (via número de origem) ou status de ocorrências anteriores.

4.6.37. A solução deverá reter as gravações/registros de áudio, texto e tela em nuvem pública.

4.6.38. A solução deverá suportar mecanismos de autenticação e autorização utilizando credenciais corporativas no modelo de federação, usando o padrão de protocolo SAML 2.0 ou OAuth2/OpenID Connect, sem custo adicional.

4.6.39. A solução deve permitir atendimento utilizando interpretação de texto em linguagem natural para os canais digitais e de voz.

4.6.40. Permitir integração com aplicação ITSM, CRM, ERP e outros sistemas da Contratante.

4.6.41. Possuir templates oriundos de biblioteca(s) pré-definida(s), que poderão sofrer alterações de acordo com as necessidades da PMGO.

4.6.42. Permitir personalizar os códigos de finalização de chamada por fila de atendimento.

4.6.43. Deve ser nativamente capaz de receber, processar e encaminhar dados AML e LMB, com prioridade para uso de AML.

Item 006 - CONTACT CENTER GESTOR

4.7. Licença de Gestor

4.7.1. A contratada deverá disponibilizar licenças de Gestor destinadas à equipe de gestão da CALTI, com privilégios de Administrador Global, garantindo acesso integral às 25 (vinte e cinco) Centrais Regionais (filiais) da plataforma de Contact Center, observando as especificações mínimas a seguir:

4.7.1.1. Criar, editar, gerenciar e desativar todos os usuários da plataforma, incluindo Agentes, Supervisores e demais perfis operacionais;

4.7.1.2. Configurar níveis distintos de permissão para Supervisores, conforme suas atribuições e responsabilidades;

4.7.1.3. Atribuir permissões de forma complementar e cumulativa, não sendo aceitos modelos de perfis excludentes ou limitadores;

4.7.1.4. Gerenciar todas as filas de atendimento das 25 Centrais Regionais (criação, edição, exclusão, priorização, regras de distribuição e transbordos);

4.7.1.5. Administrar grupos operacionais, supervisores, atendentes, ramais, fluxos e demais parâmetros de operação do Contact Center;

4.7.1.6. Configurar recursos e funcionalidades gerais da solução, sem restrição de escopo, menus ou módulos;

4.7.1.7. Acessar dashboards consolidados, relatórios em tempo real e relatórios históricos de todas as Centrais Regionais;

4.7.1.8. Consultar métricas de desempenho, volumes de chamadas, indicadores operacionais e níveis de serviço (SLA);

4.7.1.9. Exportar relatórios, registros e estatísticas, sem limitações de período ou quantidade;

4.7.1.10. Acessar todos os módulos de auditoria da plataforma;

4.7.1.11. Consultar e exportar logs de acesso, incluindo registros de acessos autorizados, acessos indevidos, violações de política de uso, ações executadas por contas privilegiadas;

4.7.1.12. Visualizar integralmente os registros armazenados pelo provedor, garantindo rastreabilidade e governança sobre todas as interações e eventos relevantes;

4.7.1.13. A licença Gestor deverá operar como perfil de super usuário, com acesso irrestrito a todos os recursos administrativos;

4.7.1.14. Deverá possibilitar visão unificada e centralizada das 25 Centrais Regionais, sem limitação de módulos, funcionalidades, parâmetros ou relatórios.

Item 007 - CONTACT CENTER SUPERVISOR

4.8. Licença de Supervisor

4.8.1. A contratada deverá disponibilizar licenças de Supervisor destinadas ao supervisor de cada Central Regional, garantindo acesso à sua própria Central Regional (fila) da plataforma de Contact Center, observando as especificações a seguir:

4.8.1.1. Administrar grupos operacionais, atendentes, ramais, fluxos e demais parâmetros de operação;

4.8.1.2. Criar, editar, gerenciar e desativar usuários;

4.8.1.3. Configurar recursos e funcionalidades gerais da solução;

4.8.1.4. Acessar dashboards consolidados, relatórios em tempo real e relatórios históricos;

4.8.1.5. Consultar métricas de desempenho, volumes de chamadas e indicadores operacionais;

4.8.1.6. Acessar os módulos de auditoria;

4.8.1.7. Consultar e exportar logs de acesso, incluindo registros de acessos autorizados, acessos indevidos, violações de política de uso e ações executadas por contas privilegiadas;

4.8.1.8. Visualizar integralmente os registros armazenados pelo provedor, garantindo rastreabilidade e governança sobre todas as interações e eventos relevantes.

4.8.2. As permissões deste perfil (supervisor) serão restritas à(s) fila(s) e ao(s) grupo(s) de agentes que lhes forem atribuídos.

Item 008 - Solução de telefonia VOIP e PABX IP em nuvem (CCaaS)

4.9. Requisitos básicos:

- 4.9.1. A Solução deverá ser caracterizada como Telecomunicações Unificadas (UC) e Sistema de Telefonia Fixa Comutada Virtualizada, composta por um conjunto de equipamentos e sistemas que executem funções de Controladora SIP, Session Border Controller (SBC), Sistema de Administração/Gerenciamento, Aparelhos Telefônicos IP, dentre outros elementos.
- 4.9.2. A solução deverá integrar-se nativamente ou via API, SIP Trunk, gateways, ISDN ou middleware à tecnologia TETRA utilizada na Corporação.
- 4.9.3. "A solução deve ser compatível com os equipamentos híbridos TETRA de radiocomunicação utilizados na Corporação, abrangendo tecnologias, LTE, 4G, 3G e Wi-Fi."
- 4.9.4. Essa composição é sugestiva, tendo por objetivo principal obter as funcionalidades de comunicação interna e externa em todos os ramais VoIP, com garantia de segurança criptográfica e redundâncias em seus funcionamentos, permitindo a realização de ligações fixas locais e nacionais ilimitadas, e ligações entre ramais a custo zero.
- 4.9.5. Todos os equipamentos e sistemas fornecidos devem ser tecnicamente compatíveis entre si e homologados pela solução de PABX Virtual em Nuvem, a fim de garantir a inter operabilidade da Solução e a entrega de todas as suas funcionalidades, especialmente aquelas que são complementares ao protocolo SIP.
- 4.9.6. Deverá ser capaz de entregar ramais IP/SIP DDR (discagem direta a ramal) e ramais IP/SIP não DDR (ramais com apenas numeração interna), a serem utilizados para realização de chamadas telefônicas internas, via rede de dados (MPLS ou Internet) já existente, e chamadas telefônicas externas locais e nacionais ilimitadas, através da rede pública de telefonia (PSTN), integrando telefones de mesa (terminais telefônicos IP/SIP), computadores e smartphones, através de aplicativos que emulam o ramal com voz (softphone) como solução de comunicação integrada de telefonia (PABX Virtual em Nuvem), de forma contínua, de acordo com especificações e condições presentes neste Termo de Referência.
- 4.9.7. A CONTRATADA deverá prover numeração local para cada unidade da CONTRATANTE, preferencialmente com o DDD correspondente (ex.: 62/64), realizando a conexão à rede pública de telefonia (PSTN) por entroncamento digital SIP centralizado, controlado remotamente pelo PABX IP em nuvem, com capacidade mínima consolidada de 400 quatrocentos canais simultâneos. Poderá ser adotado entroncamento E1 apenas como contingência, de forma excepcional, quando tecnicamente indispensável e devidamente justificado, sem alteração das funcionalidades e da gestão centralizada.
- 4.9.8. A CONTRATANTE possui rede local estruturada, com switches, roteadores e rede privada com links de dados em todas as suas unidades e acesso à Internet, capaz de suportar tráfego de voz entre todas as unidades e à Internet e, portanto, a CONTRATADA poderá fazer uso dessa rede para o tráfego de voz sobre IP/SIP entre as unidades da CONTRATANTE e entre as unidades e o PABX Virtual em Nuvem.
- 4.9.9. A CONTRATANTE irá configurar em seus equipamentos todos os protocolos de QoS solicitados pela contratada ao limite máximo de 200 kbps por ramal e, portanto, toda e qualquer falha no serviço de voz que não sejam causadas por falhas ou indisponibilidades dos links da CONTRATANTE, será de responsabilidade da CONTRATADA e aplicadas as regras de Níveis Mínimos de Serviço.
- 4.9.10 A solução deve prover uma arquitetura de alta disponibilidade que minimize a interrupção dos serviços e garanta a continuidade do atendimento aos cidadãos, mesmo em situações de alta demanda ou falhas técnicas. A plataforma deverá possuir sítio público na internet ou disponibilizar ferramenta web a DP/CALTI para consulta e acesso às informações de disponibilidade da plataforma, além dos registros de incidentes, caso existam, para acompanhamento transparente de SLAs do ambiente em nuvem contratada.
- 4.9.11. Fica sob responsabilidade da CONTRATADA a instalação, operação e manutenção do entroncamento SIP centralizado (incluindo SBCs, roteamento, segurança e alta disponibilidade). Quando tecnicamente indispensável, o uso de E1 de contingência, a CONTRATADA será igualmente responsável pela instalação e manutenção dos gateways e demais CPEs necessários, preservando a gestão centralizada pelo PABX em nuvem.
- 4.9.12. A entrega da numeração telefônica, a portabilidade dos números existentes e o entroncamento das unidades da CONTRATANTE com a rede pública de telefonia são de responsabilidade da CONTRATADA, independentemente da tecnologia utilizada (SIP, E1, analógica, etc.). Em casos específicos, a não realização da portabilidade poderá ser admitida, desde que devidamente justificada pela CONTRATADA e aceita pela CONTRATANTE.
- 4.9.13. A CONTRATADA deverá fornecer softphone compatível e homologado com a solução de PABX IP em nuvem, suportando os sistemas Windows, Android e iOS, com provisionamento automático via QR Code.
- 4.9.14. Todas as licenças ofertadas para cada item e cada Solução, sejam quais forem (softwares permanentes, de subscrição ou hardwares), devem estar precificadas e incluídas nos itens de serviços contratados.
- 4.9.15. O funcionamento da plataforma telefonia SIP em nuvem deverá ser baseado em software que possa ser atualizado e gerenciado facilmente. Neste caso o provedor em nuvem, deverá fazer a atualização de versão de software durante a execução do contrato.
- 4.9.16. A plataforma deve ser totalmente compatível com o protocolo SIP, padronizado pela RFC 3261.
- 4.9.17. A plataforma deverá comportar conexões vindas de telefones SIP físicos e de softphones, estes últimos compatíveis com sistemas móveis (iOS e Android) e desktop (Windows), além do protocolo WebRTC.
- 4.9.18. O tráfego de voz dentro da rede IP deve ser criptografado.
- 4.9.19. Deverá ter suporte a RTCP NACK (anti packet loss).
- 4.9.20. O sistema deverá suportar, no mínimo, os codecs G.711 A-law e μ -law, G.722 e Opus, garantindo alta qualidade de áudio e interoperabilidade com diferentes dispositivos e plataformas SIP. O codec G.729 poderá ser utilizado em situações específicas que demandem otimização de banda, desde que tecnicamente compatível com os equipamentos da CONTRATANTE.
- 4.9.21. A plataforma de telefonia SIP corporativa em nuvem deve ter uma quantidade de sessões SIP igual ou superior à quantidade de usuários.
- 4.9.22. A plataforma de telefonia SIP deverá ter uma URA integrada ao sistema, gerenciamento via interface web, com as seguintes características:
- 4.9.23. Possibilidade de mais de um menu por sistema;
- 4.9.24. Linguagem em português do Brasil;
- 4.9.25. Deverá ter 10 opções de escolha por menu;
- 4.9.26. Deverá ter a possibilidade de conectar o chamador a uma extensão, grupo de ramais, fila de atendimento, a outro menu de URA, repetir o prompt e finalizar a chamada;
- 4.9.27. Deverá ter a possibilidade de conexão a sistemas de terceiros através dos métodos GET e POST;
- 4.9.28. Gerência através da interface do sistema de telefonia SIP em nuvem.
- 4.9.29. O sistema de Telefonia SIP corporativa em nuvem deverá suportar as seguintes RFCs complementares:
- 4.9.29.1. RFC 3265: Session Initiation Protocol (SIP)-Specific Event Notification;
- 4.9.29.2. RFC 3311: The SIP UPDATE Method;
- 4.9.29.3. RFC 3263: Session Initiation Protocol (SIP): Locating SIP Servers;
- 4.9.29.4. RFC 3891: The Session Initiation Protocol (SIP) "Replaces" Header;
- 4.9.29.5. RFC 3581: An Extension to the Session Initiation Protocol (SIP) for Symmetric Response Routing;
- 4.9.29.6. RFC 4320: Actions Addressing Identified Issues with the Session Initiation Protocol's (SIP) Non-INVITE Transaction;
- 4.9.29.7. RFC 3325: Private Extensions to the Session Initiation Protocol (SIP) for Asserted Identity within Trusted Networks;
- 4.9.29.8. RFC 3326: The Reason Header Field for the Session Initiation Protocol (SIP);
- 4.9.29.9. RFC 2782: A DNS RR for specifying the location of services (DNS SRV);
- 4.9.29.10. RFC 2915: The Naming Authority Pointer (NAPTR) DNS Resource Record;
- 4.9.29.11. RFC 2976: The SIP INFO Method;
- 4.9.29.12. RFC 3486: Compressing the Session Initiation Protocol (SIP);
- 4.9.29.13. RFC 3515: The Session Initiation Protocol (SIP) Refer Method;
- 4.9.29.14. RFC 4474: Enhancements for Authenticated Identity Management in the Session Initiation Protocol (SIP);
- 4.9.29.15. RFC 3892: The Session Initiation Protocol (SIP) Referred-By Mechanism;
- 4.9.29.16. RFC 3903: Session Initiation Protocol (SIP) Extension for Event State Publication;
- 4.9.29.17. RFC 4028: Session Timers;
- 4.9.29.18. RFC 3264: An Offer/Answer Model with the Session Description Protocol (SDP);
- 4.9.29.19. RFC 3327: Session Initiation Protocol (SIP) Extension Header Field for Registering Non-Adjacent Contacts;
- 4.9.29.20. RFC 3608: Session Initiation Protocol (SIP) Extension Header Field for Service Route Discovery During Registration;
- 4.9.29.21. RFC 3388: Grouping of Media Lines in the Session Description Protocol (SDP);
- 4.9.29.22. RFC 3313: Private Session Initiation Protocol (SIP) Extensions for Media Authorization;

4.9.29.23. RFC 4488: Suppression of Session Initiation Protocol (SIP) REFER Method Implicit Subscription;
4.9.29.24. RFC 3841: Caller Preferences for the Session Initiation Protocol (SIP);
4.9.29.25. RFC 3323: A Privacy Mechanism for the Session Initiation Protocol (SIP);
4.9.29.26. RFC 3329: Security Mechanism Agreement for the Session Initiation Protocol (SIP);
4.9.29.27. RFC 3605: Real Time Control Protocol (RTCP) attribute in Session Description Protocol (SDP);
4.9.29.28. RFC 4483: A Mechanism for Content Indirection in Session Initiation Protocol (SIP) Messages;
4.9.29.29. RFC 3911: The Session Initiation Protocol (SIP) "Join" Header;
4.9.29.30. RFC 3966: The tel URI for Telephone Numbers.

4.9.30. A solução deve prover uma arquitetura de alta disponibilidade que minimize a interrupção dos serviços e garanta a continuidade do atendimento aos cidadãos, mesmo em situações de alta demanda ou falhas técnicas. A solução deverá estar em conformidade com os princípios de serviços confiáveis, incluindo segurança, disponibilidade, integridade, confidencialidade e privacidade. A solução deverá ser projetada para processamento distribuído, com alta disponibilidade local e remota, com suporte a failover e disaster recovery e operar com alta disponibilidade. Para alcançar essa meta de disponibilidade de forma eficiente, a solução deve incluir as seguintes medidas:

4.9.30.1. Implantação em Múltiplas Zonas de Disponibilidade: A solução deve ser implantada em pelo menos duas zonas de disponibilidade distintas dentro de uma mesma região de nuvem pública, garantindo redundância geográfica, ou, a critério da contratada, em múltiplas regiões, todas dentro do território brasileiro;
4.9.30.2. Balanceamento de Carga e Escalabilidade Automática: A solução deve utilizar balanceadores de carga para distribuir o tráfego de forma equitativa entre os recursos disponíveis, garantindo que o sistema não sobrecarregue nenhum componente individual. Além disso, deve ser implementado um mecanismo de auto scaling para ajustar automaticamente a capacidade conforme a demanda, otimizando o uso dos recursos;
4.9.30.3. Replicação de Dados e Failover Automático: Os dados críticos devem ser replicados automaticamente entre as zonas de disponibilidade, e a solução deve incluir mecanismos de failover automático para garantir que, em caso de falha em uma zona, o serviço seja imediatamente redirecionado para a zona alternativa, sem interrupção perceptível para o usuário;
4.9.30.4. Monitoramento e Alertas Proativos: A solução deve incluir ferramentas de monitoramento contínuo para rastrear a saúde e o desempenho de todos os componentes. Alertas proativos devem ser configurados para notificar as equipes responsáveis sobre qualquer problema potencial, permitindo intervenções rápidas antes que ocorram interrupções significativas;
4.9.30.5. A solução deve incorporar tecnologias de inteligência artificial para aprimorar o atendimento ao cliente, incluindo assistentes virtuais, roteamento inteligente de chamadas, e análise de dados em tempo real, garantindo respostas mais rápidas e precisas às solicitações dos cidadãos.
4.9.30.6. Análise de dados em tempo real: A CONTRATADA deverá disponibilizar portal ou ferramenta de monitoramento online, com acesso à CONTRATANTE, apresentando em tempo real os indicadores de disponibilidade, desempenho, incidentes e cumprimento de SLA.
4.9.30.7. O descumprimento do nível mínimo de disponibilidade estabelecido ensejará a aplicação das penalidades contratuais correspondentes, observadas as faixas de tolerância e critérios previstos neste Termo de Referência e no contrato principal.
4.9.30.8. O sistema deverá implementar mecanismos de alta disponibilidade por meio de redundância de instâncias de processamento de chamadas, assegurando continuidade operacional e resiliência do serviço em caso de falhas ou interrupções nos componentes principais.
4.9.30.9. A arquitetura da plataforma de comunicação corporativa deverá ser baseada em nuvem.
4.9.30.10. O sistema deverá ser baseado em tecnologia de telefonia SIP e WebRTC.
4.9.30.11. O sistema deverá ser integrado à rede de dados corporativa da CONTRATANTE.
4.9.30.12. A plataforma deverá integrar-se ao Sistema de Registro de Atendimento Integrado (RAI) via API segura (REST, OAuth 2.0), possibilitando a associação automática das chamadas, gravações e metadados — tais como agente, duração e ocorrência — em tempo real.
4.9.30.13. O sistema deverá permitir facilidade DDR.
4.9.30.14. Todos os equipamentos fornecidos devem ser novos, sem uso anterior, e na última versão de hardware e software disponíveis no mercado com homologação na Anatel.
4.9.30.15. O sistema deverá permitir, através de recursos de hardware e software adequados, interligação a outras centrais de outros fornecedores por meio de tie-lines digitais, utilizando Gateways ISDN e/ou SIP.
4.9.30.16. A solução deve ser nativamente capaz de receber, processar e encaminhar dados AML/LMB com prioridade para AML.

4.10 Requisitos de Segurança:

4.10.1. O sistema em nuvem deve suportar SSH para sessões seguras.
4.10.2. O sistema em nuvem deve possibilitar implementação de criptografia de mídia e sinalização nativamente, sem a utilização de componentes de hardware externos.
4.10.3. O sistema em nuvem deve possibilitar chamadas criptografadas de ponta-a-ponta, com através dos protocolos SRTP e TLS.
4.10.4. O Acesso ao portal de gerenciamento do sistema em nuvem deverá ser feito através de interface segura HTTPS.
4.10.5. O Sistema deve ser capaz de detectar ataques de força bruta com entrada de senha por dicionário e bloquear o IP do atacante.
4.10.6. O Sistema deve ser capaz de bloquear o IP de um atacante caso este envie uma quantidade de pacotes maior que um limiar.
4.10.7. O Sistema deverá permitir que um determinado IP seja colocado em "Blacklist" ou "Whitelist".
4.10.8. As gravações devem ser criptografadas (AES-256) e armazenadas pelo período vigente do contrato, caso não haja renovação, após esse período devem ser transferidas a um servidor institucional indicado pela CONTRATANTE.
4.10.9. O Sistema deve estar em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e com as normas de segurança da informação da Secretaria de Segurança Pública do Estado de Goiás.
4.10.10. A solução deve estar em conformidade com os padrões de segurança de nuvem, por meio de auditoria anual Service and Organization Controls 2 (SOC 2), conduzida por um auditor independente, e demonstrar sua adequação com a apresentação dos relatórios de tipo I e tipo II. Desejável possuir Certificação ISO 27001 e 27017 (nuvem).
4.10.11. A solução deve possuir Sistema de prevenção à Intrusão (IPS), mecanismo que responde a ataques em tempo real, bloqueando os pacotes considerados maliciosos e ameaças persistentes avançadas (APT).
4.10.12. A solução deve suportar o uso de verificadores de credenciais por múltiplo fator (MFA, 2FA) ou outro mecanismo adicional de autenticação.
4.10.13. O provedor do serviço deve armazenar na nuvem os registros de:
4.10.13.1. Acessos autorizados;
4.10.13.2. Acessos indevidos por ataques ou invasões;
4.10.13.3. Violação das políticas de acesso;
4.10.13.4. Uso de contas privilegiadas;
4.10.13.5. Inicialização e finalização do sistema operacional;
4.10.13.6. Alterações ou tentativas de alterações nos controles e parâmetros de sistemas e recursos;
4.10.13.7. Alertas de registros das exceções do sistema operacional, gerenciamento da rede e sistema de controle de acesso.

4.11. Sistema de Gerenciamento:

4.11.1. Deve ser fornecido um sistema de gerenciamento e manutenção que poderá ser acessado pela equipe de TI da CONTRATANTE, que permita gerenciar o sistema de comunicação em nuvem fornecido pela CONTRATADA:
4.11.1.1. Deve fornecer um cliente baseado em interface em browser para permitir que o administrador gerencie a solução de qualquer PC através de um navegador web.
4.11.1.2. O Sistema de Gerenciamento deverá ter a linguagem em português do Brasil.
4.11.1.3. As configurações de usuário do sistema de comunicação devem ser realizadas através desta interface gráfica unificada.
4.11.1.4. Deverá permitir a organização lógica dos ramais e dispositivos em grupos distintos (ex: Regionais, Batalhões ou Centros de Custo), facilitando a

administração setorializada e a extração de relatórios específicos por unidade;

4.11.1.5. O dashboard principal deverá exibir, de forma destacada e em tempo real, dos canais do entroncamento SIP centralizado (ex: 350/400) e indicando percentual de utilização em relação à capacidade contratada;

4.11.1.6. A aplicação de configuração deverá ter as seguintes facilidades:

4.11.1.7. Permitir a criação/exclusão de usuários;

4.11.1.8. Permitir a modificação de configuração de usuários;

4.11.1.9. Configuração de usuários e troncos, bem como todas as regras de roteamento de chamadas, privilégios de usuários e todo tipo de configuração passível aos elementos do sistema;

4.11.1.10 Criação/exclusão de entroncamentos de voz inerentes ao sistema.

4.11.1.11. O Sistema de Gerenciamento deverá ter uma tela onde deverá ser possível ver as seguintes informações:

4.11.1.12 Estatísticas de Chamadas nas últimas 24 horas;

4.11.1.13. Quantidade de Extensões;

4.11.1.14. Quantidade de Extensões Online;

4.11.1.15. Quantidade de Chamadas Ativas;

4.11.1.16. Tempo de Atividade.

4.11.1.17. Além disso o Sistema de Gerenciamento deverá permitir visualizar as seguintes informações:

4.11.1.18. Status dos Serviços que compõem a plataforma;

4.11.1.19. Informações de Rede da Plataforma.

4.12. Funcionalidades e Serviços Telefônicos para Usuários

4.12.1. O sistema deverá possuir plano de numeração flexível com possibilidade de numeração dos ramais de no mínimo 6 dígitos.

4.12.2. O sistema deve ter implementado a característica de seleção e acesso à rota de menor custo ("LCR - Least Cost Route"). Entende-se por rota de menor custo, a capacidade de o sistema permitir/bloquear o acesso de cada usuário às rotas principais/alternativas, bem como estabelecer prioridade de ocupação de rotas. Tal prioridade/permissão de acesso pode variar de usuário para usuário e modificar-se ao longo do dia.

4.12.3 Sistema em Nuvem deve propiciar o provisionamento dos softphones através de QR Code.

4.12.4. O Sistema deve permitir o cadastro de números chamadores indesejáveis em uma lista "Blacklist" para bloqueio das chamadas de entrada.

4.12.5. O sistema deverá permitir a realização de identificação de chamadas externas do tipo BINA (B identifica A) nos ramais SIP e Softphones.

4.12.6. O sistema deverá possuir fonte de música ou de mensagens institucionais em espera, sendo possível a troca dessas mensagens, em formato MP3 ou WAV, sendo, no mínimo, uma música em espera configurável.

4.12.7. O sistema deverá permitir a programação de serviço noturno, de forma que as chamadas externas, encaminhadas aos ramais ausentes, sejam automaticamente dirigidas a um ramal ou grupos de ramais pré-determinados fora do horário de expediente.

4.12.8. O Sistema deverá permitir que uma chamada encaminhada para um ramal não disponível seja encaminhada a outro destino, inclusive destino externo ao sistema.

4.12.9. O sistema deverá possuir, no mínimo, as seguintes classes de categorização de ramais:

4.12.9.1. Restrito: nesta categoria, os assinantes poderão apenas efetuar chamadas entre os ramais da central. Será impedido, para este ramal, o acesso ao tráfego externo, exceto por transferência ou operação de telefonista ou operadora;

4.12.9.2. Impedido de acesso ao tráfego DDD, DDI e celular: compreendem os ramais que permitem o acesso apenas a chamadas locais a telefones do sistema telefônico fixo de comutação. A estes usuários não é permitido o acesso a chamadas de telefones celulares;

4.12.9.3. Impedido de acesso ao tráfego DDD e DDI: esta categorização irá permitir a estes ramais os acessos apenas às chamadas locais, incluindo os telefones celulares, sem a necessidade de intervenção de operador externo;

4.12.9.4. Privilegiado ou Irrestrito: aplicam-se aos ramais que poderão efetuar automaticamente qualquer chamada local, DDD e DDI, através da discagem do código de acesso. Possibilidade de receber ligações DDR;

4.12.9.5. Números específicos: 0900, 0300, 0800 e outros.

4.12.10. O sistema deverá possuir agenda telefônica interna para cadastro.

4.12.11. O sistema deverá permitir o cadastramento dos nomes dos usuários internos para que possa ser exibido o nome do usuário que está chamando no display dos terminais SIP e, mesmo antes da ligação ser atendida.

4.12.12. O sistema deverá possuir a facilidade de captura de chamadas.

4.12.13. Deve permitir Chamada em conferência pelo aplicativo móvel com até três participantes.

4.12.14. Deve permitir Chamada em conferência pelo aplicativo Windows com até oito participantes.

4.12.15. Consulta: deverá ser possível interromper uma ligação em curso para consulta a agenda telefônica.

4.12.16. Transferência de chamadas de entrada e saída, com ou sem consulta: tanto as ligações externas, quanto as internas, poderão ser transferidas a outro ramal, dependendo de sua categoria.

4.12.17. Siga-me: permitir que ramais habilitados para esta facilidade possam desviar chamadas incondicionalmente para outro ramal, uma operadora ou um grupo de busca. A ativação e o cancelamento desta facilidade deverão poder ser realizados pelo ramal de origem.

4.12.18. Desvio de chamadas para destino externo. Neste caso as chamadas originadas para um determinado ramal deverão ser desviadas para um destino externo, via linha-tronco.

4.12.19. O sistema deverá possuir recurso de uma lista de chamadas não atendidas.

4.12.20. O sistema deverá permitir a rediscagem do último número discado.

4.12.21. O sistema deverá realizar a categorização de ramais por tipo e por serviço.

4.12.22. O sistema deverá permitir o uso de terminais em modo chefe/secretária.

4.12.23. O Sistema deverá ter correio de voz contemplado para todos os usuários.

4.12.24. O Correio de Voz deverá apresentar linguagem em português do Brasil.

4.12.25. O Acesso ao Correio de Voz deve ser protegido por senha.

4.12.26. O Sistema deverá permitir a criação de grupos de busca de ramais, com a opção de geração de fila de atendimento, com os seguintes tipos de encaminhamento:

4.12.26.1. Toque simultâneo;

4.12.26.2. Prioritário;

4.12.26.3. Cíclica;

4.12.26.4. Maior tempo livre;

4.12.26.5. Randômico;

4.12.27. Os grupos de busca devem permitir anúncios aos chamadores;

4.12.28. Os grupos de busca devem permitir anúncio de posição do chamador em fila.

4.12.29. Deve possuir a facilidade de agente exclusivo.

4.12.30. Deve possuir a facilidade de Número VIP (será atendido em primeira prioridade).

4.12.31. O Sistema deve permitir que o usuário cadastre, em seu softphone, o horário comercial na qual as chamadas são atendidas.

4.12.32. O Sistema deverá permitir as seguintes regras de encaminhamento a serem configuradas pelo usuário do Softphone:

4.12.32.1. Encaminhamento por não atendimento;

4.12.32.2. Encaminhamento por ocupado;

4.12.32.3. Encaminhamento por não disponível.

4.12.33. O Sistema deverá permitir as seguintes facilidades acionadas dos Aparelhos SIP:

4.12.33.1. Desvio imediato;

4.12.33.2. Desvio para correio de voz;

- 4.12.33.3. Desvio em caso de ocupado;
- 4.12.33.4. Desvio em caso de ocupado para correio de voz;
- 4.12.33.5. Desvio em caso de não atendimento;
- 4.12.33.6. Desvio em caso de não atendimento para correio de voz;
- 4.12.33.7. Desvio quando fora de serviço durante o horário de expediente;
- 4.12.33.8. Desvio quando fora de serviço, fora do horário de expediente;
- 4.12.33.9. Bloqueio da identificação para todas as chamadas;
- 4.12.33.10. Enviar a identificação (por chamada);
- 4.12.33.11. Bloqueio da identificação (por chamada);
- 4.12.33.12. Estacionamento de chamadas;
- 4.12.33.13. Estacionamento de chamada em grupo;
- 4.12.33.14. Recuperação de chamadas estacionadas;
- 4.12.33.15. Transferência direta para o correio de voz;
- 4.12.33.16. Acesso ao correio de voz compartilhado;
- 4.12.33.17. Monitoramento silencioso de chamadas;
- 4.12.33.18. Captura direcionada de chamadas;
- 4.12.33.19. Captura de chamada em grupo;
- 4.12.33.20. Não perturbe;
- 4.12.33.21. Retorno da última chamada;
- 4.12.33.22. Rediscagem do último número;
- 4.12.33.23. Rejeição de chamada anônima;
- 4.12.33.24. Discagem rápida de 1 dígito;
- 4.12.33.25. Discagem rápida de 2 dígitos;
- 4.12.33.26. Chamada Anônima;
- 4.12.33.27. Chamada de retorno automática.

4.13 Sistema de Bilhetagem:

- 4.13.1. Deverá ser fornecido um sistema de bilhetagem que faça parte do sistema de voz em nuvem.
- 4.13.2. O sistema deverá fornecer no mínimo as seguintes funcionalidades:
 - 4.13.2.1. Números de origem e destino;
 - 4.13.2.2. Data e hora da chamada, data e hora da finalização da chamada, tempo total de cada chamada.
- 4.13.3. Deverá executar relatórios de tipos diferentes com no mínimo as seguintes informações:
 - 4.13.3.1. Deverá informar os números de origem e destino, data e hora da chamada, data e hora da finalização da chamada, tempo total de cada chamada;
 - 4.13.3.2. Gerar relatório dentro de períodos e datas pré-estabelecidas;
 - 4.13.3.3. Deverá ser possível nomear os relatórios;
 - 4.13.3.4. Envio do relatório por e-mail;
 - 4.13.3.5. Geração dos relatórios no mínimo no formato CSV;
 - 4.13.3.6. Chamadas internas e externas.
- 4.13.4. Os registros de bilhetagem (logs) deverão permanecer armazenados e disponíveis para consulta online por um período mínimo de 05 (cinco) anos;
- 4.13.5. O sistema de relatórios deverá permitir a filtragem e o agrupamento de dados por Centro de Atendimento Regional (fila) e por Centro de Custo;
- 4.13.6. O sistema deve garantir a integridade e a inalterabilidade dos registros para fins de auditoria e corregedoria.

4.14. Serviço de Treinamento e Transferência de Conhecimento

- 4.14.1. A solução deverá contemplar treinamento técnico e operacional aos usuários, gestores, supervisores e equipes técnicas da PMGO, conforme condições, públicos-alvo, formato e regras de execução previstos no Tópico 7 deste Termo de Referência.

Itens 009 e 010 - Discagem Direta Internacional

4.15. Discagem Direta Internacional

- 4.15.1. As chamadas DDI serão tarifadas independente do País de destino, distinguidas apenas entre ligações destinadas à terminais fixos ou terminais móveis;
- 4.15.2. O serviço DDI será prestado pela licitante ganhadora com tarifação em minutos, de acordo com demanda utilizada;
- 4.15.3. O quantitativo de minutos para o serviço DDI informado, expressa apenas um quantitativo estimado referente às ligações DDI, não obrigando a CONTRATANTE a consumir obrigatoriamente o serviço em sua integralidade;
- 4.15.4. Os valores totais expressos nas Planilhas de Formação de Preços e valor unitário por minuto para o serviço DDI, serão limitados a 02 (duas) casas decimais e expressos em moeda corrente nacional;
- 4.15.5. A CONTRATADA deve seguir todos os indicadores de qualidade do serviço de telefonia fixa presentes no Regulamento de Gestão da Qualidade da Anatel;
- 4.15.6. A tarifação de chamadas para o serviço DDI deverá atender em sua totalidade as normas vigentes da Agência Nacional de Telecomunicações relacionadas aos serviços prestados.

Item 011 - Headset

4.16. Headset

- 4.16.1. O equipamento deverá possuir:
 - 4.16.1.1. Cor sóbria, predominante preto ou grafite;
 - 4.16.1.2. O fone de ouvido e o microfone deverão ser um único dispositivo;
 - 4.16.1.3. Conexão compatível com o fone ofertado;
 - 4.16.1.4. Deve ser do tipo "tiara monoauricular", com regulagem de altura, sobre a cabeça;
 - 4.16.1.5. Deverá ter protetor de orelha substituível, do tipo almofada com revestimento higiênico;
 - 4.16.1.6. Deverá ter braço do microfone flexível e articulável;
 - 4.16.1.7. Deve possuir proteção eletrônica contra ruídos e choques acústicos;
 - 4.16.1.8. Compatível com o sistema operacional Windows 7, 8, 10 e 11 sem necessidade de software adicional;
 - 4.16.1.9. Deve possuir Garantia de (mínimo) 1 (um) ano.

Item 012 - Licença de solução de autoatendimento eletrônico ou unidade de resposta audível (URA).

4.17. Autoatendimento eletrônico ou Unidade de Resposta Audível (URA):

- 4.17.1. A solução deverá contemplar Unidades de Resposta Audível (URA) com o objetivo de permitir que o sistema atenda as chamadas e oriente o usuário a digitar opções que poderão encaminhar a chamada para uma fila de atendimento, ramal virtual, outra URA, número externo ou para uma mensagem de áudio;
- 4.17.2. Deverá ser possível a criação de ao menos 30 menus para cada URA, podendo serem hierarquizados em até 5 níveis;
- 4.17.3. O sistema de autoatendimento deverá contar com a funcionalidade de formação de fila de atendimento quando as posições forem preenchidas;
- 4.17.4. Deverá ser possível configurar horários de atendimento, com a possibilidade de apresentação de mensagem personalizada para ligações recebidas fora desse horário, associado a um redirecionamento da ligação para um número externo logo após a término da mensagem;
- 4.17.5. O usuário autorizado deverá ser capaz de modificar a árvore de menus, ativar ou desativar opções, modificar horário de atendimento, marcar datas de feriado e/ou fins de semana.
- 4.17.6. Em todos os menus, deverá ser possível atribuir a função de retornar ao menu anterior;
- 4.17.7. Deve ser possível a atribuição de música de espera personalizada, a ser fornecida pela Polícia Militar de Goiás;
- 4.17.8. Deverão ser disponibilizadas, no portal da solução, opções de upload das gravações a serem utilizadas na URA e suas associações com a árvore de navegação, sendo a produção e edição das gravações de responsabilidade da Contratante.
- 4.17.9. A URA deverá ser capaz de atender chamadas externas e internas (originadas dos ramais virtuais);
- 4.17.10. O ramal virtual atribuído a URA, para atendimento das chamadas internas, não poderá ser deduzido do quantitativo de ramais virtuais destinados aos usuários da solução.

Item 013 - Blocos adicionais ramais DDR.**4.18. Blocos Adicionais e Tridígito 190 e 198:**

- 4.18.1. Deverá prover que cada uma das unidades da CONTRATANTE possua números de telefones locais (do código de área e região municipal da cidade que está instalada) e, portanto, esteja ligada a rede pública de telefonia através de troncos SIP, E1, ou outras tecnologias de entroncamento com a PSTN nessas unidades, cada um desses troncos com a quantidade mínima de canais, controlados remotamente pelo PABX Virtual em nuvem.
- 4.18.2. Para cidades em que o Proponente não possua cobertura, deverá utilizar o prefixo da cidade mais próxima sem que ocorra cobrança de chamada interurbana. Alternativamente, o Proponente poderá empregar a modalidade via CN (Código Nacional).
- 4.18.3. Efetuar a portabilidade do tronco chave e faixa de ramais, caso a licitante vencedora não seja a atual prestadora dos serviços, bem como, do tridígito.
- 4.18.4. Ativar os serviços do tridígito e CNG em conformidade com os regulamentos da Anatel, fornecendo quando necessário todo o hardware e software para utilização dos recursos.
- 4.18.5. Realizar testes em conjunto com o fiscalizador indicado pelo contratante, visando a aceitação e conclusão da instalação do tridígito.
- 4.18.6. Prover todos os recursos necessários em sua rede externa para instalação e funcionamento dos serviços de telefonia tridígito.
- 4.18.7. A CONTRATADA será integralmente responsável por implantar, operar, configurar, monitorar e manter toda a infraestrutura lógica e funcional necessária aos serviços 190 (emergência policial) e 198 (atendimento rodoviário), utilizando tecnologias modernas, incluindo:
 - 4.18.7.1. Telefonia IP e VoIP;
 - 4.18.7.2. PABX IP / IP-PBX;
 - 4.18.7.3. Soluções CCaaS;
 - 4.18.7.4. SBC (Session Border Controller);
 - 4.18.7.5. SIP Trunk redundante.
- 4.18.8. A solução deverá garantir:
 - 4.18.8.1. Alta disponibilidade;
 - 4.18.8.2. Roteamento geográfico preciso;
 - 4.18.8.3. Contingência automática entre unidades;
 - 4.18.8.4. Integração com plataformas CCaaS e PABX IP;
 - 4.18.8.5. Interoperabilidade com operadoras e PSTN;
 - 4.18.8.6. Continuidade operacional em cenários de falha.
- 4.18.9. A CONTRATADA deverá mapear todas as localidades atendidas pela CONTRATANTE, identificando a origem das chamadas por múltiplos meios:
 - 4.18.9.1. CID/Cell-ID para chamadas provenientes da rede móvel;
 - 4.18.9.2. Prefixos, DDD e códigos CSL/NXXX para chamadas da rede fixa;
 - 4.18.9.3. Cabeçalhos SIP (Via, From, P-Asserted-Identity) em chamadas VoIP;
 - 4.18.9.4. Identificação geográfica em ERBs de fronteira e áreas sobrepostas.
- 4.18.10. Deverá elaborar, configurar e manter a Tabela de Roteamento por Localidade, assegurando o envio adequado das chamadas aos seguintes destinos:
 - 4.18.10.1. COPOMs regionais;
 - 4.18.10.2. Unidades rodoviárias responsáveis pelo serviço 198;
 - 4.18.10.3. Centrais regionais de atendimento baseadas em CCaaS / PABX IP;
 - 4.18.10.4. Plataformas de distribuição inteligente.
- 4.18.11. A tabela deve permitir versionamento, auditoria e alterações em tempo real.
- 4.18.12. A CONTRATADA deverá garantir plena integração com:
 - 4.18.12.1. Plataformas PABX IP e IP-PBX híbridas;
 - 4.18.12.2. SBC (Session Border Controller) homologados para segurança e QoS;
 - 4.18.12.3. SIP Trunks redundantes com operadoras;
 - 4.18.12.4. Plataformas CCaaS, com distribuição inteligente de chamadas (ACD);
 - 4.18.12.5. Sistemas de gravação, monitoramento e analytics conforme normas de segurança.
- 4.18.13. A solução deverá atender requisitos de:
 - 4.18.13.1. Failover automático;
 - 4.18.13.2. Load balancing;
 - 4.18.13.3. QoS (ToS/DSCP);
 - 4.18.13.4. Suporte a SRTP/TLS.
- 4.18.14. A CONTRATADA deverá implementar mecanismos de alta disponibilidade, incluindo:
 - 4.18.14.1. Rotas primárias e secundárias, com failover entre COPOMs;
 - 4.18.14.2. Redundância geográfica entre centrais regionais (Geo-Redundância);
 - 4.18.14.3. Continuidade operacional via CCaaS em caso de indisponibilidade dos PABX locais;
 - 4.18.14.4. Capacidade de roteamento automático via SIP 302, REFER ou política interna do SBC;
 - 4.18.14.5. Contingência para energia, conectividade e PSTN.
- 4.18.15. A CONTRATADA deverá realizar testes para validar:
 - 4.18.15.1. Roteamento por ERB;
 - 4.18.15.2. Roteamento por prefixo e DDD;
 - 4.18.15.3. Roteamento em zonas de fronteira municipal;
 - 4.18.15.4. Operação em VoIP nativo e SIP Trunk;
 - 4.18.15.5. Comportamento em fallback e contingências de rede;
 - 4.18.15.6. Integração com CCaaS e PABX IP.

- 4.18.16. Todos os testes deverão ser documentados e aprovados pelo fiscal técnico da CONTRATANTE.
- 4.18.17. A CONTRATADA deverá fornecer e manter:
 - 4.18.17.1. Mapa de Roteamento por Localidade (190/198);
 - 4.18.17.2. Topologia lógica (VoIP, PABX IP, CCaaS, SBC, SIP Trunk);
 - 4.18.17.3. Matriz de interconexões com operadoras e PSTN;
 - 4.18.17.4. Registro de alterações (Change Log);
 - 4.18.17.5. Procedimentos de contingência e recuperação.
- 4.18.18. A CONTRATADA deverá manter monitoramento contínuo dos fluxos 190 e 198, realizando:
 - 4.18.18.1. Correções imediatas em divergências de roteamento;
 - 4.18.18.2. Otimização de desempenho e latência em VoIP;
 - 4.18.18.3. Ações proativas para evitar falhas de atendimento;
 - 4.18.18.4. Relatórios periódicos de desempenho e qualidade das chamadas;
 - 4.18.18.5. Auditorias de integridade do roteamento e dos mecanismos de failover.

Tópico 5 - FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

5.1. A presente contratação de Fornecimento de Bens e Materiais e Serviços - Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Telefonia Fixa, na modalidade PABX em Nuvem, com fornecimento de recursos de acesso ao Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), ligações locais, nacionais e internacionais, incluindo serviços de instalação, configuração, suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva, bem como treinamento de usuários e administradores, visando atender às necessidades das Unidades da Polícia Militar do Estado de Goiás, com especial atenção à operacionalização e continuidade do número de emergência 190, está fundamentada nos termos do [ETP - Estudo Técnico Preliminar].

5.2. Em síntese, a contratação pretendida justifica-se em virtude da evolução tecnológica no que diz respeito a prestação de serviços de telefonia fixa, verifica-se a necessidade de nova licitação objetivando a transição tecnológica de linhas telefônicas no sistema analógico para o digital (IP), na plataforma PABX em Nuvem, uma vez que as linhas telefônicas de par metálico (analógico) sofrem limitações físicas e a iminência desse tipo de serviço ser descontinuado. Além disso, a plataforma PABX em Nuvem resultará na modernização dos serviços de telefonia para um melhor desenvolvimento das atividades de comunicação exercidas pela equipe deste órgão para com os demais departamentos, instituições, órgãos e atendimento ao público.

Tópico 6 - REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

6.1. O objeto da contratação deve seguir todos os requisitos e padrões regionais ou nacionalmente estabelecidos.

6.2 Da exigência de carta de solidariedade

6.2.1 Não será exigida carta de solidariedade emitida pelo fabricante, que assegure a execução do contrato.

6.3. Exigência de Prova Conceito - PoC

- 6.3.1. Após a fase de lances e aceitabilidade do preço, a licitante primeira colocada será convocada para a realização de uma Prova de Conceito (PoC) e teste de funcionalidade do sistema, para que seja verificada, em ambiente prático, a aderência e o atendimento integral às especificações técnicas e funcionais exigidas neste Termo de Referência, em especial as relacionadas ao atendimento de emergência 190 e 198;
- 6.3.2. A PoC deve ser realizada em até 10 (dez) dias úteis, será divulgado pelo Agente da Contratação, após a convocação oficial do licitante primeiro colocado, o local, data e horário, no chat da contratação;
- 6.3.3. A licitante deverá colocar à disposição da Administração todas as condições indispensáveis à realização da PoC, fornecendo, sem ônus, os equipamentos de hardware (telefones, headsets), licenças de software, acessos de administrador, documentação técnica em português e equipe técnica especializada necessária para a instalação, configuração e demonstração completa da solução;
- 6.3.4. Toda infraestrutura técnica para a realização do teste de funcionalidade será de responsabilidade da licitante, incluindo acesso à internet, acesso ao sistema, impressões etc;
- 6.3.5. Atender os requisitos estabelecidos no teste de funcionalidade, é item indispensável para que a licitante seja declarada vencedora da licitação;
- 6.3.6. O teste de funcionalidade será gravado pela licitante, devendo tais gravações serem disponibilizadas pela mesma, para que sejam anexadas ao autos da contratação no Sislog;
- 6.3.7. Os licitantes que manifestarem interesse poderão acompanhar o teste de funcionalidade, presencialmente;
- 6.3.8. O teste de funcionalidade será acompanhado e analisado por servidores que compõem as Equipes de Planejamento, Apoio e Técnica;
- 6.3.9. A PoC utilizará o Anexo – Prova Conceito, SEI Nº 202500005032595([PROVA CONCEITO](#)), como roteiro e deverá demonstrar, obrigatoriamente, o funcionamento das seguintes funcionalidades críticas, dizendo se, "Atende" ou "Não Atende":
 - 6.3.9.1. Entroncamento SIP: a capacidade de realizar e receber chamadas reais pela rede pública (PSTN), validando o funcionamento do tronco SIP.
 - 6.3.9.2. Gestão de Filas e Transbordo: A simulação de, no mínimo, duas centrais regionais (filas), demonstrando o transbordo automático (overflow) de uma chamada da fila A para a fila B com base em regras de tempo de espera;
 - 6.3.9.3. Notificação de transbordo: A exibição da notificação visual indicando que a chamada é resultado de um transbordo da fila A para a fila B com base em regras de tempo de espera;
 - 6.3.9.4. Integração com o RAI: A capacidade da plataforma de consultar uma API REST simulada e exibir os dados do solicitante na tela do agente;
 - 6.3.9.5. Perfis de acesso: A demonstração dos diferentes níveis de permissão entre o "Gestor", com acesso administrativo global (visualizando as duas filas simuladas), e o "Supervisor", com acesso restrito às fila(s) a ele atribuídas;
 - 6.3.9.6. Hardware e Software: O funcionamento integrado dos aparelhos IP (Tipo 1 e 2), headsets e softphone.
- 6.3.10. Caso a licitante não disponibilize a PoC no prazo estipulado, ou caso a solução seja reprovada em qualquer dos testes funcionais obrigatórios, sua proposta será desclassificada, sendo convocado o próximo licitante classificado;
- 6.3.11. Os equipamentos de hardware (telefones, headsets) disponibilizados para a PoC serão tratados como protótipos e poderão ser manuseados e testados pela equipe técnica da CALTI. Os equipamentos deverão ser recolhidos pelo licitante em até 30 dias após a homologação do certame, sem ônus para a Administração, findado o prazo poderão ser descartados sem direito de ressarcimento;

6.4. Justificativa para realização de Prova de Conceito (PoC)

- 6.4.1. Considerando a complexidade técnica da solução objeto deste Termo de Referência, especialmente no que se refere à operação dos tridígitos de emergência 190 e 198, à priorização de chamadas, à alta disponibilidade exigida e à necessidade de interoperabilidade entre múltiplos componentes tecnológicos (Entroncamento SIP, CCaaS, PABX em Nuvem, ACD, filas regionais e mecanismos de redundância), torna-se indispensável a realização de Prova de Conceito (PoC).
- 6.4.2 A PoC possui caráter excepcional e técnico, sendo justificada pela natureza crítica do serviço contratado, que envolve atendimento de chamadas de emergência com potencial impacto direto na preservação da vida, da ordem pública e da segurança da sociedade.
- 6.4.3 A análise exclusivamente documental, baseada em catálogos técnicos, declarações do fabricante, manuais, atestados de capacidade técnica ou propostas comerciais, não é suficiente para aferir, de forma segura e objetiva, a aderência funcional da solução ofertada às exigências operacionais da PMGO. A verificação prática permite avaliar, em ambiente controlado, a efetiva operacionalidade da solução, sua estabilidade, compatibilidade técnica, qualidade de áudio, latência, comportamento em contingência e aderência aos fluxos reais de atendimento da corporação;

6.4.4. Ao final da realização da Prova Conceito (Poc), a Equipe Técnica fará registro de Ata e Parecer Técnico com os resultados da avaliação da Poc, que será juntada aos Autos, no prazo de 3 (três) dias úteis.

6.5. Exigência de Amostra

6.5.1. No ato de realização da Prova de Conceito (Poc), a Equipe Técnica fará registro de Ata e Parecer Técnico, das amostras do produto para que seja verificado se há o atendimento das especificações exigidas neste Termo de Referência. A Prova de Conceito destina-se à verificação funcional da solução tecnológica ofertada, enquanto a amostra tem por finalidade avaliar a conformidade física e técnica dos equipamentos apresentados, quando aplicável.

6.5.2. A amostra deverá ser entregue em até 10 (dez) dias após o término da fase de lances no endereço abaixo definido, em embalagem original, no mínimo 1 (uma) unidade de cada item pertencente à amostra (tópico 6.5.4), sendo que a empresa assume total responsabilidade pelo envio e por eventual atraso na entrega.

6.5.3. No caso de não haver entrega da amostra ou ocorrer atraso na entrega, sem justificativa aceita, ou havendo entrega de amostra fora das especificações previstas, a proposta será recusada.

6.5.4. Os itens que compõem a amostra a ser entregue são: 1(um) aparelho telefônico IP tipo I + 1(um) aparelho telefônico IP tipo II + 1(uma) licença ramal tipo I + 1(uma) licença ramal tipo II + 1 (um) acesso à plataforma/ software/ portal de gerenciamento. A instalação do entroncamento E1 não é necessária para essa análise.

6.5.5. O local para a entrega da amostra é na Seção de Gestão em Telecomunicações da Polícia Militar, localizada na Rua 115, número 4, Setor Sul, Goiânia/GO.

6.5.6. Caso a amostra seja reprovada, a proposta do Fornecedor será desclassificada, com a devida justificativa.

6.5.7. Os exemplares colocados à disposição da Administração serão tratados como protótipos, podendo ser manuseados e desmontados pela equipe técnica responsável pela análise, não gerando direito a ressarcimento.

6.5.8. Após a divulgação do resultado final do certame, as amostras entregues deverão ser recolhidas pelos Fornecedores no prazo de 30 dias, após o qual poderão ser descartadas pela Administração, sem direito ao ressarcimento.

6.5.9. Os interessados deverão colocar à disposição da Administração todas as condições indispensáveis à realização de testes e fornecer, sem ônus, os manuais impressos em língua portuguesa, necessários ao seu perfeito manuseio, quando for o caso.

6.6. Garantia da contratação

6.6.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os incisos I, II, III e IV do §1º, do art. 96, da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.

6.6.2. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-lo no prazo de, no mínimo, 1 (um) mês, contado da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato.

6.6.3. A garantia, nas modalidades caução, fiança bancária e título de capitalização, deverá ser prestada em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato.

6.6.4. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

6.7. Instalação, Garantia, Suporte Técnico e Manutenção:

6.7.1. A CONTRATADA será responsável, durante todo o período de vigência contratual, pela instalação, configuração, operação, suporte técnico, manutenção corretiva e preventiva da solução contratada, incluindo sistemas, plataformas, licenças, aparelhos telefônicos IP, headsets e demais componentes necessários ao pleno funcionamento do objeto.

6.7.2. A solução contratada deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, todos os dias do ano, devendo a CONTRATADA manter estrutura técnica, operacional e de suporte compatível com esse nível de disponibilidade.

6.7.3. Para fins deste Termo de Referência, considera-se operação da solução a manutenção dos recursos, serviços de telecomunicações, central de atendimento, centro de gerência e supervisão, estrutura de suporte, infraestrutura de manutenção, equipamentos e demais componentes necessários à efetiva funcionalidade dos serviços contratados, considerando o ambiente operacional da CONTRATANTE.

6.7.4. Durante toda a vigência contratual, a CONTRATADA deverá garantir o funcionamento dos equipamentos, sistemas, plataformas e demais componentes que integram a solução, prestando assistência técnica especializada, suporte técnico e manutenção, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, observadas as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

6.7.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar Central de Atendimento para registro de ocorrências, solicitações de reparo, acompanhamento de chamados e suporte técnico, com emissão de número único de protocolo para cada chamado registrado, nos termos das disposições específicas sobre abertura, acompanhamento e encerramento de chamados previstas neste Termo de Referência.

6.7.6. A CONTRATADA deverá designar profissionais capacitados para prestar suporte técnico à CONTRATANTE. Caso identifique falha, instabilidade ou inoperância em qualquer dos serviços prestados, a CONTRATADA deverá adotar, independentemente de chamado prévio da CONTRATANTE, as providências necessárias para diagnóstico, mitigação e solução da ocorrência.

6.7.7. O ingresso de profissionais da CONTRATADA ou de terceiros por ela indicados nas dependências da CONTRATANTE deverá ser previamente comunicado e autorizado, conforme procedimentos de segurança da CONTRATANTE, com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis, salvo em situações emergenciais devidamente justificadas.

6.7.8. A manutenção da solução deverá abranger, quando aplicável, a substituição de peças, acessórios, fontes de alimentação, baterias e demais componentes necessários ao pleno funcionamento dos equipamentos fornecidos pela CONTRATADA.

6.7.9. Em caso de substituição de aparelho, headset ou outro equipamento fornecido, a CONTRATADA deverá realizar todas as configurações necessárias ao seu pleno funcionamento, incluindo parametrizações, vinculação às licenças, testes de operação e integração com os demais componentes da solução.

6.7.10. As licenças, aparelhos telefônicos IP, headsets e demais componentes físicos da solução deverão ser entregues, instalados e configurados nas localidades indicadas pela Polícia Militar do Estado de Goiás, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

6.7.11. A instalação deverá contemplar, quando aplicável, a configuração lógica, instalação física, conexão dos equipamentos à rede da Secretaria de Segurança Pública do Estado de Goiás — SSP/GO —, testes de funcionamento e validação operacional da solução.

6.7.12. As condições específicas de garantia, suporte técnico, manutenção, abertura de chamados, prazos de atendimento, solução definitiva, relatórios e Níveis Mínimos de Serviço serão observadas conforme disposições próprias deste Termo de Referência.

6.8. Obrigações pertinentes à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

6.8.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão da licitação ou da contratação, a partir da apresentação da proposta no certame, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

6.8.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

6.8.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

6.8.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

6.8.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do Contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

6.8.6. É dever do Contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

6.8.7. O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

6.8.8. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

6.8.9. O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

6.8.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

6.8.11. O presente instrumento está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD, por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

6.8.12. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

6.9. Homologação e Adjudicação

6.9.1. Encerradas as fases de julgamento e habilitação, e esgotados os recursos administrativos, o processo licitatório será encaminhado à autoridade superior para adjudicação do objeto e homologação do certame, ou, se for o caso, para determinação de saneamento, revogação ou anulação, nos termos da legislação aplicável.

6.9.2. A homologação da licitação não implicará direito à contratação.

6.9.3. É requerido que o proponente responda aos questionamentos do **Anexo- Prova de Conceito** ([LINK](#)), referente aos testes que posteriormente serão aplicados na fase de homologação da solução proposta.

6.9.4. O Proponente deverá participar da Prova de Conceito conforme ao seguinte Anexo:

6.9.4.1. Plano de Testes, Evento Sei ([Prova Conceito](#)).

Tópico 7 - MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

7. O objeto contratado deverá ser entregue ou prestado mediante o cumprimento das seguintes condições:

7.1. Prazo de entrega ou prestação de serviço:

7.1.1 O prazo de entrega do objeto ou prestação do serviço contratado é de 90 (noventa) dias para solução de PABX em nuvem e de 120 (cento e vinte) dias para a solução de call center, contados do recebimento da Ordem de Serviço ou Fornecimento, emitida pelo Gestor e/ou Fiscal do Contrato.

7.1.2. Caso não seja possível a entrega na data determinada, a empresa deverá comunicar as razões respectivas com pelo menos 15 (quinze) dias de antecedência para que qualquer pleito de prorrogação de prazo possa ser analisado, ressalvadas situações de caso fortuito e força maior.

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

7.2. Cronograma de execução

7.2.1 A implantação da solução será dividida em:

7.2.1.1. PLANEJAMENTO E PROJETO: que se inicia com emissão da Ordem de Serviço de ativação da primeira unidade da CONTRATANTE;

7.2.1.2. PLANO DETALHADO DE MIGRAÇÃO: a CONTRATADA deverá apresentar ao CALTl um plano detalhado de migração (PDM) para aprovação formal. Este PDM é condição para o Serviço de Implantação e deve conter, no mínimo:

7.2.1.2.1. O cronograma de portabilidade dos números tridígitos (190/198) e demais DDRs, definindo a janela de transição (dia/hora) com o menor impacto operacional;

7.2.1.2.2. O plano de testes de validação do roteamento das chamadas (190/198) imediatamente após a portabilidade;

7.2.1.2.3. O plano de reversão, detalhando os procedimentos técnicos para reverter a portabilidade à operadora antiga em caso de falha catastrófica na migração;

7.2.1.3. SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO: inclui serviços de instalação e configuração dos equipamentos e softwares, e integração da unidade à nova solução de telefonia;

7.2.1.4. OPERAÇÃO ASSISTIDA: conforme descrito no item 7.4.

7.2.2. Será facultado à CONTRATANTE a execução de uma fase e posterior cancelamento das fases seguintes.

7.2.3. A CONTRATADA deverá alocar um gerente de projeto de forma remota ou local para coordenação das atividades.

7.2.4. A CONTRATADA deverá fazer a instalação do sistema durante o horário comercial exceto as atividades relacionadas a migração do sistema antigo para o novo que deverão ser realizadas fora do horário comercial.

7.2.5. A CONTRATADA deverá entregar documentação completa do ambiente de instalação e das configurações realizadas.

7.3. Treinamento e transferência de conhecimento

7.3.1. A CONTRATADA deverá realizar treinamento técnico e operacional, com o objetivo de garantir a adequada utilização, administração e gestão da solução contratada pela Polícia Militar do Estado de Goiás.

7.3.2. Os treinamentos deverão ser organizados por público-alvo, observando as atribuições e níveis de acesso de cada grupo, contemplando, no mínimo:

7.3.2.1. Equipe técnica da PMGO/CALTl/SSP: capacitação voltada à administração da plataforma, configuração de usuários, filas, URA, regras de transbordo, gestão de ramais, relatórios, integrações, APIs e demais funcionalidades técnicas contratadas.

7.3.2.2. Gestores e supervisores: capacitação voltada ao acompanhamento da operação, uso de dashboards, monitoramento em tempo real, relatórios gerenciais, indicadores de desempenho, gestão de gravações e acompanhamento da produtividade dos atendentes.

7.3.2.3. Operadores e atendentes: capacitação voltada ao uso da interface de atendimento, aparelhos IP, softphones, status de agente, transferências, registro de atendimentos, consulta de informações e demais rotinas operacionais relacionadas aos serviços contratados.

7.3.3. Os treinamentos deverão ser personalizados e restritos às funcionalidades, módulos, serviços e integrações efetivamente contratados pela PMGO, não sendo obrigatória a abordagem de funcionalidades não contempladas no objeto contratual.

7.3.4. Os treinamentos deverão ser ministrados por profissionais capacitados, com conhecimento técnico e operacional da solução fornecida.

7.3.5. A capacitação poderá ser realizada de forma remota, presencial ou híbrida, conforme definição da PMGO em conjunto com a CONTRATADA, considerando a natureza do conteúdo, o público-alvo, a disponibilidade das equipes e a melhor estratégia para transferência de conhecimento.

7.3.6. A critério da PMGO, os treinamentos destinados aos usuários finais da solução poderão ser complementados por videoaulas gravadas, manuais, guias rápidos, materiais didáticos digitais, tutoriais ou outros recursos de apoio.

7.3.7. A CONTRATADA deverá disponibilizar material didático próprio, em meio digital, compatível com os serviços contratados, contemplando orientações de uso, procedimentos operacionais, fluxos básicos, boas práticas, canais de suporte e instruções para consulta posterior.

7.3.8. Sempre que possível, as sessões de treinamento remoto deverão ser gravadas e disponibilizadas à CONTRATANTE, para fins de consulta, reciclagem interna e apoio à capacitação de novos usuários durante a vigência contratual.

7.3.9. Os períodos, horários, formato e cronograma dos treinamentos serão definidos em comum acordo entre a PMGO e a CONTRATADA, de modo a não prejudicar a continuidade dos serviços e das atividades operacionais da CONTRATANTE.

7.3.10. A CONTRATADA deverá fornecer comprovação da realização dos treinamentos, podendo ser por meio de lista de presença, relatório de participação, registro de acesso, certificado, declaração ou outro documento equivalente.

7.3.11. Não haverá faturamento específico referente aos treinamentos, devendo a CONTRATADA responsabilizar-se por todos os custos decorrentes da preparação, realização, disponibilização de materiais e demais atividades necessárias à capacitação dos usuários da solução.

7.4. Operação Assistida

- 7.4.1. A OPERAÇÃO ASSISTIDA (OA) é um complemento dos serviços de implantação (ativação) das unidades da CONTRATANTE, e deverá ser prestado sem ônus adicional à CONTRATANTE.
- 7.4.2. Terá duração total de 05 (cinco) dias corridos, contados imediatamente a partir do primeiro dia em que a CONTRATADA ativar cada unidade da CONTRATANTE na nova solução de telefonia.
- 7.4.3. A Operação Assistida deve assegurar o auxílio e pronta ação corretiva necessária em questões relacionadas com a configuração, monitoramento e estabilização da nova solução de telefonia, com o objetivo de garantir o bom funcionamento dos serviços.
- 7.4.4. Durante a fase de operação assistida, a CONTRATADA deverá atuar de maneira a mitigar os riscos decorrentes da transição tecnológica da plataforma atualmente existente para a nova solução de telefonia.
- 7.4.5. A contagem de tempo de Operação Assistida (05 dias) é relativa a cada item de serviço de implantação finalizado pela CONTRATADA, podendo haver várias contagens de tempo de OA simultâneos.
- 7.4.6. A CONTRATADA poderá prestar os serviços de Operação Assistida de forma remota, utilizando-se recursos de áudio ou videoconferência com os técnicos e usuários da CONTRATANTE.
- 7.4.7. A prestação de serviços de OA deverá ocorrer de segunda-feira a sexta-feira, em horário comercial, no padrão 8x5 (oito horas por dia, das 8h às 18h, cinco dias úteis da semana).
- 7.4.8. Se for constatado que a Operação Assistida com atendimento remoto retarda a mitigação dos riscos decorrentes da transição tecnológica da plataforma ou prejudica o bom funcionamento da nova solução, a CONTRATANTE notificará a CONTRATADA, que deverá alocar técnico capacitado para prestar serviços de OA on-site nas unidades da CONTRATANTE.
- 7.4.9. Para atendimento aos serviços de operação assistida, a CONTRATADA deverá oferecer serviço de atendimento à CONTRATANTE com possibilidade de abertura de chamados, sem limite de quantidade, por telefone ou sistema aberturas de chamados disponível em sítio da Internet.
- 7.4.10. O telefone fornecido deverá ser de discagem direta gratuita (DDG), ou de número de telefone fixo, com custo de ligação local;
- 7.4.11. Não haverá óbice se esses canais de atendimento sejam os mesmos dos serviços de suporte técnico e manutenção, desde que sejam atendidos os requisitos deste item.
- 7.4.12. Os chamados de operação assistida deverão ser atendidos e solucionados levando em consideração os Níveis Mínimos de Serviço (NMS).
- 7.4.13. Caso seja necessária a consecução de atividades que possam afetar a disponibilidade dos serviços, as atividades de operação assistida podem ser prolongadas após o horário de expediente da unidade da CONTRATANTE, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE.
- 7.4.14. As atividades de operação assistida deverão ser conduzidas por profissionais da CONTRATADA com perfil técnico adequado e experiência mínima comprovada de 2 (dois) anos em implantações e/ou manutenção de solução Telefonia IP.
- 7.4.15. O período de operação assistida deve englobar, dentre outras, as seguintes atividades:
- 7.4.15.1. Monitoramento de funcionamento e da capacidade dos serviços;
- 7.4.15.2. Identificação e abertura de chamados técnicos para solução de falhas na solução;
- 7.4.15.3. Resolução de problemas (troubleshooting);
- 7.4.15.4. Configuração de facilidades de centrais telefônicas (rechamada, captura de chamadas, chamadas em grupo, conferência, siga-me, transferência de chamadas, discagem automática, etc.);
- 7.4.15.5. Suporte para dúvidas de configurações e uso de facilidades de centrais telefônicas;
- 7.4.15.6. Suporte para criação de ramais IP na plataforma de Telefonia IP;
- 7.4.15.7. Suporte para configuração de ramais em Softphone e Terminais IP;
- 7.4.15.8. Análise da efetividade de regras e configurações;
- 7.4.15.9. Execução/revisão de procedimentos de backup e restore de configurações;
- 7.4.15.10. Manutenção da documentação técnica;
- 7.4.15.11. Aplicação de políticas de detecção de ataques;
- 7.4.15.12. Aplicação de políticas de bloqueio e descarte de ataques;
- 7.4.15.13. Aplicação de políticas de roteamento de chamadas;
- 7.4.15.14. Geração de relatórios técnicos, administrativos e gerenciais;
- 7.4.15.15. Manutenção dos diversos cadastros com informações do sistema;
- 7.4.15.16. Manutenção do Inventário;
- 7.4.15.17. Manutenção dos Usuários;
- 7.4.15.18. Manutenção dos Perfis de acesso ao sistema;
- 7.4.15.19. Manutenção dos Contratos, incluindo serviços e tarifas;
- 7.4.15.20. Apoio na gestão e operação do sistema de bilhetagem e tarifação.

7.5. Projeção Financeira

- 7.5.1. Tabela de Cronograma Financeiro (previsão).

Exercício	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril
2026	-	-	-	-
2027				
2028				
2029				

Total: R\$ 5.102.559,30 (R\$ Cinco Milhões e Cento e Dois Mil e Quinhentos e Cinquenta e Nove Reais e Trinta Centavos), por um período de 30 meses

7.6. Local de entrega ou prestação de serviço

7.6.1. O objeto contratado deverá ser entregue e disponível para ser prestado em todos os Municípios do Estado de Goiás, de acordo com as necessidades da Polícia Militar.

7.7. Dinâmica da entrega ou prestação de serviço

7.7.1. Os produtos a serem entregues devem ser acondicionados em embalagem apropriada, de forma segura, com os respectivos acessórios, com marca, manual, garantia e modelo impressos;
7.7.2. As assinaturas, bem como os Aparelhos Telefônicos IPs serão instalados e utilizados nas Unidades, Regionais, OPM, Especializadas, CIIC ou Comando de operações da Polícia Militar de todo o estado de Goiás;
7.7.3. A instalação e configuração de Entroncamento E1 serão analisadas conforme as necessidades de cada região ao longo do contrato;
7.7.4. Inicialmente, os Aparelhos Telefônicos IPs deverão ser encaminhados para a Divisão de Patrimônio do CALTI para que sejam cadastrados no Banco de Dados da Seção, objetivando um melhor controle sobre os aparelhos em regime de comodato;
7.7.5. Informa-se que, ao longo do contrato, as unidades da Polícia Militar de Goiás poderão sofrer mudanças de endereços;
7.7.6. Deverão ser portados todos os 677 números utilizados pela Polícia Militar do Estado de Goiás, sendo 642 números tendo como operadora atual OI S/A, além de mais 35 números, os quais têm como operadora Algar Telecom.

7.8. Garantia, manutenção e assistência técnica

7.8.1 O prazo de garantia observará o disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 — Código de Defesa do Consumidor —, sem prejuízo das condições específicas de garantia, manutenção e suporte previstas neste Termo de Referência.
7.8.2. Todos os softwares, equipamentos, componentes, acessórios e demais elementos que compõem a solução fornecida pela CONTRATADA deverão possuir garantia de funcionamento, manutenção e suporte durante toda a vigência contratual, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.
7.8.3. A garantia deverá abranger, no mínimo:
7.8.3.1. Todas as funcionalidades suportadas pelos componentes da solução, incluindo hardware e software, independentemente de terem sido previamente configuradas ou da política de comercialização do fabricante;
7.8.3.2. Softwares, firmwares, microcódigos e demais componentes lógicos da solução, incluindo o direito à instalação de novas versões, atualizações, correções, melhorias, patches de segurança, upgrades e updates disponibilizados pelo fabricante ou provedor da solução durante toda a vigência contratual, sem ônus adicional para a CONTRATANTE;
7.8.3.3. Equipamentos e componentes físicos fornecidos pela CONTRATADA, abrangendo manutenção corretiva, reparo, troca de peças ou substituição de equipamentos defeituosos durante todo o período da contratação, independentemente da política comercial do fabricante.
7.8.4. Os reparos necessários, trocas de peças ou substituições de equipamentos deverão ser realizados, preferencialmente, nas dependências da CONTRATANTE, no local onde os equipamentos estiverem instalados.
7.8.5. O atendimento poderá ser iniciado de forma remota, para fins de diagnóstico, triagem e tentativa de restabelecimento do serviço ou equipamento, mediante procedimentos de troubleshooting.
7.8.6. O atendimento presencial/on-site deverá ser realizado quando o restabelecimento remoto não for possível ou quando, pelas características do incidente, houver necessidade de intervenção física no equipamento, componente ou ambiente de instalação.
7.8.7. A utilização da modalidade remota não suspende nem reinicia a contagem dos prazos de atendimento, reparo, substituição ou solução definitiva previstos neste Termo de Referência.
7.8.8. Excepcionalmente, em relação a equipamentos, fontes de alimentação, componentes de conexão, acessórios ou demais peças físicas, será admitida a substituição por meio de logística reversa, recolhimento, reparo, devolução ou fornecimento de equipamento de backup, desde que tal procedimento não comprometa os prazos de solução definitiva e os Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos neste Termo de Referência.
7.8.9. Quanto aos níveis de serviço, abertura de chamados, prazos de atendimento, prazos de solução definitiva, acompanhamento e demais condições aplicáveis à garantia da solução, deverão ser observadas, no que couber, as disposições constantes nos itens referentes à manutenção e suporte técnico, abertura de chamados, acompanhamento dos chamados e Níveis Mínimos de Serviço deste Termo de Referência.
7.8.10 Os chamados técnicos que resultem em acionamento de garantia para substituição, reparo ou restabelecimento de equipamentos fornecidos pela CONTRATADA e que estejam inoperantes ou causem interrupção total ou parcial do serviço de telefonia, comunicação ou atendimento na unidade da CONTRATANTE deverão ser classificados conforme o impacto operacional gerado, observados os critérios de severidade previstos nos Níveis Mínimos de Serviço deste Termo de Referência.
7.8.10.1. Quando a falha impedir o desempenho de atividade ou função essencial da CONTRATANTE e não houver solução alternativa disponível, o chamado deverá ser classificado como de severidade crítica.
7.8.10.2. Quando a falha permitir a continuidade parcial das atividades, mas com desempenho prejudicado, limitação relevante ou impacto operacional significativo, o chamado deverá ser classificado como de severidade alta.
7.8.11. Todas as despesas decorrentes da execução dos serviços de diagnóstico, reparo, manutenção, troca de peças, substituição de equipamentos, atendimento on-site, logística reversa, transporte de componentes, envio de equipamento de backup ou quaisquer outras providências necessárias ao restabelecimento da solução serão de responsabilidade da CONTRATADA, salvo nas hipóteses de mau uso ou uso indevido comprovado, nos termos deste Termo de Referência.
7.8.12. A CONTRATADA deverá substituir o equipamento quando, no período de 6 (seis) meses, ocorrerem mais de 3 (três) chamados referentes ao mesmo problema, desde que a causa raiz seja atribuída ao equipamento, ou mais de 5 (cinco) chamados referentes a problemas distintos, desde que as respectivas causas raízes também sejam atribuídas ao equipamento.
7.8.13. A CONTRATADA deverá prover e manter reserva técnica mínima equivalente a 10% dos aparelhos telefônicos SIP tipo 1 e tipo 2 fornecidos, com a finalidade de assegurar a substituição tempestiva dos equipamentos em caso de defeito, falha recorrente, necessidade de manutenção ou indisponibilidade.
7.8.14.. O descumprimento injustificado dos prazos de atendimento, reparo, substituição ou solução definitiva relacionados à garantia, manutenção e assistência técnica sujeitará a CONTRATADA às glosas, descontos e sanções previstas neste Termo de Referência, observada a regra de não cumulatividade por fato gerador único, quando aplicável.

7.9. Atualização, substituição de equipamento e manutenção corretivas e preventivas da solução

7.9.1. A CONTRATADA deverá prover, sempre que necessário, atualizações, substituição de equipamentos defeituosos (garantia) que ela forneceu, manutenções corretivas e preventivas de todos os elementos da solução (hardware e software), bem como mantê-los compatíveis com os demais componentes que a integram, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.
7.9.2. A CONTRATADA deverá prover, sempre que necessário, todas as correções e/ou atualizações dos itens da Solução que permitam melhorar ou evoluir as suas funcionalidades, bem como mantê-los compatíveis com os demais componentes que a integram, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.
7.9.3. Deverá ser realizado mensalmente procedimentos de manutenção preventiva tanto de verificação da integridade, desempenho e adequado funcionamento

do hardware e dos softwares instalados, conforme orientações do fabricante, sendo responsabilidade da CONTRATADA prover todas as correções e/ou atualizações que sejam necessárias.

7.9.4. Nos casos de manutenções, preventivas ou corretivas, em que haja risco de indisponibilidade total ou parcial dos equipamentos, a CONTRATANTE deverá ser previamente notificada, num prazo mínimo de 5 (cinco) dias úteis, para que proceda internamente a aprovação e o agendamento da manutenção em horário conveniente.

7.9.5. Durante o período de suporte técnico e manutenção, a CONTRATADA deverá garantir o adequado funcionamento dos equipamentos, prestando todo tipo de apoio técnico necessário e intervenções necessárias para se obter todas as funcionalidades exigidas na solução contratada.

7.9.6. A responsabilidade da CONTRATADA, em relação aos aparelhos telefônicos IP e headsets fornecidos, restringe-se ao regular funcionamento, configuração, manutenção e substituição em caso de defeito não decorrente de mau uso, uso indevido, falha de rede interna ou conectividade sob responsabilidade da CONTRATANTE.

7.9.6.1. Considera-se mau uso ou uso indevido a utilização do equipamento de forma diversa da finalidade para a qual foi projetado, bem como danos físicos, quedas, rompimentos, adulterações, avarias por líquidos, intervenções não autorizadas ou outras situações que não decorram de falha técnica do equipamento.

7.9.6.2. Havendo indício de mau uso ou uso indevido, a CONTRATADA deverá apresentar relatório técnico circunstanciado no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contado da abertura do chamado.

7.9.6.3. Comprovado o mau uso ou uso indevido, mediante validação pela CONTRATANTE, os custos de reposição poderão ser atribuídos à CONTRATANTE, sem prejuízo da obrigação da CONTRATADA de restabelecer o funcionamento do serviço nos prazos contratualmente previstos.

7.10. Suporte aos usuários da solução

7.10.1 A CONTRATADA deverá manter equipe treinada para atender diretamente os usuários em demandas referentes a diagnóstico e tratamento de problemas, configuração e administração do ambiente e esclarecimento de dúvidas em geral.

7.11. Atendimento técnico

7.11.1. Deverá ser prestado, preferencialmente, de forma remota.

7.11.2. A CONTRATANTE deverá fornecer acesso remoto à CONTRATADA através de soluções WEB seguras, para acesso remoto.

7.11.3. Se for constatado que este serviço de suporte e manutenção, prestado de forma remota pela CONTRATADA, retarda a solução de suporte ou manutenção solicitadas, a CONTRATANTE notificará a CONTRATADA e ela deverá alocar técnicos capacitados para prestar serviços on-site.

7.11.4. Os custos relativos ao uso de soluções de conexão remota, deslocamento de técnicos, transporte de componentes e equipamentos, dentre outros, são de responsabilidade da CONTRATADA.

7.11.5. Os equipamentos de uso pessoal que porventura sejam necessários (notebooks, tablets, equipamentos de segurança pessoal etc.) deverão ser providos pela CONTRATADA.

7.11.6. Os chamados deverão ser atendidos por técnico(s) certificado(s)/capacitado(s) pelo fabricante. A comprovação da certificação/capacitação do(s) técnico(s) poderá ser exigida a qualquer momento durante a vigência do contrato.

7.11.7. A CONTRATADA deverá possuir suporte técnico qualificado de 1º, 2º e 3º níveis, bem como os firmwares e microcódigos dos equipamentos, de forma a prestar os serviços de manutenção e assistência técnica, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

7.11.8. Para todos os efeitos, vigoram os seguintes conceitos de Suporte Técnico (1º, 2º e 3º níveis):

7.11.8.1. Primeiro nível: equipe treinada para atender diretamente os usuários em demandas referentes a diagnóstico e tratamento de problemas, configuração e administração do ambiente e esclarecimento de dúvidas em geral;

7.11.8.2. Segundo nível: equipe multidisciplinar treinada, certificada e com grande experiência em ambientes críticos e complexos, que exigem alta disponibilidade;

7.11.8.3. Terceiro nível: escalonamento ao fabricante, devido à necessidade de retaguarda nas tecnologias suportadas.

7.12. Abertura de chamados:

7.12.1. Para atendimento aos serviços de suporte e manutenção, a CONTRATADA deverá oferecer atendimento à CONTRATANTE com possibilidade de abertura de chamados 24x7 (24 horas por dia, durante os sete dias da semana, inclusive feriados), sem limite de quantidade, por telefone ou sistema de abertura de chamados disponível em sítio da Internet;

7.12.2. O telefone fornecido deverá ser de discagem direta gratuita (DDG), ou de número de telefone fixo, com custo de ligação local;

7.12.3. Os canais de relacionamento deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA imediatamente após a assinatura do contrato;

7.12.4. Sempre que a CONTRATADA mudar quaisquer dos canais de relacionamento, deverá informar com antecedência mínima de 15 (quinze) dias corridos;

7.12.5. Todas as demandas de suporte e manutenção deverão ser registradas em sistema de registro de chamados disponibilizado pela CONTRATADA, como forma de documentação, acompanhamento e medição de níveis de serviço;

7.12.6. Todos os chamados, abertos por telefone e pelo sítio da Internet, deverão possuir um número único de identificação (número de registro do chamado), gerado automaticamente e retornado por e-mail ou informado por telefone para o usuário solicitante;

7.12.7. O sistema de registro de chamados, quando em sítio da Internet, deverá obrigar o usuário a preencher, no mínimo, as seguintes informações:

7.12.7.1. Identificação do solicitante;

7.12.7.2. E-mail;

7.12.7.3. Telefone(s) de contato;

7.12.7.4. Descrição. Texto digitado pelo demandante.

7.12.8. Todo chamado aberto no sítio da Internet deverá retornar um e-mail para o usuário com todas as informações fornecidas e a data e hora de sua abertura e o número único de identificação;

7.12.9. A CONTRATADA deverá abrir chamados automáticos, com comunicação posterior à CONTRATANTE, para:

7.12.9.1. Updates ou upgrades de softwares disponibilizados em última versão pelos fabricantes;

7.12.9.2. Instalações de patches de correção de erros e segurança disponibilizados em última versão pelos fabricantes;

7.12.9.3. Atualização de firmwares ou softwares de gateways e terminais telefônicos, disponibilizados em última versão pelos fabricantes;

7.12.9.4. Atualizações, correções e manutenções preventivas da solução que sejam necessárias.

7.13. Prazos específicos de solução definitiva, reparo e substituição

7.13.1. Os prazos previstos na tabela abaixo referem-se exclusivamente à solução definitiva do incidente, reparo ou substituição do equipamento, não substituindo os prazos de resposta, triagem, atendimento remoto ou atendimento in loco previstos nos Níveis Mínimos de Serviço deste Termo de Referência.

7.13.2. Os prazos de resposta, triagem e início do atendimento serão definidos conforme a severidade do chamado, nos termos do item 7.20. Os prazos da tabela abaixo correspondem ao tempo máximo para restabelecimento completo do serviço, funcionalidade ou equipamento afetado.

7.13.3. A contagem do prazo para solução definitiva terá início a partir da abertura do chamado junto à Central de Atendimento da CONTRATADA e da emissão do respectivo número de protocolo, ressalvadas as hipóteses de interrupção de contagem expressamente previstas neste Termo de Referência.

7.13.4. Para chamados classificados como severidade crítica, especialmente aqueles que afetem, quando aplicável, a Plataforma de PABX em Nuvem, o Call Center em Nuvem, a URA de Atendimento, o Serviço 0800 ou o atendimento dos trídígitos 190 e 198, os prazos de solução definitiva serão contados em horas corridas, considerando a natureza ininterrupta e essencial dos serviços.

7.13.5. Para os demais chamados, a contagem dos prazos de solução definitiva observará horas úteis, salvo disposição específica em contrário.

7.13.6. Quando a solução definitiva depender de reparo ou substituição de equipamento físico, a CONTRATADA deverá disponibilizar equipamento equivalente, de especificação igual ou superior ao anteriormente fornecido, para utilização em caráter provisório pela CONTRATANTE, quando necessário à continuidade dos serviços.

7.13.7. Decorrido o prazo para reparo, substituição ou solução definitiva sem atendimento da solicitação da CONTRATANTE ou sem justificativa aceita, a

CONTRATANTE poderá adotar as providências administrativas cabíveis, inclusive contratação de terceiro para execução dos reparos, ajustes ou substituição do bem ou de seus componentes, com posterior apuração e eventual ressarcimento dos custos pela CONTRATADA, observado o contraditório e a ampla defesa.

Item	Serviço	Prazo máximo para solução definitiva/reparo/substituição
1	Aparelhos Telefônicos	24 horas
2	Headsets	24 horas
3	Plataforma de PABX em Nuvem	06 horas
4	Call Center em Nuvem	06 horas
5	Ura de Atendimento	06 horas
6	Softphones	06 horas
7	Serviço DDI	06 horas
8	Serviço 0800	06 horas

7.14. Acompanhamento dos chamados:

7.14.1. Os chamados serão avaliados mensalmente, em conjunto com a equipe técnica da CONTRATANTE, para análise quanto ao cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS);

7.14.2. Todos os chamados, bem como as providências adotadas, deverão ser armazenados em sistema da CONTRATADA para controle de chamados e o acesso a esse sistema deverá estar disponível quando solicitado;

7.14.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar relatórios sobre a abertura e conclusão de chamados aos Gestores do contrato para acompanhamento dos NMS, com, no mínimo, as seguintes informações:

7.14.3.1. Número do registro;

7.14.3.2. Identificação e contato do solicitante;

7.14.3.3. Status. Ex.: Aguardando atendimento, em atendimento, aguardando posição de terceiro, suspensa, cancelada, concluída, etc.;

7.14.3.4. Data e hora de abertura;

7.14.3.5. Descrição. Texto digitado pelo demandante;

7.14.3.6. Data da última atualização e responsável atual;

7.14.3.7. Data de conclusão.

7.15. Mudança na situação de chamado:

7.15.1. Quando houver qualquer mudança na situação de um chamado, uma notificação deve ser enviada ao usuário que abriu o chamado e/ou à equipe técnica da CONTRATANTE por meio de mensagem eletrônica, contendo informações de registro do chamado e da mudança de estado.

7.16. Interrupção de chamado:

7.16.1. A critério da CONTRATANTE, a contagem de tempo pode ser interrompida nos seguintes casos:

7.16.1.1. A CONTRATADA apresentar razões, aceitas pela CONTRATANTE, que comprovem a ocorrência de fatos que fogem ao seu controle;

7.16.1.2. Quando houver acordo com a CONTRATANTE para agendamento de ações necessárias para a resolução do chamado;

7.16.1.3. Quando for necessária a tomada de ação pela CONTRATANTE.

7.17. Encerramento de chamado:

7.17.1. Os chamados abertos somente poderão ser encerrados (fechados) após autorização da CONTRATANTE;

7.17.2. Para que um chamado seja considerado encerrado, os serviços executados devem ser adequadamente documentados, evidenciados e arquivados no sistema de controle de chamados da CONTRATADA;

7.17.3. Qualquer chamado encerrado, sem anuência da CONTRATANTE ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido, será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamado, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.

7.18. Relatório de Serviços Prestados (RSP):

7.18.1. O RSP deverá registrar todos os chamados referentes à prestação dos serviços, incluindo informações sintéticas dos chamados abertos e fechados, com ênfase para aqueles resolvidos no mês e o respectivo cumprimento dos níveis de serviço;

7.18.2. No RSP deverá constar, no mínimo, as seguintes informações:

7.18.2.1. Data-hora de registro do chamado;

7.18.2.2. Data-hora de início do atendimento do chamado;

7.18.2.3. Data-hora de conclusão do atendimento do chamado;

7.18.2.4. Número do ticket;

7.18.2.5. Tipo de chamado;

7.18.2.6. Elemento da solução;

7.18.2.7. Identificação do problema;

7.18.2.8. Providências adotadas para o diagnóstico, solução provisória e solução definitiva;

7.18.2.9. Identificação do técnico da Equipe Técnica da CONTRATANTE que solicitou o serviço;

- 7.18.2.10. Identificação do técnico responsável pela execução do serviço, bem como outras informações pertinentes;
- 7.18.2.11. Diferença de tempo entre o registro e a conclusão do atendimento do chamado, discriminando o tempo total de atendimento do chamado, tempo total de parada de contagem de NMS e o tempo extrapolado;
- 7.18.2.12. Desconto a ser aplicado pelo descumprimento do NMS, se for o caso.

7.19. Relatório de Indisponibilidade de Serviços (RIS):

- 7.19.1 Os RIS são relatórios mensais, contendo informações sintéticas e analíticas, das indisponibilidades de cada item de serviço contratado, com identificação do serviço, datas e horas e tempo total das de indisponibilidades;
- 7.19.2. No RIS deverá constar, no mínimo, as seguintes informações:
- 7.19.2.1. Identificação do serviço;
- 7.19.2.2. Identificação da unidade da CONTRATANTE onde o serviço está sendo executado;
- 7.19.2.3. Identificação do número do ramal, quando aplicável;
- 7.19.2.4. Número do chamado aberto, pela CONTRATADA ou CONTRATANTE, para relatar a indisponibilidade;
- 7.19.2.5. Elemento da solução;
- 7.19.2.6. Identificação do problema;
- 7.19.2.7. Providências adotadas para o diagnóstico, solução provisória e solução definitiva;
- 7.19.2.8. Identificação do técnico da Equipe Técnica da CONTRATANTE que solicitou o serviço;
- 7.19.2.9. Identificação do técnico responsável pela execução do serviço, bem como outras informações pertinentes;
- 7.19.2.10. Diferença de tempo entre o registro e a conclusão do atendimento do chamado, discriminando o tempo total de atendimento do chamado, tempo total de parada de contagem de NMS e o tempo extrapolado;
- 7.19.2.11. Desconto a ser aplicado pelo descumprimento do NMS, se for o caso.
- 7.19.3. Os RSP e RIS deverão ser emitidos em arquivo eletrônico em formato de planilha e enviadas e/ou armazenada em condições a serem definidas pela CONTRATANTE.

7.20. Níveis Mínimos de Serviço:

Nível de Severidade	Descrição	Horário de Atendimento	Tempo máximo para início do atendimento
Crítica	Problema grave que impede o desempenho de atividade ou função essencial, sem solução alternativa disponível.	24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive feriados	Atendimento Remoto: 2 horas corridas
			Atendimento in loco: 4 horas corridas
Alta	Funções disponíveis, mas com desempenho prejudicado ou bastante limitado.	8:00h às 18:00h Dias úteis	Atendimento Remoto: 4 horas úteis
			Atendimento in loco: 8 horas úteis
Média	Funções ou procedimentos não críticos inutilizáveis ou difíceis de usar, com solução alternativa disponível.	8:00h às 18:00h Dias úteis	24 horas úteis
Baixa	Serviço disponível e operacional, com impacto trivial ou solicitação de informação, configuração ou orientação.	8:00h às 18:00h Dias úteis	48 horas úteis

- 7.20.1. Os prazos previstos neste item referem-se ao início do atendimento, triagem ou acionamento técnico pela CONTRATADA, conforme a severidade do chamado, não substituindo os prazos específicos de solução definitiva, reparo ou substituição previstos no item 7.13 deste Termo de Referência.

Tópico 8 - MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

8.1. Responsabilidade do Fornecedor

- 8.1.1. Não obstante o Fornecedor ser o único responsável pela entrega do objeto ou prestação de serviço, a Administração se reserva no direito de exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre o fornecimento ou prestação de serviço, nos termos da legislação aplicável.
- 8.1.2. O Fornecedor será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela Administração.

8.2. Comunicação

- 8.2.1 As comunicações entre o órgão ou entidade e o Fornecedor serão realizadas por escrito, admitindo-se o uso de notificação ou mensagem eletrônica registrada no sistema SISLOG destinada a esse fim, realizadas pelo Gestor do Contrato, ou seu respectivo substituto, formalmente designado.

8.3. Reunião inicial do contrato

- 8.3.1. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa Fornecedor para reunião inicial para apresentação do Plano de Gestão do Contrato, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução do Fornecedor, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

8.4. Registro de Ocorrências

- 8.4.1. Serão registradas todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

8.5. Gestão e fiscalização do contrato

- 8.5.1. O contrato será acompanhado pelo Gestor e Fiscal do Contrato, ou seus respectivos substitutos, formalmente designados nos termos do Decreto estadual nº 10.216, de 14 de fevereiro de 2023, responsáveis pela fiscalização, acompanhamento e verificação da perfeita execução contratual, em todas as fases até a

finalização do contrato.

8.5.2. O Gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato e será responsável pela comunicação com representantes do Fornecedor, nos termos do art. 22 do Decreto estadual nº 10.216, de 14 de fevereiro de 2023.

8.5.3. O Gestor do contrato coordenará as atividades relacionadas à fiscalização técnica, administrativa e setorial, aos atos preparatórios à instrução processual e encaminhará a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos relativos à alteração, prorrogação ou rescisão contratual ou para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções.

8.6. Fiscalização Técnica

8.6.1. O Fiscal Técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração, segundo suas atribuições descritas no art. 23 do Decreto estadual nº 10.216, de 14 de fevereiro de 2023.

8.6.2 O Fiscal Técnico acompanhará o contrato com o objetivo de avaliar a execução do objeto nas condições contratuais e, se for o caso, aferir se a quantidade, a qualidade, o tempo e o modo da prestação ou da execução do objeto estão compatíveis com os indicadores estabelecidos no edital para o pagamento, com possibilidade de solicitar o auxílio ao Fiscal Administrativo ou Setorial, e ainda informar ao gestor do contrato, em tempo hábil, a ocorrência relevante que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência ou a existência de riscos quanto à conclusão da execução do objeto contratado que estão sob sua responsabilidade.

8.7. Fiscalização Administrativa

8.7.1. O Fiscal Administrativo do contrato acompanhará os aspectos administrativos contratuais quanto às obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas e ao controle do contrato no que se refere a revisões, reajustes, repactuações e providências nas hipóteses de inadimplemento, segundo suas atribuições descritas no art. 24 do Decreto estadual nº 10.216, de 14 de fevereiro de 2023.

8.8. Verificação da manutenção das condições de habilitação do Fornecedor

8.8.1. O Fornecedor deverá manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições exigidas para a habilitação na licitação, ou para a qualificação, na contratação direta.

8.8.2 Constatando-se a situação de irregularidade do Fornecedor, o Gestor deverá notificar o Fornecedor para que, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, por motivo justo e a critério da Administração.

8.8.3 Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Administração deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual por meio de processo administrativo, assegurado ao Fornecedor o contraditório e a ampla defesa.

8.8.4 Havendo a efetiva execução do objeto durante o prazo concedido para a regularização, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato.

8.9. Acordo de Nível de Serviço (ANS) ou SLA (Service Level Agreement)

8.9.1. Denomina-se acordo de nível de serviço ou SLA (Service Level Agreement), para efeito deste Termo de Referência, o nível de desempenho técnico do serviço prestado pela Contratada, sendo certo que tal acordo não representa diminuição de responsabilidade da CONTRATADA, mas sim indicador de excelência técnica no atendimento e na prestação do serviço;

8.9.2. O ANS define os limiares de qualidade para os atendimentos, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, e durante a vigência do Contrato;

8.9.3. O parâmetro para início de contagem do prazo do Acordo do Nível de Serviço (ANS) será o horário da comunicação realizada pelo contratante à contratada informando o serviço a ser realizado ou o problema apresentado e o grau de severidade da solicitação;

8.9.4. Os serviços contratados deverão estar disponíveis ininterruptamente, entendendo então como indisponibilidade a interrupção total ou parcial de qualquer um dos serviços contratados;

8.9.5. A Contratada deverá ter condição técnica de oferecer e se propõe a manter um SLA de 99,00% do tempo, em cada mês civil;

8.9.6. Entende-se como atendido o SLA para efeitos do presente o pleno funcionamento de todos os serviços contratados;

8.9.7. Qualquer indisponibilidade ou inconformidade nos serviços prestados serão entendidas como descumprimento do SLA, não sendo, portanto, consideradas proporções, ou seja, indisponibilidades parciais dos serviços serão tratadas igualmente às indisponibilidades totais destes;

8.9.8. O não atingimento do SLA proposto gerará para a Polícia Militar do Estado de Goiás o direito de receber descontos sobre todos os valores das assinaturas mensais devidas à Contratada, isto nos percentuais abaixo previstos:

8.9.8.1. 5% se os serviços ficarem indisponíveis de 1,1% a 2,0% do tempo;

8.9.8.2. 10% se os serviços ficarem indisponíveis de 2,1% a 3,0% do tempo;

8.9.8.3. 15% se os serviços ficarem indisponíveis de 3,1% a 4,0% do tempo e;

8.9.8.4. 20% se os serviços ficarem indisponíveis de 4,1% a 5,0% do tempo, sempre em cada mês civil.

8.9.9. Se os serviços ficarem indisponíveis por mais de 5% do tempo em algum mês civil, será aplicado um desconto de 25% sobre assinaturas mensais, sendo ainda facultado à Polícia Militar do Estado de Goiás o imediato rescisão unilateral do contrato, independentemente da concessão de aviso prévio e independentemente do pagamento de qualquer tipo de multa ou indenização, de parte a parte;

8.9.10. Os descontos decorrentes do descumprimento do SLA incidirão sobre os valores mensais proporcionais aos serviços, assinaturas, licenças, canais ou componentes efetivamente afetados no mês em que ocorrer o descumprimento, salvo quando a indisponibilidade comprometer a solução contratada de forma global.

8.9.10. Os descontos a serem concedidos no pagamento das mensalidades em função de descumprimento do SLA, serão deduzidos nos meses subsequentes àquele do descumprido;

8.9.11. Todos os serviços referentes à solução de Telefonia em Nuvem deverão estar em pleno funcionamento após a finalização da implantação e configuração inicial, sendo avaliados e analisados mensalmente, até o término do contrato, devendo cumprir todos os requisitos e níveis mínimos de serviço definidos.

8.10. Regra de aplicação dos descontos, glosas e não cumulatividade

8.10.1. As glosas decorrentes de atraso no atendimento, reparo, substituição, instalação ou solução definitiva, previstas neste Termo de Referência, e os descontos decorrentes do descumprimento dos percentuais de disponibilidade mensal previstos no Acordo de Nível de Serviço não serão aplicados cumulativamente quando decorrerem do mesmo fato gerador.

8.10.2. Quando uma mesma indisponibilidade, falha técnica ou ocorrência operacional impactar simultaneamente mais de um serviço contratado, especialmente aqueles que compartilham a mesma infraestrutura tecnológica, ou gerar simultaneamente atraso na solução do chamado e indisponibilidade total ou parcial do serviço, será aplicado apenas o mecanismo mais gravoso à CONTRATADA.

8.10.3. Para fins de apuração, considerar-se-á como mecanismo mais gravoso aquele que resultar no maior desconto, glosa ou penalidade aplicável ao caso concreto, observados o serviço diretamente afetado, o impacto operacional para a Administração e a memória de cálculo correspondente.

8.10.4. A aplicação cumulativa de glosas, descontos ou penalidades somente será admitida quando se tratar de ocorrências distintas, independentes e com causas técnicas diversas, devidamente comprovadas por registros de chamados, relatórios de indisponibilidade, análise de causa raiz, impacto operacional e demais evidências técnicas.

8.10.5. As glosas e descontos deverão incidir, preferencialmente, sobre o valor mensal proporcional ao item, serviço, licença, equipamento, canal ou componente efetivamente afetado, salvo quando a falha comprometer a solução contratada de forma global.

8.10.6. A apuração deverá ser fundamentada em evidências técnicas, a serem apresentadas pela CONTRATADA e validadas pela CONTRATANTE, sem prejuízo da instauração de procedimento administrativo próprio quando houver indícios de inexecução contratual.

8.11. SLA para Contact Center

8.11.1. Para além da disponibilidade de 99,00% prevista no item 8.9.5. para os serviços de telefonia, será exigida da CONTRATADA a manutenção de disponibilidade mínima de 99,97% mensal, por canal, para a solução de Contact Center em Nuvem (CCaaS) e todos os seus componentes, incluindo:

8.11.1.1. URA (Unidade de Resposta Auditável);

8.11.1.2. Posições de Atendimento (PA);

8.11.1.3. Plataforma de supervisão e gestão;

8.11.1.4. Gravação e consulta de interações (voz e texto);

8.11.1.5. Históricos e Relatórios em tempo real;

8.11.1.6. APIs públicas de integração.

8.11.2. Para fins de aferição da disponibilidade de 99,97%, considerar-se-á como tempo de indisponibilidade qualquer falha total ou parcial que impeça a utilização dos serviços por agentes, supervisores, administradores ou usuários finais. A indisponibilidade será apurada por canal, e por componente essencial.

8.11.3. A CONTRATADA deverá fornecer relatórios mensais detalhados contendo:

8.11.3.1. Logs de indisponibilidade por canal;

8.11.3.2. Tempo de resposta a incidentes;

8.11.3.3. Percentual de disponibilidade efetiva;

8.11.3.4. Descrição das causas e medidas corretivas.

8.11.4. O descumprimento da disponibilidade mínima de 99,97% do Contact Center implicará a aplicação dos seguintes descontos, com base no percentual de indisponibilidade por canal ou componente no mês civil, observada a regra de não cumulatividade prevista neste Termo de Referência:

Indisponibilidade (% do tempo)	Desconto aplicado (%)
0,04% a 0,10%	5,00%
0,11% a 0,30%	10,00%
0,31% a 0,50%	15,00%
0,51% a 1,00%	20,00%
Acima de 1,00%	25% + direito de rescisão unilateral

8.11.5. O cálculo será feito por item afetado, com base na assinatura proporcional dos serviços ou licenças impactadas. O desconto incidirá diretamente sobre a fatura do mês subsequente, sem necessidade de notificação prévia.

8.11.6. Ocorrendo reincidência superior a 2 meses consecutivos ou 3 meses intercalados em um período de 12 meses, a CONTRATANTE poderá, a seu critério, rescindir o contrato de forma unilateral, sem ônus e sem pagamento de qualquer multa, nos termos da cláusula 8.9.9.

8.11.7. Os dados de monitoramento, registros de incidentes e trilhas de auditoria deverão ser hospedados no Brasil, disponíveis para consulta da CONTRATANTE por meio de painel web e exportáveis em CSV ou PDF.

8.11.8. A solução deverá dispor de mecanismos de notificação automática de falhas, reinício de serviços e evidências de mitigação, com logs armazenados por no mínimo 12 meses.

8.11.9. A CONTRATADA compromete-se ainda a manter repositório com curadoria contínua de dados, gravações e interações, visando aperfeiçoamento dos assistentes virtuais e fluxos de atendimento, com análises mensais por meio de relatórios técnicos.

9. O objeto contratado sera recebido nas seguintes condições:**Recebimento do objeto**

9.1. Os bens serão recebidos **provisoriamente**, de forma sumária, no ato da entrega, juntamente com a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, pelo(a) fiscal do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta.

9.2. Os produtos ou serviços serão recebidos **definitivamente**, no prazo definido no item 7.1.1 no Termo de Referência, contados do recebimento provisório, pelo Fiscal do Contrato, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação, mediante Termo de Recebimento Definitivo, das condições exigidas no Termo de Referência.

9.2.1. O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

9.2.2. O Recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade do Fornecedor pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

9.2.3. Na hipótese de o recebimento definitivo não ser realizado no prazo fixado sem qualquer comunicação ao Fornecedor, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento no dia do esgotamento do prazo.

9.2.4. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021 comunicando-se à empresa para emissão de nota fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

9.2.5. O prazo para a solução, pelo Fornecedor, de inconsistências na execução do objeto, de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

9.2.6. O mero recebimento sumário de produtos pela equipe de almoxarifado, com a respectiva assinatura de canhoto da nota fiscal, não implicará em recebimento provisório e/ou definitivo do objeto do contrato, os quais serão formalizados por meio de documento próprio pelo respectivo fiscal do contrato.

Prazo para correção de defeitos

9.3. Os bens poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 07 dias, a contar da notificação do Fornecedor, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

Atesto da execução do objeto

9.4. Recebida a nota fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias para fins de atesto da execução do objeto, na forma deste Tópico, nos termos do art. 4º do Decreto estadual nº 9.561, de 21 de novembro de 2019.

9.5. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o prazo para atesto ou liquidação ficará sobrestado até que o Fornecedor providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à Administração.

9.6. Nenhum pagamento será efetuado ao Fornecedor enquanto perdurar pendência na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente.

9.7. O prazo de atesto da execução do objeto será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021.

9.7.1. A nota fiscal ou fatura ainda deverá ser acompanhada pelos seguintes documentos:

9.7.1.1. Certidões das Fazendas Públicas, Federal, Estadual e Municipal;

9.7.1.2. Certidão Civil de Falência;

9.7.1.3. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;

9.7.1.4. Certidão de Regularidade de FGTS.

9.8. A Nota Fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao CADFOR.

9.8.1. O Fornecedor que estiver em situação de irregularidade junto ao CADFOR deverá entregar juntamente com a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, os documentos que porventura estiverem vencidos para fins de atualização pelo CADFOR.

9.9. A equipe de fiscalização do contrato realizará consulta ao Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado CADFOR, bem como no Cadastro de Inadimplentes CADIN estadual, para verificar a manutenção das condições de habilitação.

9.9.1. Caso seja constatado que o Fornecedor esteja em situação de irregularidade perante o Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado CADFOR, este será notificado por escrito para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhar ao Gestor do Contrato os documentos que porventura estiverem vencidos, ou, no mesmo prazo, apresentar sua defesa.

9.9.2. Caso seja constatado que o Fornecedor esteja em situação de irregularidade perante o Cadastro de Inadimplentes CADIN estadual, este será notificado por escrito para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularizar sua situação ou, no mesmo prazo, apresentar sua defesa.

9.9.3. Os prazos referidos neste item poderão ser prorrogados uma vez, por igual período, a critério da Administração.

9.9.4. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Administração comunicará à Controladoria-Geral do Estado a inadimplência do Fornecedor.

9.9.5. Persistindo a irregularidade, a Administração deverá adotar as medidas necessárias à rescisão dos contratos em execução, assegurado o contraditório e a ampla defesa, por meio de processo administrativo a ser instaurado.

9.9.6. Havendo a efetiva prestação dos serviços ou o fornecimento dos bens, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão contratual, se o Fornecedor não regularizar sua situação no CADFOR e/ou no CADIN, salvo nas hipóteses em que houver indícios das infrações administrativas previstas na Lei Federal nº 14.133 de abril de 2021, caso em que a retenção dos créditos não excederá o limite dos prejuízos causados à Administração.

9.10. O Gestor do Contrato deverá disponibilizar a Nota Fiscal, com seu respectivo atesto, ao setor financeiro, em até 5 (cinco) dias após o atesto.

Liquidação da Despesa

9.11. O registro da liquidação da despesa no Sistema de Programação e Execução Orçamentária e Financeira SIOFINET deverá ser realizado pelo setor financeiro em até 15 (quinze) dias após o atesto da execução do objeto.

9.12. Para fins de liquidação, o setor financeiro deverá verificar se a Nota Fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

9.12.1. o prazo de validade e a data da emissão;

9.12.2. os dados do contrato e do órgão ou entidade da Administração;

9.12.3. o período respectivo de execução do contrato;

9.12.4. o valor a pagar; e

9.12.5. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

Prazo de Pagamento

9.13. O pagamento será realizado de forma Mensalmente, no valor proporcional aos quantitativos demandados e efetivamente executados no período.

9.14. O pagamento do objeto deverá ser realizado até 30 (trinta) dias após o atesto da nota fiscal e emissão do Termo de Recebimento Definitivo pelo Gestor do Contrato, nos termos deste Tópico, respeitada a ordem cronológica conforme Decreto estadual nº 9.561, de 21 de novembro de 2019.

9.15. A Administração somente efetuará o pagamento à proponente vencedora referente às Notas Fiscais ou documento de cobrança equivalente, estando vedada a negociação de tais títulos com terceiros.

9.16. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo Fornecedor.

9.16.1. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

9.16.2. Nos contratos de prestação de serviços com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, a constatação de irregularidade no pagamento das verbas trabalhistas, previdenciárias ou relativas ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço FGTS não impede o ingresso do crédito na ordem cronológica de exigibilidade, e a unidade contratante pode reter parte do montante devido ao Fornecedor, limitada a retenção ao valor do débito verificado.

9.17. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

9.17.1. A Contratante, ao efetuar o pagamento à Contratada, fica obrigada a proceder à retenção do Imposto de Renda (IR) ao Estado de Goiás com base na Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, e alterações posteriores.

9.18. O Fornecedor regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei complementar.

Reajuste em caso de atraso no pagamento

9.19. Ocorrendo atraso no pagamento em que o Fornecedor não tenha de alguma forma concorrido para a mora, os valores devidos ao Fornecedor serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice de correção monetária.

Os encargos moratórios pelo atraso no pagamento serão calculados pela seguinte fórmula:

$$EM = N \times Vp \times (I / 365)$$

Onde:

EM = Encargos moratórios a serem pagos pelo atraso de pagamento;

N = Números de dias em atraso, contados da data limite fixada para pagamento e a data do efetivo pagamento;

Vp = Valor da parcela em atraso;

I = IPCA anual acumulado (Índice de Preços ao Consumidor Ampliado do IBGE)/100.

Do reajuste do contrato

9.20. Os preços serão fixos e irreajustáveis pelo período de 12 (doze) meses contados da data do orçamento estimado. Após este período, será utilizado o IST (Índice de Serviços de Telecomunicações) como índice de reajustamento, ou outro que venha a substituí-lo no setor de telecomunicações.

Tópico 10 - FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

10.1. Critério de Julgamento	Menor Preço
10.2. Forma de adjudicação	Por Lote Único
10.3. Participação de empresas reunidas em consórcio	é admitida a participação de empresas reunidas em consórcio
10.4. Prazo de validade das propostas	120 dias

Justificativa da não reserva de cotas para Microempresa (ME) e Empresa de Pequeno Porte (EPP)

10.5. Justifica-se a não reserva de cotas para Microempresa (ME) ou Empresa de Pequeno Porte (EPP), para a presente contratação, em razão do não parcelamento do objeto. Além disso, a reserva de 25% para os itens que forem estimados a valores superiores a R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais), bem como os itens que

estiverem seu valor estimado abaixo de R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais) ambas para ME ou EPP, podem ocasionar na incompatibilidade e conflito de tecnologias (softwares, aparelhos, serviços) por toda a solução a ser contratada, além de prejuízos para a Administração Pública.

Exigências de habilitação

10.6. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, poderá ser substituída pelo Certificado de Registro Cadastral - CRC, do Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de Goiás CADFOR, conforme orientações gerais disponíveis no link: <https://sislog.go.gov.br/>.

10.6.1. Além da documentação prevista para homologação do cadastro do Fornecedor, a licitante vencedora deverá apresentar a seguinte documentação complementar:

10.6.1.1. A proposta da licitante deverá vir acompanhada de documentação técnica que comprove o atendimento de todos os requisitos deste Termo de Referência;

10.7. Apresentar a licença SCM (Serviço de Comunicação Multimídia) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço;

10.8. Apresentar a licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço.

10.9. Além da documentação prevista para homologação do cadastro do fornecedor, para fins de comprovação da Qualificação Econômico-Financeira, é exigido o Balanço Patrimonial, Demonstração de Resultado de Exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais.

10.9.1. A regular situação financeira será comprovada através dos índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) iguais ou superiores a 1 (um), calculados através das seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{AC + RLP}{PC + PNC} = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$PC + PNC = \text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}$$

$$SG = \frac{AT}{PC + PNC} = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$PC + PNC = \text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}$$

$$LC = \frac{AC}{PC} = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

$$PC = \text{Passivo Circulante}$$

10.9.1.1. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) ou Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação capital mínimo OU patrimônio líquido mínimo de 5% do R\$ 5.102.559,30 (Cinco Milhões e Cento e Dois Mil e Quinhentos e Cinquenta e Nove Reais e Trinta Centavos).

10.10.2. No caso de compras para entrega futura e na execução de obras e serviços, a licitante deverá comprovar que possui capital mínimo ou de patrimônio líquido mínimo equivalente a até 10% (dez por cento) do R\$ 5.102.559,30, observados, cumulativamente, os índices de regularidade financeira previstos no item 10.9.1.

10.10.3. O atendimento dos índices econômicos deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, a ser apresentada pelo licitante.

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

10.10.5. Os documentos referidos no item 10.10. limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos e deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

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

10.12. As microempresas ou empresas de pequeno porte, em licitações referentes a fornecimento de bens para pronta entrega ou locação de materiais, ficam dispensadas de apresentar o Balanço Patrimonial previsto no item 10.10. por determinação do artigo 2-A do Decreto nº 7.466, de 18 de outubro de 2011:

Art. 2º-A Na habilitação em licitações referentes a fornecimento de bens para pronta entrega ou locação de materiais, não será exigida de microempresa ou empresa de pequeno porte a apresentação de balanço patrimonial do último exercício social. (Acrescido pelo Decreto nº 7.804, de 20-02-2013)

10.12.1. As microempresas e empresas de pequeno porte para usufruir do benefício que dispõe o artigo 2-A do Decreto nº 7.466, de 18 de outubro de 2011, devem enviar Declaração de Isenção do Balanço Patrimonial, assinada pelo responsável legal da empresa ou representante com poderes outorgados para os fins de celebrar contrato, acompanhado do instrumento de procuração.

10.13. Caso no corpo das certidões exigidas não conste o seu prazo de validade, será considerado o prazo de 90 (noventa) dias, contado da data de sua emissão.

Qualificação técnica mínima exigida

10.14. A empresa deverá apresentar, no mínimo, 01 (um) atestado/declaração fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que o Fornecedor já forneceu equipamento compatível com o licitado ou prestou serviço, de forma satisfatória. O atestado/declaração deverá conter, no mínimo, o nome da empresa/órgão contratante e o nome e assinatura do responsável.

10.15. A título de comprovação da qualificação técnica, o Fornecedor deve comprovar ainda:

Os requisitos de qualificação e habilitação exigidos na licitação.

Visita técnica facultativa

10.16. O Fornecedor poderá vistoriar o local onde serão entregues os bens e/ou executados os serviços até o último dia útil anterior à data fixada para abertura da sessão pública, com o objetivo de inteirar-se das condições e grau de dificuldade, mediante prévio agendamento de horário pelo telefone (62) 3201-1663, limitada a realização da vistoria a um interessado por vez.

10.17. O registro dessa Vistoria será formalizado através do ANEXO MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISITA TÉCNICA, que deverá ser assinado por um representante da empresa e outro da Administração.

10.18. Tendo em vista a faculdade da realização da vistoria, os Fornecedores não poderão alegar o desconhecimento das condições e grau de dificuldade existentes como justificativa para se eximirem das obrigações assumidas ou em favor de eventuais pretensões de acréscimos de preços em decorrência da execução do objeto deste Termo de Referência. Caso opte por não realizar a vistoria nos locais e instalações referentes a este objeto, deverá ser preenchido e assinado, pelo representante da empresa, o documento conforme ANEXO - MODELO DE TERMO DE DISPENSA DE VISITA TÉCNICA.

10.19. A visita tem a função de garantir, dessa forma, que o Fornecedor tenha pleno conhecimento da natureza e do escopo do projeto, dos serviços e dos fornecimentos, das condições topográficas, hidrológicas e climáticas que possam afetar sua execução; e dos materiais necessários para que sejam utilizados durante a construção e dos acessos aos locais onde serão executados os serviços.

Subcontratação

10.20. Não será admitida a subcontratação do objeto principal desta licitação, visando garantir a unicidade de responsabilidade técnica, a compatibilidade da solução e a eficiência na gestão contratual que fundamentam a adjudicação por lote único;

10.20.1. Objeto principal, e de vedada subcontratação:

10.20.2. Entroncamento Digital SIP Centralizado (item 004);

10.20.3. Plataforma de PABX em Nuvem e Contact Center (CCaaS), incluindo todas as suas licenças (Itens 001, 005, 006, 007, 012 e 013);

10.20.4. Será admitida, mediante análise prévia e autorização expressa do CONTRATANTE, a subcontratação de partes acessórias dos objetos, tais como os serviços de instalação física dos terminais (parte do Item 008) ou o fornecimento dos equipamentos em comodato (itens 002, 003 e 011);

10.20.5. Em nenhuma hipótese será admitida a subcontratação de empresa que tenha participado, direta ou indiretamente, da licitação.

10.20.6. A CONTRATADA permanece integralmente responsável perante a PMGO pela perfeita execução da totalidade do contrato, não eximindo sua responsabilidade a eventual subcontratação autorizada. Caberá à CONTRATADA a devida supervisão e coordenação das atividades da subcontratada.

LOCALIDADES:

Localidades atendidas REGIONAIS / 198 E UNIDADES

10.21. Lista inicial das localidades das unidades policiais operacionais e administrativas da Polícia Militar do Estado de Goiás que serão atendidas pela contratação (COMANDOS DE OPERAÇÕES - COPOM, OPM, UPM, CIICC E REGIONAIS):

1	16º CRPM	1º CIPM	AVENIDA COMERCIAL – PARQUE IZABEL	ABADIA DE GOIAS
2	COC	BPMAMBIENTAL	RODOVIA BR-060, ÁREA, ZONA RUAL	ABADIA DE GOIAS
3	3º CRPM	37º BPM	RUA SÃO JUDAS TADEU, LT01, SETOR CENTRAL	ABADIANIA
4	3º CRPM	37º BPM	RUA SÃO JUDAS TADEU, LT01, SETOR CENTRAL	ABADIANIA
5	8º CRPM	53º BPM	AVENIDA S FELIPE, NR 147, SETOR CENTRAL	ACREUNA
6	8º CRPM	53º BPM	AVENIDA S FELIPE, NR 147, SETOR CENTRAL	ACREUNA
7	8º CRPM	53º BPM	AVENIDA S FELIPE, NR 147, SETOR CENTRAL	ACREUNA
8	11º CRPM	21º BPM	RUA JOAO DE DEUS NOGUEIRA, QD. 31, LT 04, AGUA FRIA I	AGUA FRIA DE GOIAS
9	11º CRPM	21º BPM	AVENIDA ELOI P. ARAÚJO, QD 15, LT 03, AGUA FRIA I	AGUA FRIA DE GOIAS
10	6º CRPM	29º BPM	RUA ADOLFO ROSA, NR 346, SETOR CENTRAL	AGUA LIMPA
11	17º CRPM	COPOM	QD 31, CONJUNTO B, LT 2A1 E 02B, PQ. BARRAGEM, SETOR 2	AGUAS LINDAS DE GOIAS
12	17º CRPM	COPOM	QD 31, CONJUNTO B, LT 2A1 E 02B, PQ. BARRAGEM, SETOR 2	AGUAS LINDAS DE GOIAS
13	17º CRPM	17º BPM	QD 05, CONJUNTO A, PQ. BARRAGEM, SETOR 9	AGUAS LINDAS DE GOIAS

14	17º CRPM	17º BPM	QD 05, CONJUNTO A, PQ. BARRAGEM, SETOR 9	AGUAS LINDAS DE GOIAS
15	17º CRPM	17º BPM	QD 05, CONJUNTO A, PQ. BARRAGEM, SETOR 9	AGUAS LINDAS DE GOIAS
16	17º CRPM	35ª CIPM	QD 16, LT 01/02, JARDIM RECANTO	AGUAS LINDAS DE GOIAS
17	17º CRPM	17º BPM	QD 05, CONJUNTO A, PQ. BARRAGEM, SETOR 9	AGUAS LINDAS DE GOIAS
18	17º CRPM	COPOM	QD 31, CONJUNTO B, LT 2A1 E 02B, PQ. BARRAGEM, SETOR II	AGUAS LINDAS DE GOIAS
19	17º CRPM	COPOM	QD 31, CONJUNTO B, LT 2A1 E 02B, PQ. BARRAGEM, SETOR II	AGUAS LINDAS DE GOIAS
20	17º CRPM	34ª CIPM	AVENIDA BRASILIA, LT 10/15, SETOR CENTRAL	ALEXANIA
21	17º CRPM	34ª CIPM	AVENIDA BRASILIA, LT 10/15, SETOR CENTRAL	ALEXANIA
22	6º CRPM	29º BPM	RUA 11, SETOR CENTRAL	ALOANDIA
23	18º CRPM	14º BPM	RUA RIO PRETO, SETOR CENTRAL	ALTO HORIZONTE
24	11º CRPM	14ª CIPM	RUA 10, NR 07, QD 03, SETOR CENTRAL	ALTO PARAISO DE GOIAS
25	13º CRPM	24º BPM	AVENIDA SENADOR RAMOS CAIADO, SETOR CENTRAL	ALVORADA DO NORTE
26	13º CRPM	24º BPM	AVENIDA SENADOR RAMOS CAIADO, SETOR CENTRAL	ALVORADA DO NORTE
27	4º CRPM	48º BPM	RUA BRENO MURANGA, NR 119, SETOR CENTRAL	AMERICANO DO BRASIL
28	20º CRPM	12º BPM	AVENIDA MACABEUS, QD 59, LT 05, VILA MACABEUS	AMORINOPOLIS
29	3º CRPM	28º BPM	RUA BURITI ALEGRE, NR 75, VILA JAYARA	ANAPOLIS
30	3º CRPM	28º BPM	RUA MONTEIRO LOBATO, QD 01, LT 02/08, JD. ALEXANDRINA	ANAPOLIS
31	3º CRPM	SEDE	RUA JOAO SA GUIMARES SOBRINHO, MARACANÃ	ANAPOLIS
32	3º CRPM	SEDE	RUA JOAO SA GUIMARES SOBRINHO, MARACANÃ	ANAPOLIS
33	3º CRPM	28º BPM	RUA BURITI ALEGRE, NR 75, VILA JAYARA	ANAPOLIS

34	3º CRPM	28º BPM	RUA BURITI ALEGRE, NR 75, VILA JAYARA	ANAPOLIS
35	3º CRPM	COPOM	AVENIDA BRASIL, JARDIM GONCALVES	ANAPOLIS
36	3º CRPM	COPOM	AVENIDA BRASIL, JARDIM GONCALVES	ANAPOLIS
37	3º CRPM	COPOM	AVENIDA BRASIL, JARDIM GONCALVES	ANAPOLIS
38	3º CRPM	COPOM	AVENIDA BRASIL, JARDIM GONCALVES	ANAPOLIS
39	3º CRPM	COPOM	AVENIDA BRASIL, JARDIM GONCALVES	ANAPOLIS
40	3º CRPM	COPOM/4º BPM	AVENIDA BRASIL, JARDIM GONCALVES	ANAPOLIS
41	3º CRPM	COPOM/4º BPM	AVENIDA BRASIL, JARDIM GONCALVES	ANAPOLIS
42	3º CRPM	COPOM/4º BPM	AVENIDA BRASIL, JARDIM GONCALVES	ANAPOLIS
43	3º CRPM	COPOM/4º BPM	AVENIDA BRASIL, JARDIM GONCALVES	ANAPOLIS
44	3º CRPM	COPOM/4º BPM	AVENIDA BRASIL, JARDIM GONCALVES	ANAPOLIS
45	3º CRPM	COPOM	AVENIDA BRASIL, JARDIM GONCALVES	ANAPOLIS
46	3º CRPM	COPOM	AVENIDA BRASIL, JARDIM GONCALVES	ANAPOLIS
47	3º CRPM	COPOM	AVENIDA BRASIL, JARDIM GONCALVES	ANAPOLIS
48	3º CRPM	COPOM	AVENIDA BRASIL, JARDIM GONCALVES	ANAPOLIS
49	3º CRPM	COPOM	AVENIDA BRASIL, JARDIM GONCALVES	ANAPOLIS
50	3º CRPM	COPOM	AVENIDA BRASIL, JARDIM GONCALVES	ANAPOLIS
51	3º CRPM	COPOM	AVENIDA BRASIL, JARDIM GONCALVES	ANAPOLIS
52	9º CRPM	18º BPM	RUA 02, VILA FRANCISCA CANDIDA	ANHANGUERA
53	4º CRPM	48º BPM	AVENIDA BANDEIRANTES, AREA, SETOR CENTRAL	ANICUNS
54	4º CRPM	48º BPM	AVENIDA BANDEIRANTES, AREA, SETOR CENTRAL	ANICUNS
55	4º CRPM	48º BPM	AVENIDA BANDEIRANTES, AREA, SETOR CENTRAL	ANICUNS

56	4º CRPM	48º BPM	AVENIDA BANDEIRANTES, AREA, SETOR CENTRAL	ANICUNS
57	2º CRPM	45º BPM	AVENIDA LIBERDADE, QD 138, LT 01/04, JD. BURITI SERENO	APARECIDA DE GOIANIA
58	2º CRPM	45º BPM	AVENIDA LIBERDADE, QD 138, LT 01/04, JD. BURITI SERENO	APARECIDA DE GOIANIA
59	2º CRPM	45º BPM	AVENIDA LIBERDADE, QD 138, LT 01/04, JD. BURITI SERENO	APARECIDA DE GOIANIA
60	2º CRPM	8º BPM	AVENIDA DAS NACOES, QD 15-A, AREA, CIDADE VERA CRUZ	APARECIDA DE GOIANIA
61	2º CRPM	45º BPM	RUA 2 – A, QD 24, LT 01, SETOR GARAVELO	APARECIDA DE GOIANIA
62	2º CRPM	8º BPM	AVENIDA DAS NACOES, QD 15-A, AREA, CIDADE VERA CRUZ	APARECIDA DE GOIANIA
63	2º CRPM	8º BPM	AVENIDA DAS NACOES, QD 15-A, AREA, CIDADE VERA CRUZ	APARECIDA DE GOIANIA
64	2º CRPM	8º BPM	AVENIDA DAS NACOES, QD 15-A, AREA, CIDADE VERA CRUZ	APARECIDA DE GOIANIA
65	2º CRPM	45º BPM	AVENIDA LIBERDADE, QD 138, LT 01/04, JD. BURITI SERENO	APARECIDA DE GOIANIA
66	2º CRPM	SEDE	AVENIDA ANÁPOLIS, QD 24, LT 03, VILA BRASÍLIA	APARECIDA DE GOIANIA
67	2º CRPM	SEDE	AVENIDA ANÁPOLIS, QD 24, LT 03, VILA BRASÍLIA	APARECIDA DE GOIANIA
68	2º CRPM	8º BPM	AVENIDA DOM FERNANDO G. SANTOS, AREA, CIDADE LIVRE	APARECIDA DE GOIANIA
69	CEPM	CEPMG-NAS	AVENIDA ANCHIETA, QD 12-A, PONTAL SUL	APARECIDA DE GOIANIA
70	2º CRPM	41º BPM	AVENIDA NEWTON M. FERREIRA, VILA CRUZEIRO DO SUL	APARECIDA DE GOIANIA
71	2º CRPM	41º BPM	RUA DAS ROSAS, VILA CRUZEIRO DO SUL	APARECIDA DE GOIANIA
72	2º CRPM	41º BPM	RUA DAS ROSAS, VILA CRUZEIRO DO SUL	APARECIDA DE GOIANIA
73	2º CRPM	8º BPM	AVENIDA INDEPENDÊNCIA, QD 03, LT 10, SETOR SERRA DOURADA 1ª ETAPA	APARECIDA DE GOIANIA

74	2º CRPM	8º BPM	AVENIDA DOM FERNANDO G. SANTOS, AREA, CIDADE LIVRE	APARECIDA DE GOIANIA
75	2º CRPM	SEDE	AVENIDA ANÁPOLIS, QD 24, LT 03, VILA BRASÍLIA	APARECIDA DE GOIANIA
76	2º CRPM	SEDE	AVENIDA ANÁPOLIS, QD 24, LT 03, VILA BRASÍLIA	APARECIDA DE GOIANIA
77	14º CRPM	15º BPM	RUA JOSE CARREIRO, NR 15, SETOR CENTRAL	APARECIDA DO RIO DOCE
78	14º CRPM	15º BPM	RUA JOSE CARREIRO, NR 15, SETOR CENTRAL	APARECIDA DO RIO DOCE
79	14º CRPM	15º BPM	AVENIDA JOAO NUNES, NR 556, SETOR CENTRAL	APORE
80	14º CRPM	15º BPM	AVENIDA JOAO NUNES, NR 556, SETOR CENTRAL	APORE
81	16º CRPM	40º BPM	RUA JOSE JACINTO SILVA, AREA, SETOR CENTRAL	ARACU
82	20º CRPM	47º BPM	AVENIDA MINISTRO JOAO ALBERTO, NR 930, QD 15, LT 07, SETOR ARAGUAIA	ARAGARCAS
83	20º CRPM	47º BPM	AVENIDA DO CAXIAS, NR 165, SETOR AEROPORTO	ARAGARCAS
84	20º CRPM	47º BPM	AVENIDA TIRADENTES, QD 15, LT 09, SETOR CENTRAL	ARAGUAPAZ
85	20º CRPM	47º BPM	AVENIDA OESTE, NR 52, SETOR CENTRAL	ARENOPOLIS
86	21º CRPM	56º BPM	AVENIDA ALTAMIRO C. PACHECO, NR 32, SETOR CENTRAL	ARUANA
87	7º CRPM	43º BPM	RUA JOSE P. MACIEL, NR 240, SETOR CENTRAL	AURILANDIA
88	16º CRPM	40º BPM	AVENIDA ANICUNS,NR 83, SETOR IRANI	AVELINOPOLIS
89	20º CRPM	47º BPM	AVENIDA GOIÁS, NR 48, SETOR CENTRAL	BALIZA
90	15º CRPM	23º BPM	AVENIDA NIQUEL, AREA, SETOR ALFREDO BATISTA	BARRO ALTO
91	2º CRPM	27º BPM	AVENIDA GILSON ALVES SOUZA, QD 07, LT 01, SETOR LUCIA ALICE	BELA VISTA DE GOIAS
92	20º CRPM	47º BPM	AVENIDA JOSE F. VILAR, NR 225, SETOR CENTRAL	BOM JARDIM DE GOIAS
93	6º CRPM	5º BPM	PRAÇA SEBASTIAO OLIVEIRA, AREA, SETOR CENTRAL	BOM JESUS DE GOIAS
94	2º CRPM	27º BPM	RUA OTONIEL MONTEIRO, NR 11, VILA CAFENOPOLIS	BONFINOPOLIS

95	21º CRPM	51º BPM	RUA MACOB GALVAO, QD 20, LT 14, SETOR CENTRAL	BONOPOLIS
96	16º CRPM	49º BPM	AVENIDA AURELIANO C. MACHADO, NR 726, QD 01, LT 17, SETOR CENTRAL	BRAZABRANTES
97	6º CRPM	2ª COMPANHIA DO 29º BPM	AV JOSE MESSIAS FERREIRA, 1118 CENTRO BURITI ALEGRE GOIAS 75660-000 RM-IUA	BURITI ALEGRE
98	6º CRPM		AV JOSE MESSIAS FERREIRA, 1118 CENTRO BURITI ALEGRE GOIAS 75660-000 RM-IUA	BURITI ALEGRE
99	6º CRPM		AV JOSE MESSIAS FERREIRA, 1118 CENTRO BURITI ALEGRE GOIAS 75660-000 RM-IUA	BURITI ALEGRE
100	4º CRPM	48º BPM	RUA MINAS GERAIS, QD 18, LT 05, SETOR CENTRAL	BURITI DE GOIAS
101	13º CRPM	24º BPM	AVENIDA PRINCIPAL, NR 279, SETOR CENTRAL	BURITINOPOLIS
102	11º CRPM	16º BPM	AVENIDA PRESIDENTE JUSCELINO KUBSTICHECK, NR 02, PARQUE SÃO JOÃO	CABECEIRAS
103	11º CRPM	16º BPM	AVENIDA PRESIDENTE JUSCELINO KUBSTICHECK, NR 02, PARQUE SÃO JOÃO	CABECEIRAS
104	8º CRPM	50º BPM	PRAÇA CAP. FREITAS, SETOR CENTRAL	CACHOEIRA ALTA
105	7º CRPM	43º BPM	AVENIDA ABILIO ALVES, AREA, SETOR CENTRAL	CACHOEIRA DE GOIAS
106	6º CRPM		R CASSIANO PIRES CARDOSO, 0 CENTRO CACHOEIRA DOURADA GOIAS 75560-000 RM-IUA	CACHOEIRA DOURADA
107	6º CRPM		R CASSIANO PIRES CARDOSO, 0 CENTRO CACHOEIRA DOURADA GOIAS 75560-000 RM-IUA	CACHOEIRA DOURADA
108	6º CRPM		R CASSIANO PIRES CARDOSO, 0 CENTRO CACHOEIRA DOURADA GOIAS 75560-000 RM-IUA	CACHOEIRA DOURADA
109	14º CRPM	15º BPM	AVENIDA PEDRO PACHECO, NR 173	CACU
110	20º CRPM	12º BPM	AVENIDA JOSE RAUL, NR 401, QD 18, LT 05, SETOR NOVA CAIAPONIA	CAIAPONIA
111	19º CRPM	SEDE	AVENIDA ANTONIO S. FERNANDES, QD 02, ESTANCIA ITAGUAI	CALDAS NOVAS
112	19º CRPM	SEDE	RUA 33, QD K-05, SETOR LAGOA QUENTE	CALDAS NOVAS
113	19º CRPM	SEDE	RUA 33, QD K-05, SETOR LAGOA QUENTE	CALDAS NOVAS
114	19º CRPM	SEDE	RUA 33, QD K-05, SETOR LAGOA QUENTE	CALDAS NOVAS
115	19º CRPM	SEDE	RUA 33, QD K-05, SETOR LAGOA QUENTE	CALDAS NOVAS

116	19º CRPM	SEDE	AVENIDA ANTONIO S. FERNANDES, QD 02, ESTANCIA ITAGUAI	CALDAS NOVAS
117	19º CRPM	SEDE	AVENIDA ANTONIO S. FERNANDES, QD 02, ESTANCIA ITAGUAI	CALDAS NOVAS
118	19º CRPM	SEDE	AVENIDA ANTONIO S. FERNANDES, QD 02, ESTANCIA ITAGUAI	CALDAS NOVAS
119	19º CRPM	SEDE	AVENIDA ANTONIO S. FERNANDES, QD 02, ESTANCIA ITAGUAI	CALDAS NOVAS
120	16º CRPM	25º BPM	RUA PALMEIRAS, NR 46, SETOR CENTRAL	CAMPESTRE DE GOIAS
121	12º CRPM	3º BPM	AVENIDA 7 DE SETEMBRO, QD 4-A, LT 12, SETOR CENTRAL	CAMPINACU
122	18º CRPM	14º BPM	AVENIDA CENTRAL, QD 06, LT 07	CAMPINORTE
123	9º CRPM	40ª CIPM	AVENIDA DR. SAFORT, QD 37, LT 08, SETOR BELA VISTA	CAMPO ALEGRE DE GOIAS
124	3º CRPM	24ª CIPM	PRAÇA JOSE CAMILO, NR 15, SETOR CENTRAL	CAMPO LIMPO DE GOIAS
125	13º CRPM	42ª CIPM	AVENIDA DAS INDUSTRIAS, QD 03, LT 21, SETOR INDUSTRIAL	CAMPOS BELOS
126	10º CRPM	44º BPM	RUA 02, NR 165, SETOR CENTRAL	CAMPOS VERDES
127	10º CRPM	44º BPM	RUA 03, QD 01, LT 01/02, SETOR CENTRAL	CARMO DO RIO VERDE
128	8º CRPM	21ª CIPM	AVENIDA GOIANIA, NR 1640, SETOR CENTRAL	CASTELANDIA
129	9º CRPM	SEDE/18º BPM	AVENIDA LAMARTINE PINTO AVELAR, NR 1320, SETOR UNIVERSITÁRIO	CATALAO
130	9º CRPM	SEDE/18º BPM	AVENIDA LAMARTINE PINTO AVELAR, NR 1320, SETOR UNIVERSITÁRIO	CATALAO
131	9º CRPM	SEDE/18º BPM	AVENIDA LAMARTINE PINTO AVELAR, NR 1320, SETOR UNIVERSITÁRIO	CATALAO
132	9º CRPM	SEDE/18º BPM	AVENIDA COMERCIAL, NR 03, SETOR CENTRAL, PIRES BELO	CATALAO
133	9º CRPM	SEDE/18º BPM	RUA JOSE AMORIM, NR 05, SETOR CENTRAL, ANTONIO DO RIO VERDE	CATALAO
134	16º CRPM	49º BPM	RUA GARIBALDE VIGIANO, NR 169, SETOR CENTRAL	CATURAI
135	13º CRPM	42ª CIPM	PRAÇA BOA MORTE, QD 02, LT 16, CENTRO	CAVALCANTE
136	10º CRPM	44º BPM	RUA 9, QD K, LT 16, JARDIM SORRISO I	CERES
137	10º CRPM	44º BPM	RUA 09, QD K, LT 06, JARDIM SORRISO I	CERES

138	10º CRPM	44º BPM	RUA 9, QD K, LT 16, JARDIM SORRISO I	CERES
139	10º CRPM	44º BPM	RUA 9, QD K, LT 16, JARDIM SORRISO I	CERES
140	10º CRPM	44º BPM	RUA 9, QD K, LT 16, JARDIM SORRISO I	CERES
141	16º CRPM	25º BPM	RUA RUI BARBOSA, QD 30, LT 11/12, SETOR MARIA FRANCO	CEZARINA
142	16º CRPM	25º BPM	RUA RUI BARBOSA, QD 30, LT 11/12, SETOR MARIA FRANCO	CEZARINA
143	14º CRPM	46º BPM	AVENIDA INDAIA, LT 04/05, SETOR CENTRAL	CHAPADAO DO CEU
144	5º CRPM	33º BPM	QD 04, PARQUE NOVA FRIBURGO A	CIDADE OCIDENTAL
145	5º CRPM	33º BPM	QD 04, PARQUE NOVA FRIBURGO A	CIDADE OCIDENTAL
146	5º CRPM	33º BPM	QD 04, PARQUE NOVA FRIBURGO A	CIDADE OCIDENTAL
147	5º CRPM	33º BPM	QD 04, PARQUE NOVA FRIBURGO A	CIDADE OCIDENTAL
148	16º CRPM	25º BPM	RUA COMERCIO, SETOR CENTRAL,	CLAUDINAPOLIS
149	17º CRPM	17º BPM	AVENIDA BELA VISTA, NR 185, SETOR CENTRAL, EDILANDIA	COCALZINHO DE GOIAS
150	17º CRPM	17º BPM	AVENIDA BELA VISTA, NR 185, SETOR CENTRAL	COCALZINHO DE GOIAS
151	17º CRPM	17º BPM	ROD. BR-070, KM-44, SETOR CENTRAL, GIRASSOL,	COCALZINHO DE GOIÁS
152	18º CRPM	14º BPM	RUA 7 DE SETEMBRO, AREA, SETOR CENTRAL	COLINAS DO SUL
153	4º CRPM	48º BPM	RUA SÃO FRANCISCO, QD, LT 37, SETOR CENTRAL	CORREGO DO OURO
154	4º CRPM	48º BPM	RUA SÃO FRANCISCO, QD, LT 37, SETOR CENTRAL	CORREGO DO OURO
155	3º CRPM	37º BPM	RUA SÃO BENTO, SETOR CENTRAL	CORUMBA DE GOIAS
156	3º CRPM	37º BPM	RUA SÃO BENTO, SETOR CENTRAL	CORUMBA DE GOIAS
157	19º CRPM	26º BPM	AVENIDA DUQUE DE CAXIAS, QD 20, LT 01-B, SETOR CENTRAL	CORUMBAIBA
158	5º CRPM	32ª CIPM	AVENIDA BOTAFOGO, QD 01, LT 190, SETOR RIO DE JANEIRO	CRISTALINA

159	5º CRPM	32ª CIPM	PRAÇA OTTO MOHN, SETOR OESTE	CRISTALINA
160	5º CRPM	32ª CIPM	AVENIDA BOTAFOGO, QD 01, LT 190, SETOR RIO DE JANEIRO	CRISTALINA
161	19º CRPM	6ª CIPM	RUA GENOVEVA R. CARNEIRO, SETOR ARCO IRIS	CRISTIANOPOLIS
162	19º CRPM	6ª CIPM	RUA GENOVEVA R. CARNEIRO, SETOR ARCO IRIS	CRISTIANOPOLIS
163	10º CRPM	44º BPM	ALAMEDA RIO VERMELHO, NR 17	CRIXAS
164	19º CRPM	36º BPM	AVENIDA RIO BRANCO, NR 1166, SETOR CENTRAL	CROMINIA
165	19º CRPM	36º BPM	AVENIDA RIO BRANCO, NR 1166, SETOR CENTRAL	CROMINIA
166	19º CRPM	36º BPM	AVENIDA OSVALDO CRUZ, NR 1166, SETOR CASTELO BRANCO	CROMINIA
167	9º CRPM	18º BPM	RUA MILITÃO DE ANDRADE, SETOR CENTRAL	CUMARI
168	13º CRPM	24º BPM	RUA 04, SETOR CENTRAL	DAMIANOPOLIS
169	16º CRPM	40º BPM	RUA ANTONIO F. MAIA PRIMO, NR 44, CENTRO	DAMOLANDIA
170	20º CRPM	12º BPM	RUA JOSE MOREIRA LIMA, QD 35, LT 129, SETOR CENTRAL	DIORAMA
171	13º CRPM	42ª CIPM	AVENIDA BOA ESPERANÇA, QD 28, LT 03, SETOR CENTRAL	DIVINOPOLIS DE GOIAS
172	20º CRPM	12º BPM	AVENIDA CENTRAL, SETOR CENTRAL	DOVERLANDIA
173	20º CRPM	12º BPM	AVENIDA JUSCELINO F. CARVALHO, NR 331, SETOR CENTRAL	DOVERLANDIA
174	8º CRPM	53º BPM	PRAÇA PRINCIPAL, NR 82, SETOR CENTRAL	EDEALINA
175	8º CRPM	53º BPM	RUA ARAPONPGA, QD 01, LT 15, SETOR CIBRAZEM	EDEIA
176	8º CRPM	53º BPM	RUA ARAPONPGA, QD 01, LT 15, SETOR CIBRAZEM	EDEIA
177	12º CRPM	3º BPM	AVENIDA ABEL JOSE ALMEIDA, QD 8-B, LT 04, SETOR RODOVIÁRIO	ESTRELA DO NORTE
178	4º CRPM	1º BPM	AVENIDA ALBION BARROS CURADO, NR 230, SETOR CENTRAL	FAINA
179	4º CRPM	32º BPM	AVENIDA MINAS GERAIS, AREA, SETOR CENTRAL	FAZENDA NOVA
180	7º CRPM	43º BPM	AVENIDA JOAQUIM D. FERREIRA, NR 53, SETOR CENTRAL	FIRMINOPOLIS

181	11º CRPM	16º BPM	AVENIDA SANTA MARIA, AIDALANDIA	FLORES DE GOIAS
182	11º CRPM	16º BPM	AVENIDA ALFREDO NASSER, LT 37, SETOR NOVA FLORES	FLORES DE GOIAS
183	11º CRPM	COPOM	RUA JACANA, AE-01, PARQUE LAGO	FORMOSA
184	11º CRPM	SEDE/16º BPM	AVENIDA VALERIANO DE CASTRO, NR 674, CENTRO	FORMOSA
185	11º CRPM	COPOM	RUA JACANA, AE-01, PARQUE LAGO	FORMOSA
186	11º CRPM	SEDE/16º BPM	AVENIDA VALERIANO DE CASTRO, NR 674, CENTRO	FORMOSA
187	11º CRPM	SEDE/16º BPM	AVENIDA VALERIANO DE CASTRO, NR 674, CENTRO	FORMOSA
188	11º CRPM	COPOM	RUA JACANA, AE-01, PARQUE LAGO	FORMOSA
189	11º CRPM	SEDE/16º BPM	AVENIDA VALERIANO DE CASTRO, NR 674, CENTRO	FORMOSA
190	11º CRPM	SEDE/16º BPM	AVENIDA VALERIANO DE CASTRO, NR 674, CENTRO	FORMOSA
191	11º CRPM	COPOM	RUA JACANA, AE-01, PARQUE LAGO	FORMOSA
192	11º CRPM	16º BPM	AVENIDA BRASILIA, NR 2009, FORMOSINHA	FORMOSA
193	11º CRPM	16º BPM	RUA TEREZINHA MOREIRA SILVA, AREA ESPECIAL, SANTA ROSA	FORMOSA
194	11º CRPM	16º BPM	AVENIDA PRINCIPAL, BEZERRA	FORMOSA
195	11º CRPM	16º BPM	RUA PRINCIPAL, NR 61, CENTRO, JK	FORMOSA
196	12º CRPM	3º BPM	RUA DA ANTONIA, QD 04, LT 01, SETOR CENTRAL	FORMOSO
197	12º CRPM	3º BPM	AVENIDA MIN. ALFREDO NASSER, NR 651, SETOR CENTRAL	FORMOSO
198	3º CRPM	47ª CIPM	RUA 07, QD 15, AREA, SETOR CENTRAL	GAMELEIRA DE GOIAS
199	3º CRPM	24ª CIPM	RUA ALAOR SA ABREU, SETOR NOVO HORIZONTE	GOIANAPOLIS
200	15º CRPM	SEDE/23º BPM	RUA 21 ESQ. C/ RUA 46, BAIRRO FONA FIICA	GOIANESIA
201	15º CRPM	SEDE/23º BPM	RUA 21 ESQ. C/ RUA 46, BAIRRO FONA FIICA	GOIANESIA
202	15º CRPM	SEDE/23º BPM	RUA 21 ESQ. C/ RUA 46, BAIRRO FONA FIICA	GOIANESIA

203	CPR	6º BPMRv	RUA 14, QD 21, LT 01/02, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA
204	CPR	6º BPMRv	RUA 14, QD 21, LT 01/02, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA
205	1º CRPM	COPOM	AVENIDA ANHANGUERA, NR 7364, QD 30, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA
206	1º CRPM	COPOM	AVENIDA ANHANGUERA, NR 7364, QD 30, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA
207	1º CRPM	COPOM	AVENIDA ANHANGUERA, NR 7364, QD 30, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA
208	1º CRPM	COPOM	AVENIDA ANHANGUERA, NR 7364, QD 30, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA
209	1º CRPM	COPOM	AVENIDA ANHANGUERA, NR 7364, QD 30, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA
210	1º CRPM	COPOM	AVENIDA ANHANGUERA, NR 7364, QD 30, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA
211	1º CRPM	COPOM	AVENIDA ANHANGUERA, NR 7364, QD 30, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA
212	1º CRPM	COPOM	AVENIDA ANHANGUERA, NR 7364, QD 30, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA
213	1º CRPM	COPOM	AVENIDA ANHANGUERA, NR 7364, QD 30, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA
214	1º CRPM	COPOM	AVENIDA ANHANGUERA, NR 7364, QD 30, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA
215	CGF	CEOF/2	AVENIDA ANHANGUERA, NR 7364, QD 30, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA
216	1º CRPM	COPOM	AVENIDA ANHANGUERA, NR 7364, QD 30, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA
217	CPR	6º BPMRv	AVENIDA ANHANGUERA, NR 7364, QD 30, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA
218	CPR	6º BPMRv	RUA 14, QD 21, LT 01/02, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA
219	1º CRPM	COPOM	AVENIDA ANHANGUERA, NR 7364, QD 30, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA
220	CPR	6º BPMRv	RUA 14, QD 21, LT 01/02, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA
221	1º CRPM	COPOM	AVENIDA ANHANGUERA, NR 7364, QD 30, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA
222	1º CRPM	COPOM	AVENIDA ANHANGUERA, NR 7364, QD 30, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA
223	1º CRPM	COPOM	AVENIDA ANHANGUERA, NR 7364, QD 30, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA
224	1º CRPM	COPOM	AVENIDA ANHANGUERA, NR 7364, QD 30, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA

225	1º CRPM	COPOM	AVENIDA ANHANGUERA, NR 7364, QD 30, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA
226	1º CRPM	COPOM	AVENIDA ANHANGUERA, NR 7364, QD 30, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA
227	1º CRPM	COPOM	AVENIDA ANHANGUERA, NR 7364, QD 30, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA
228	1º CRPM	COPOM	AVENIDA ANHANGUERA, NR 7364, QD 30, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA
229	1º CRPM	COPOM	AVENIDA ANHANGUERA, NR 7364, QD 30, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA
230	CPR	6º BPMRv	RUA 14, QD 21, LT 01/02, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA
231	1º CRPM	COPOM	AVENIDA ANHANGUERA, NR 7364, QD 30, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA
232	CPR	6º BPMRv	RUA 14, QD 21, LT 01/02, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA
233	1º CRPM	BPMTRAN	RUA DA CONCORDIA, QD 78, LT 01/02, SETOR SANTA GENOVEVA	GOIANIA
234	1º CRPM	BPMTRAN	RUA DA CONCORDIA, QD 78, LT 01/02, SETOR SANTA GENOVEVA	GOIANIA
235	1º CRPM	BPMTRAN	RUA DA CONCORDIA, QD 78, LT 01/02, SETOR SANTA GENOVEVA	GOIANIA
236	1º CRPM	BPMTRAN	RUA DA CONCORDIA, QD 78, LT 01/02, SETOR SANTA GENOVEVA	GOIANIA
237	1º CRPM	BPMTRAN	RUA DA CONCORDIA, QD 78, LT 01/02, SETOR SANTA GENOVEVA	GOIANIA
238	1º CRPM	BPMESC	AVENIDA QUINTA AVENIDA, QD 71, SETOR LESTE VILA NOVA	GOIANIA
239	1º CRPM	BPMESC	AVENIDA QUINTA AVENIDA, QD 71, SETOR LESTE VILA NOVA	GOIANIA
240	1º CRPM	BPMESC	AVENIDA QUINTA AVENIDA, QD 71, SETOR LESTE VILA NOVA	GOIANIA
241	1º CRPM	9º BPM	AVENIDA FREI NAZARENO CONFALONE, QD 22, SETOR GOIANIA 2	GOIANIA
242	1º CRPM	9º BPM	AVENIDA FREI NAZARENO CONFALONE, QD 22, SETOR GOIANIA 2	GOIANIA
243	1º CRPM	9º BPM	AVENIDA FREI NAZARENO CONFALONE, QD 22, SETOR GOIANIA 2	GOIANIA
244	1º CRPM	9º BPM	AVENIDA FREI NAZARENO CONFALONE, QD 22, SETOR GOIANIA 2	GOIANIA
245	CAPM	CAPM	RUA 252, NR 21, QD 44-A, LT 01, SETOR LESTE UNIVERSITÁRIO	GOIANIA
246	CAPM	CAPM	RUA 252, NR 21, QD 44-A, LT 01, SETOR LESTE UNIVERSITÁRIO	GOIANIA

247	CAPM	CAPM	RUA 252, NR 21, QD 44-A, LT 01, SETOR LESTE UNIVERSITÁRIO	GOIANIA
248	1º CRPM	7º BPM	RUA LEONARDO DA VINCI, QD 52, LT 11/14, JARDIM EUROPA	GOIANIA
249	1º CRPM	7º BPM	RUA LEONARDO DA VINCI, QD 52, LT 11/14, JARDIM EUROPA	GOIANIA
250	1º CRPM	7º BPM	RUA LEONARDO DA VINCI, QD 52, LT 11/14, JARDIM EUROPA	GOIANIA
251	1º CRPM	6º BPM	AVENIDA T-06, AREA, SETOR BUENO	GOIANIA
252	1º CRPM	7º BPM	RUA LEONARDO DA VINCI, QD 52, LT 11/14, JARDIM EUROPA	GOIANIA
253	1º CRPM	7º BPM	RUA LEONARDO DA VINCI, QD 52, LT 11/14, JARDIM EUROPA	GOIANIA
254	1º CRPM	7º BPM	RUA LEONARDO DA VINCI, QD 52, LT 11/14, JARDIM EUROPA	GOIANIA
255	1º CRPM	7º BPM	RUA LEONARDO DA VINCI, QD 52, LT 11/14, JARDIM EUROPA	GOIANIA
256	CALTI	SEDE	RUA 115, NR 04, QD F43-B, AREA, SETOR SUL	GOIANIA
257	CALTI	RECEPÇÃO	RUA 115, NR 04, QD F43-B, AREA, SETOR SUL	GOIANIA
258	CALTI	DP	RUA 115, NR 04, QD F43-B, AREA, SETOR SUL	GOIANIA
259	CALTI	SEDE	RUA 115, NR 04, QD F43-B, AREA, SETOR SUL	GOIANIA
260	CALTI	SEDE	RUA 115, NR 04, QD F43-B, AREA, SETOR SUL	GOIANIA
261	CALTI	SEDE	RUA 115, NR 04, QD F43-B, AREA, SETOR SUL	GOIANIA
262	CALTI	SEDE	RUA 115, NR 04, QD F43-B, AREA, SETOR SUL	GOIANIA
263	CALTI	SEDE	RUA 115, NR 04, QD F43-B, AREA, SETOR SUL	GOIANIA
264	CALTI	SDMI	RUA 115, NR 04, QD F43-B, AREA, SETOR SUL	GOIANIA
265	CALTI	SEDE	RUA 115, NR 04, QD F43-B, AREA, SETOR SUL	GOIANIA
266	CALTI	SEDE	RUA 115, NR 04, QD F43-B, AREA, SETOR SUL	GOIANIA
267	CEPM	SEDE/CEPMG-V R	RUA T-48, AREA, SETOR OESTE	GOIANIA
268	CCDPM	PRESÍDIO	ALAMEDA AMERICANO DO BRASIL, QD 254, AREA, SETOR MARISTA	GOIANIA

269	CCDPM	PRESÍDIO	ALAMEDA AMERICANO DO BRASIL, QD 254, AREA, SETOR MARISTA	GOIANIA
270	CCDPM	PRESÍDIO	ALAMEDA AMERICANO DO BRASIL, QD 254, AREA, SETOR MARISTA	GOIANIA
271	CALTI	SEDE	RUA 115, NR 04, QD F43-B, AREA, SETOR SUL	GOIANIA
272	CME	1º BPMCHOQUE	ALAMEDA SEBASTIAO FLEURY, QD 254, AREA, SETOR MARISTA	GOIANIA
273	CME	GRAER	ALAMEDA SEBASTIAO FLEURY, QD 254, AREA, SETOR MARISTA	GOIANIA
274	CEPM	CPMG-HCR	RUA 61, QD B11, LT 01/24, JARDIM GOIÁS	GOIANIA
275	CME	BOPE	ALAMEDA SEBASTIAO FLEURY, QD 256, AREA, SETOR MARISTA	GOIANIA
276	BADM	BADM	RUA LEONARDO DA VINCI, QD 52, LT 11/14, JARDIM EUROPA	GOIANIA
277	CALTI	SEDE	RUA 115, NR 04, QD F43-B, AREA, SETOR SUL	GOIANIA
278	CCDPM	PRESÍDIO	ALAMEDA AMERICANO DO BRASIL, QD 254, AREA, SETOR MARISTA	GOIANIA
279	BADM	BADM	RUA LEONARDO DA VINCI, QD 52, LT 11/14, JARDIM EUROPA	GOIANIA
280	1º CRPM	6º BPM	ALAMEDA AMERICANO DO BRASIL, QD 254, AREA, SETOR MARISTA	GOIANIA
281	CCDPM	PRESÍDIO	ALAMEDA SEBASTIAO FLEURY, QD 256, AREA, SETOR MARISTA	GOIANIA
282	CALTI	SEDE	RUA 115, NR 04, QD F43-B, AREA, SETOR SUL	GOIANIA
283	CME	BEPE	RUA 72, AREA, JARDIM GOIÁS	GOIANIA
284	QCG	AJG	AVENIDA CONTORNO, NR 879, QD 139, AREA, SETOR CENTRAL	GOIANIA
285	QCG	PM/4	AVENIDA CONTORNO, NR 879, QD 139, AREA, SETOR CENTRAL	GOIANIA
286	CCDPM	1º SPJM	AVENIDA CONTORNO, NR 879, QD 139, AREA, SETOR CENTRAL	GOIANIA
287	CCDPM	5ª SPJM	AVENIDA CONTORNO, NR 879, QD 139, AREA, SETOR CENTRAL	GOIANIA
288	CCDPM	1º SPJM	AVENIDA CONTORNO, NR 879, QD 139, AREA, SETOR CENTRAL	GOIANIA
289	CCDPM	1º SPJM	AVENIDA CONTORNO, NR 879, QD 139, AREA, SETOR CENTRAL	GOIANIA
290	1º CRPM	38º BPM	AVENIDA TOCANTINS, NR 777, QD 17, SETOR CENTRAL	GOIANIA

291	1º CRPM	38º BPM	AVENIDA TOCANTINS, NR 777, QD 17, SETOR CENTRAL	GOIANIA
292	1º CRPM	38º BPM	AVENIDA TOCANTINS, NR 777, QD 17, SETOR CENTRAL	GOIANIA
293	1º CRPM	38º BPM	AVENIDA TOCANTINS, NR 777, QD 17, SETOR CENTRAL	GOIANIA
294	QCG	CGCOP	AVENIDA CONTORNO, NR 879, QD 139, AREA, SETOR CENTRAL	GOIANIA
295	CCDPM	SEDE	RUA 83, NR 650, QD F-21, SETOR SUL	GOIANIA
296	CCDPM	SEDE	RUA 83, NR 650, QD F-21, SETOR SUL	GOIANIA
297	CCDPM	SEDE	RUA 83, NR 650, QD F-21, SETOR SUL	GOIANIA
298	CCDPM	SEDE	RUA 83, NR 650, QD F-21, SETOR SUL	GOIANIA
299	CCDPM	SEDE	RUA 83, NR 650, QD F-21, SETOR SUL	GOIANIA
300	CCDPM	SEDE	RUA 83, NR 650, QD F-21, SETOR SUL	GOIANIA
301	CCDPM	SEDE	RUA 83, NR 650, QD F-21, SETOR SUL	GOIANIA
302	CCDPM	SEDE	RUA 83, NR 650, QD F-21, SETOR SUL	GOIANIA
303	CCDPM	SEDE	RUA 83, NR 650, QD F-21, SETOR SUL	GOIANIA
304	CCDPM	SEDE	RUA 83, NR 650, QD F-21, SETOR SUL	GOIANIA
305	CCDPM	SEDE	RUA 83, NR 650, QD F-21, SETOR SUL	GOIANIA
306	CCDPM	SEDE	RUA 83, NR 650, QD F-21, SETOR SUL	GOIANIA
307	CCDPM	SEDE	RUA 83, NR 650, QD F-21, SETOR SUL	GOIANIA
308	CCDPM	SEDE	RUA 83, NR 650, QD F-21, SETOR SUL	GOIANIA
309	CCDPM	SEDE	RUA 83, NR 650, QD F-21, SETOR SUL	GOIANIA
310	CCDPM	SEDE	RUA 83, NR 650, QD F-21, SETOR SUL	GOIANIA
311	CCDPM	SEDE	RUA 83, NR 650, QD F-21, SETOR SUL	GOIANIA
312	CCDPM	SEDE	RUA 83, NR 650, QD F-21, SETOR SUL	GOIANIA

313	CCDPM	SEDE	RUA 83, NR 650, QD F-21, SETOR SUL	GOIANIA
314	CCDPM	SEDE	RUA 83, NR 650, QD F-21, SETOR SUL	GOIANIA
315	CCDPM	SEDE	RUA 83, NR 650, QD F-21, SETOR SUL	GOIANIA
316	1º CRPM	SEDE	RODOVIA GO-020, QD 135, KM 05, FAZENDA VAU DAS POMBAS	GOIANIA
317	CPR	6º BPMRv	RUA 14, QD 21, LT 01/02, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA
318	CALTI	SEDE	RUA 115, NR 04, QD F43-B, AREA, SETOR SUL	GOIANIA
319	1º CRPM	7º BPM	RUA LEONARDO DA VINCI, QD 52, LT 11/14, JARDIM EUROPA	GOIANIA
320	QCG	CPM	AVENIDA CONTORNO, NR 879, QD 139, AREA, SETOR CENTRAL	GOIANIA
321	CPR	6º BPMRv	RUA 14, QD 21, LT 01/02, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA
322	1º CRPM	GIRO	ALAMEDA LEOPOLDO DE BULHÕES, AREA, SETOR PEDRO LUDOVICO	GOIANIA
323	1º CRPM	BPMTERMINAL	RUA 05, QD 21, LT 12, VILA ABAJÁ	GOIANIA
324	CPR	SEDE	AVENIDA ANHANGUERA, NR 7364, QD 30, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA
325	ANTIGO CTI	ANTIGO SICAD	AVENIDA ANHANGUERA, NR 7364, QD 30, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA
326	ANTIGO CTI	ANTIGO SICAD	AVENIDA ANHANGUERA, NR 7364, QD 30, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA
327	ANTIGO CTI	ANTIGO SICAD	AVENIDA ANHANGUERA, NR 7364, QD 30, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA
328	CPR	6º BPMRv	RUA 14, QD 21, LT 01/02, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA
329	CPR	6º BPMRv	AVENIDA ANHANGUERA, NR 7364, QD 30, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA
330	CPR	6º BPMRv	RUA 14, QD 21, LT 01/02, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA
331	CPR	6º BPMRv	RUA 14, QD 21, LT 01/02, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA
332	CPR	6º BPMRv	RUA 14, QD 21, LT 01/02, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA
333	1º CRPM	COPOM	AVENIDA ANHANGUERA, NR 7364, QD 30, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA
334	1º CRPM	COPOM	AVENIDA ANHANGUERA, NR 7364, QD 30, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA

335	1º CRPM	COPOM	AVENIDA ANHANGUERA, NR 7364, QD 30, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA
336	1º CRPM	COPOM	AVENIDA ANHANGUERA, NR 7364, QD 30, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA
337	1º CRPM	COPOM	AVENIDA ANHANGUERA, NR 7364, QD 30, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA
338	1º CRPM	COPOM	AVENIDA ANHANGUERA, NR 7364, QD 30, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA
339	1º CRPM	COPOM	AVENIDA ANHANGUERA, NR 7364, QD 30, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA
340	1º CRPM	COPOM	AVENIDA ANHANGUERA, NR 7364, QD 30, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA
341	1º CRPM	COPOM	AVENIDA ANHANGUERA, NR 7364, QD 30, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA
342	1º CRPM	COPOM	AVENIDA ANHANGUERA, NR 7364, QD 30, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA
343	1º CRPM	COPOM	AVENIDA ANHANGUERA, NR 7364, QD 30, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA
344	1º CRPM	COPOM	AVENIDA ANHANGUERA, NR 7364, QD 30, SETOR AEROVIÁRIO	GOIANIA
345	1º CRPM	38º BPM	AVENIDA TOCANTINS, NR 777, QD 17, SETOR CENTRAL	GOIANIA
346	QCG	CHEFIA	AVENIDA CONTORNO, NR 879, QD 139, AREA, SETOR CENTRAL	GOIANIA
347	QCG	CG2 E CG3	AVENIDA CONTORNO, NR 879, QD 139, AREA, SETOR CENTRAL	GOIANIA
348	CEPM	CEPMG-AS	RUA JC-10, AREA, JARDIM CURITIBA	GOIANIA
349	CPR	1º BPMRv	RODOVIA GO-070, KM 05, LT 131, VILA MUTIRÃO	GOIANIA
350	CPR	1º BPMRv	RODOVIA GO-070, KM 05, LT 131, VILA MUTIRÃO	GOIANIA
351	COMANDO DE SAÚDE	COMANDO DE SAÚDE	AVENIDA ENGENHEIRO ATILIO CORREIA LIMA, QD 136, CIDADE JARDIM	GOIANIA
352	CCDPM	SEDE	RUA 83, NR 650, QD F-21, SETOR SUL	GOIANIA
353	CEPM	SEDE/CEPMG-V R	RUA T-48 AREA, SETOR OESTE	GOIANIA
354	CEPM	SEDE	RUA T-48 AREA, SETOR OESTE	GOIANIA
355	CEPM	SEDE/CEPMG-V R	RUA T-48 AREA, SETOR OESTE	GOIANIA
356	CEPM	SEDE	RUA T-48 AREA, SETOR OESTE	GOIANIA

357	CEPM	SEDE/CEPMG-V R	RUA T-48 AREA, SETOR OESTE	GOIANIA
358	CEPM	CEPMG-VR	RUA T-48 AREA, SETOR OESTE	GOIANIA
359	CEPM	CEPMG-VR	RUA T-48 AREA, SETOR OESTE	GOIANIA
360	CEPM	CEPMG-VR	RUA T-48 AREA, SETOR OESTE	GOIANIA
361	CEPM	SEDE/CEPMG-V R	RUA T-48 AREA, SETOR OESTE	GOIANIA
362	CEPM	SEDE/CEPMG-V R	RUA T-48 AREA, SETOR OESTE	GOIANIA
363	CALTI	SEDE	RUA 115, NR 04, QD F43-B, AREA, SETOR SUL	GOIANIA
364	QCG	PM/3	AVENIDA CONTORNO, NR 879, QD 139, AREA, SETOR CENTRAL	GOIANIA
365	1º CRPM	7º BPM	RUA LEONARDO DA VINCI, QD 52, LT 11/14, JARDIM EUROPA	GOIANIA
366	CEPM	SEDE/CEPMG-V R	RUA T-48 AREA, SETOR OESTE	GOIANIA
367	COMANDO DE SAÚDE	COMANDO DE SAÚDE	AVENIDA ENGENHEIRO ATILIO CORREIA LIMA, QD 136, CIDADE JARDIM	GOIANIA
368	1º CRPM	42º BPM	RUA DO ESMALTE, NR 494, QD 22, LT 06, PARQUE OESTE INDUSTRIAL	GOIANIA
369	1º CRPM	42º BPM	RUA DO ESMALTE, NR 494, QD 22, LT 06, PARQUE OESTE INDUSTRIAL	GOIANIA
370	1º CRPM	42º BPM	RUA DO ESMALTE, NR 494, QD 22, LT 06, PARQUE OESTE INDUSTRIAL	GOIANIA
371	1º CRPM	31º BPM	RUA 2012, UNIDADE 201, QD 201, AREA, PARQUE ATHENEU	GOIANIA
372	1º CRPM	13º BPM	RUA VMR, AREA, VILA MUTIRÃO	GOIANIA
373	1º CRPM	13º BPM	RUA VMR, AREA, VILA MUTIRÃO	GOIANIA
374	1º CRPM	13º BPM	RUA VMR, AREA, VILA MUTIRÃO	GOIANIA
375	COC	SEDE	RUA DOM 01, QD 103, LT 01, SETOR NOVO HORIZONTE	GOIANIA
376	1º CRPM	SEDE	RODOVIA GO-020, QD 135, KM 05, FAZENDA VAU DAS POMBAS	GOIANIA
377	1º CRPM	BPMTERMINAL	RUA SP-19, AREA, RESIDENCIAL ITAMARACA	GOIANIA
378	1º CRPM	BPMTERMINAL	RUA SP-19, AREA, RESIDENCIAL ITAMARACA	GOIANIA

379	1º CRPM	13º BPM	RUA VMR, AREA, VILA MUTIRÃO	GOIANIA
380	1º CRPM	13º BPM	RUA VMR, AREA, VILA MUTIRÃO	GOIANIA
381	1º CRPM	13º BPM	RUA VMR, AREA, VILA MUTIRÃO	GOIANIA
382	1º CRPM	13º BPM	RUA VMR, AREA, VILA MUTIRÃO	GOIANIA
383	1º CRPM	SEDE	RODOVIA GO-020, QD 135, KM 05, FAZENDA VAU DAS POMBAS	GOIANIA
384			AV D, 1054 SETOR OESTE GOIANIA GOIAS 74140-160 RM-GNA	GOIANIA
385	16º CRPM	49º BPM	RUA 09, SETOR SOBRADINHO	GOIANIRA
386	4º CRPM	SEDE/1º BPM	PRAÇA MATRIZ, SETOR CENTRAL	GOIAS
387	4º CRPM	SEDE/1º BPM	PRAÇA MATRIZ, SETOR CENTRAL	GOIAS
388	6º CRPM	29º BPM	RUA PIAUI, CENTRO	GOIATUBA
389	6º CRPM	29º BPM	RUA PIAUI, CENTRO	GOIATUBA
390	6º CRPM	29º BPM	RUA PIAUI, CENTRO	GOIATUBA
391	6º CRPM	29º BPM	RUA 06, NR 81, SETOR CENTRAL, MARCIANOPOLIS	GOIATUBA
392	8º CRPM	50º BPM	RUA ABILIO RODRIGUES CUNHA, NR 1464, SETOR CENTRAL	GOUVELANDIA
393	16º CRPM	1ª CIPM	AVENIDA PALMEIRAS, SETOR CENTRAL	GUAPO
394	13º CRPM	24º BPM	AVENIDA MARECHAL CASTELO BRANCO, SETOR CENTRAL	GUARANI DE GOIAS
395	10º CRPM	44º BPM	AVENIDA ELIAS A. OLIVEIRA, QD 19, SETOR CENTRAL	GUARINOS
396	4º CRPM	22ª CIPM	RUA PINHEIRO ABREU, 111, SETOR CENTRAL	HEITORAI
397	2º CRPM	26ª CIPM	RUA BANDEIRANTES, QD 27, VILA GRIMPAS	HIDROLANDIA
398	10º CRPM	44º BPM	RUA ELZA MOREIRA, QD 03, SETOR CENTRAL	HIDROLINA
399	13º CRPM	24º BPM	PRAÇA CIRILO SABATH, NR 171, SETOR CENTRAL	IACIARA
400	6º CRPM		AV MARIA LUIZA ABADIA, 0 CENTRO INACIOLANDIA GOIAS 75550-000 RM-IUA	INACIOLANDIA

401	6º CRPM		AV MARIA LUIZA ABADIA, 0 CENTRO INACIOLANDIA GOIAS 75550-000 RM-IUA	INACIOLANDIA
402	6º CRPM		AV MARIA LUIZA ABADIA, 0 CENTRO INACIOLANDIA GOIAS 75550-000 RM-IUA	INACIOLANDIA
403	8º CRPM	53º BPM	RODOVIA BR-060, KM 292, ZONA RURAL	INDIARA
404	8º CRPM	53º BPM	RODOVIA BR-060, KM 292, ZONA RURAL	INDIARA
405	8º CRPM	53º BPM	RODOVIA BR-060, KM 292, ZONA RURAL	INDIARA
406	8º CRPM	53º BPM	RODOVIA BR-060, KM 292, ZONA RURAL	INDIARA
407	16º CRPM	40º BPM	AVENIDA ANTONIO MOREIRA, QD 01, LT 01 A 44, SETOR BUENO	INHUMAS
408	3º CRPM	28º BPM	RUA AURORA, SETOR CENTRAL	INTERLANDIA
409	9º CRPM	40ª CIPM	RUA 03 DE JANEIRO, SETOR CENTRAL, DOMICIANO RIBEIRO	IPAMERI
410	9º CRPM	40ª CIPM	RUA 03 DE JANEIRO, SETOR CENTRAL	IPAMERI
411	9º CRPM	40ª CIPM	RUA 05, NR 13, SETOR CENTRAL	IPAMERI
412	10º CRPM	44º BPM	RUA D, QD 02, SETOR INDEPENDENCIA	IPIRANGA DE GOIAS
413	20º CRPM	SEDE/12º BPM	RUA CAROLINA, NR 72, QD 120, SETOR MATO GROSSO	IPORA
414	20º CRPM	SEDE/12º BPM	RUA CAROLINA, NR 72, QD 120, SETOR MATO GROSSO	IPORA
415	20º CRPM	SEDE/12º BPM	RUA CAROLINA, NR 72, QD 120, SETOR MATO GROSSO	IPORA
416	20º CRPM	SEDE/12º BPM	RUA CAROLINA, NR 72, QD 120, SETOR MATO GROSSO	IPORA
417	20º CRPM	12º BPM	AVENIDA VEREADO JOVITO F SOARES, QD 03, LT 06, SETOR CENTRAL	ISRAELANDIA
418	4º CRPM	34º BPM	AVENIDA GOIÁS, QD F, LT 01, VILA SANTO ANTONIO	ITABERAI
419	4º CRPM	34º BPM	AVENIDA GOIÁS, QD F, LT 01, VILA SANTO ANTONIO	ITABERAI
420	4º CRPM	34º BPM	AVENIDA GOIÁS, QD F, LT 01, VILA SANTO ANTONIO	ITABERAI
421			R 5, 0 CENTRO ITAGUACU GOIAS 75893-000 RM-IUA	ITAGUACU
422	4º CRPM	34º BPM	RUA 07 DE SETEMBRO, BL 01, LT 10, SETOR CENTRAL	ITAGUARU

423	14º CRPM	15º BPM	RUA JOSÉ PEDRO FAUSTINO, QD H, LT 01, SETOR CENTRAL	ITAJA
424	14º CRPM	15º BPM	RUA SEBASTIÃO B. FREITAS, NR 206, SETOR CENTRAL	ITAJA
425	10º CRPM	44º BPM	AVENIDA GOIÁS, QD 68, SETOR CENTRAL	ITAPACI
426	10º CRPM	44º BPM	AVENIDA GOIÁS, QD 68, SETOR CENTRAL	ITAPACI
427	4º CRPM	1º BPM	AVENIDA CONTORNO, QD 04, LT 01, CONJUNTO EDILA PACHECO	ITAPIRAPUA
428	4º CRPM	22ª CIPM	RUA CONCORDIA, QD 2-B, LT 01, SETOR MARISTA	ITAPURANGA
429	14º CRPM	15º BPM	AVENIDA SÃO SEBASTIÃO, NR 446, SETOR CENTRAL	ITARUMA
430	16º CRPM	40º BPM	RUA 03, QD 11, LT 01, SETOR CRUZEIRO DO SUL	ITAUCU
431	6º CRPM		R PORTO COLOMBIA, 11 VILA RESIDENCIAL DE FURNAS ITUMBIARA GOIAS 75524-260 RM-IUA	ITUMBIARA
432	6º CRPM		AV MODESTO DE CARVALHO, 0 CONJUNTO HAB DIONARIA ROCHA ITUMBIARA GOIAS 75532-650 RM-IUA	ITUMBIARA
433	6º CRPM		AV MODESTO DE CARVALHO, 0 CONJUNTO HAB DIONARIA ROCHA ITUMBIARA GOIAS 75532-650 RM-IUA	ITUMBIARA
434	6º CRPM		AV MODESTO DE CARVALHO, 0 CONJUNTO HAB DIONARIA ROCHA ITUMBIARA GOIAS 75532-650 RM-IUA	ITUMBIARA
435	6º CRPM		AV MODESTO DE CARVALHO, 0 CONJUNTO HAB DIONARIA ROCHA ITUMBIARA GOIAS 75532-650 RM-IUA	ITUMBIARA
436	6º CRPM		AV MODESTO DE CARVALHO, 0 CONJUNTO HAB DIONARIA ROCHA ITUMBIARA GOIAS 75532-650 RM-IUA	ITUMBIARA
437	6º CRPM		R PORTO COLOMBIA, 11 VILA RESIDENCIAL DE FURNAS ITUMBIARA GOIAS 75524-260	ITUMBIARA
			RM-IUA	
438	6º CRPM		AV MODESTO DE CARVALHO, 0 DOM VELOSO ITUMBIARA GOIAS 75535-725 RM-IUA	ITUMBIARA
439	6º CRPM		AV MODESTO DE CARVALHO, 0 KM 3 CONJUNTO HAB DIONARIA ROCHA ITUMBIARA GOIAS 75532-650 RM-IUA	ITUMBIARA
440	6º CRPM		AV MODESTO DE CARVALHO, 0 KM 3 CONJUNTO HAB DIONARIA ROCHA ITUMBIARA GOIAS 75532-650 RM-IUA	ITUMBIARA

441	6º CRPM		AV MODESTO DE CARVALHO, 0 KM 3 CONJUNTO HAB DIONARIA ROCHA ITUMBIARA GOIAS 75532-650 RM-IUA	ITUMBIARA
442	6º CRPM		AV MODESTO DE CARVALHO, 0 DOM VELOSO ITUMBIARA GOIAS 75535-725 RM-IUA	ITUMBIARA
443	6º CRPM		AV TAB BAROLOMEU DIAS DA ROCHA, 195 SETOR PLANALTO ITUMBIARA GOIAS 75533-140 RM-IUA	ITUMBIARA
444	6º CRPM		AV MODESTO DE CARVALHO, 0 CONJUNTO HAB DIONARIA ROCHA ITUMBIARA GOIAS 75532-650 RM-IUA	ITUMBIARA
445	6º CRPM		AV MODESTO DE CARVALHO, 0 DOM VELOSO ITUMBIARA GOIAS 75535-725 RM-IUA	ITUMBIARA
446	6º CRPM		AV MODESTO DE CARVALHO, 4885 NOVO HORIZONTE ITUMBIARA GOIAS 75532-180 RM-ULA	ITUMBIARA
447	6º CRPM		AV MODESTO DE CARVALHO, 0 KM 03 CONJUNTO HABIT DIONARIA ROCHA ITUMBIARA GOIAS 75532-650 RM-IUA	ITUMBIARA
448	7º CRPM	43º BPM	AVENIDA RIO CLARO, NR 148, SETOR CENTRAL	IVOLANDIA
449	8º CRPM	53º BPM	AVENIDA GALDINO A SOUZA, NR 326, SETOR CENTRAL	JANDAIA
450	15º CRPM	54º BPM	AVENIDA SOLON BATISTA, JARDIM AEROPORTO	JARAGUA
451	15º CRPM	54º BPM	AVENIDA SOLON BATISTA, JARDIM AEROPORTO	JARAGUA
452	14º CRPM	SEDE/15º BPM	RUA JOSE PEREIRA REZENDE, NR 854, SETOR CENTRAL	JATAI
453	14º CRPM	SEDE/15º BPM	RUA JOSE PEREIRA REZENDE, NR 854, SETOR CENTRAL	JATAI
454	14º CRPM	18ª CIPM/CPE	AVENIDA ENGENHEIRO ABEL DE CARVALHO, NR 1671, RES. CYLLENEO FRANÇA	JATAI
455	20º CRPM	12º BPM	RUA GOIÁS, NR 14, QD R, LT 01, SETOR CENTRAL	JAUPACI
456	15º CRPM	54º BPM	AVENIDA BELO HORIZONTE, NR 131, SETOR CENTRAL	JESUPOLIS
457	6º CRPM	29º BPM	AVENIDA 07 DE SETEMBRO, NR 14, SETOR CENTRAL	JOVIANIA
458	4º CRPM	32º BPM	RUA 4, NR 267, AREA, BAIRRO NORTISTA	JUSSARA
459	14º CRPM	15º BPM	RUA MARIA BATISTA NUNES, QD 02, LT 02, SETOR CENTRAL	LAGOA SANTA
460	3º CRPM	47ª CIPM	RUA JOSE PIRES OLIVEIRA, QD 02, LT 25, SETOR CENTRAL	LEOPOLDO DE BULHOES

461	5º CRPM	SEDE/10º BPM	AVENIDA ALFREDO NASSER, QD 155, LT 01 AO 12, PARQUE ESTRELA DALVA II	LUZIANIA
462	5º CRPM	SEDE/10º BPM	AVENIDA ALFREDO NASSER, QD 155, LT 01 AO 12, PARQUE ESTRELA DALVA II	LUZIANIA
463	5º CRPM	4º CIA / BPMROTAM	RUA CANGOLA, CH A/B/C, MARAJOARA E	LUZIANIA
464	5º CRPM	4º CIA / BPMROTAM	RUA CANGOLA, CH A/B/C, MARAJOARA E	LUZIANIA
465	5º CRPM	SEDE/10º BPM	AVENIDA ALFREDO NASSER, QD 155, LT 01 AO 12, PARQUE ESTRELA DALVA II	LUZIANIA
466	5º CRPM	SEDE/10º BPM	AVENIDA ALFREDO NASSER, QD 155, LT 01 AO 12, PARQUE ESTRELA DALVA II	LUZIANIA
467	5º CRPM	SEDE/10º BPM	AVENIDA ALFREDO NASSER, QD 155, LT 01 AO 12, PARQUE ESTRELA DALVA II	LUZIANIA
468	5º CRPM	SEDE/10º BPM	AVENIDA ALFREDO NASSER, QD 155, LT 01 AO 12, PARQUE ESTRELA DALVA II	LUZIANIA
469	5º CRPM	SEDE/10º BPM	AVENIDA ALFREDO NASSER, QD 155, LT 01 AO 12, PARQUE ESTRELA DALVA II	LUZIANIA
470	5º CRPM	SEDE/10º BPM	AVENIDA ALFREDO NASSER, QD 155, LT 01 AO 12, PARQUE ESTRELA DALVA II	LUZIANIA
471	5º CRPM	SEDE/10º BPM	AVENIDA ALFREDO NASSER, QD 155, LT 01 AO 12, PARQUE ESTRELA DALVA II	LUZIANIA
472	5º CRPM	SEDE/10º BPM	AVENIDA ALFREDO NASSER, QD 155, LT 01 AO 12, PARQUE ESTRELA DALVA II	LUZIANIA
473	5º CRPM	SEDE/10º BPM	AVENIDA ALFREDO NASSER, QD 155, LT 01 AO 12, PARQUE ESTRELA DALVA II	LUZIANIA
474	5º CRPM	SEDE/10º BPM	AVENIDA ALFREDO NASSER, QD 155, LT 01 AO 12, PARQUE ESTRELA DALVA II	LUZIANIA
475	5º CRPM	SEDE/10º BPM	AVENIDA ALFREDO NASSER, QD 155, LT 01 AO 12, PARQUE ESTRELA DALVA II	LUZIANIA
476	5º CRPM	SEDE/10º BPM	AVENIDA ALFREDO NASSER, QD 155, LT 01 AO 12, PARQUE ESTRELA DALVA II	LUZIANIA
477	5º CRPM	2º CIPM	RUA DONA GUIOMAR RIBEIRO, LT H, JARDIM INGÁ	LUZIANIA
478	5º CRPM	2º CIPM	RUA DONA GUIOMAR RIBEIRO, LT H, JARDIM INGÁ	LUZIANIA
479	5º CRPM	SEDE/10º BPM	AVENIDA ALFREDO NASSER, QD 155, LT 01 AO 12, PARQUE ESTRELA DALVA II	LUZIANIA
480	5º CRPM	2º CIPM	RUA DONA GUIOMAR RIBEIRO, LT H, JARDIM INGÁ	LUZIANIA
481	5º CRPM	SEDE/10º BPM	AVENIDA ALFREDO NASSER, QD 155, LT 01 AO 12, PARQUE ESTRELA DALVA II	LUZIANIA
482	5º CRPM	SEDE/10º BPM	AVENIDA ALFREDO NASSER, QD 155, LT 01 AO 12, PARQUE ESTRELA DALVA II	LUZIANIA

483	5º CRPM	2ª CIPM	RUA DONA GUIOMAR RIBEIRO, LT H, JARDIM INGÁ	LUZIANIA
484	5º CRPM	2ª CIPM	RUA DONA GUIOMAR RIBEIRO, LT H, JARDIM INGÁ	LUZIANIA
485	5º CRPM	2ª CIPM	RUA DONA GUIOMAR RIBEIRO, LT H, JARDIM INGÁ	LUZIANIA
486	5º CRPM	2ª CIPM	RUA DONA GUIOMAR RIBEIRO, LT H, JARDIM INGÁ	LUZIANIA
487	5º CRPM	2ª CIPM	RUA DONA GUIOMAR RIBEIRO, LT H, JARDIM INGÁ	LUZIANIA
488	5º CRPM	4º CIA / BPMROTAM	RUA CANGOLA, CH A/B/C, MARAJOARA E	LUZIANIA
489	19º CRPM	36º BPM	RUA LAFAIET BITTENCOURT, SETOR CENTRAL	MAIRIPOTABA
490	19º CRPM	36º BPM	RUA LAFAIET BITTENCOURT, SETOR CENTRAL	MAIRIPOTABA
491	13º CRPM	24º BPM	AVENIDA FRANCISCO M TEIXEIRA, SETOR CENTRAL	MAMBAI
492	18º CRPM	14º BPM	RUA SÃO PAULO, QD 04, LT 10 E 11, SETOR CENTRAL	MARA ROSA
493	18º CRPM	14º BPM	RUA SÃO PAULO, QD 04, LT 10 E 11, SETOR CENTRAL	MARA ROSA
494	19º CRPM	26º BPM	RUA RODRIGO R SILVA, AREA, SETOR CENTRAL	MARZAGAO
495	4º CRPM	1º BPM	AVENIDA JK, NR 945, QD 04, LT 31, SETOR CENTRAL	MATRINCHA
496	8º CRPM	21ª CIPM	RUA 04, QD 19, LT 08, SETOR PRIMAVERA	MAURILANDIA
497	17º CRPM	36ª CIPM	RUA 12, QD 15, LT 06	MIMOSO DE GOIAS
498	12º CRPM	3º BPM	AVENIDA PERIMETRAL LESTE, QD 28, LT 01 A 04, SETOR CENTRAL	MINACU
499	12º CRPM	3º BPM	AVENIDA PERIMETRAL LESTE, QD 28, LT 01 A 04, SETOR CENTRAL	MINACU
500	12º CRPM	3º BPM	AVENIDA PERIMETRAL LESTE, QD 28, LT 01 A 04, SETOR CENTRAL	MINACU
501	14º CRPM	46º BPM	AVENIDA ANTONIO C PANIAGO, QD 121, SETOR PECUARIA	MINEIROS
502	14º CRPM	46º BPM	AVENIDA ANTONIO C PANIAGO, QD 121, SETOR PECUARIA	MINEIROS
503	14º CRPM	46º BPM	AVENIDA ANTONIO C PANIAGO, QD 121, SETOR PECUARIA	MINEIROS
504	14º CRPM	46º BPM	AVENIDA ANTONIO C PANIAGO, QD 121, SETOR PECUARIA	MINEIROS

505	14º CRPM	46º BPM	AVENIDA ANTONIO C PANIAGO, QD 121, SETOR PECUARIA	MINEIROS
506	7º CRPM	43º BPM	AVENIDA JOSE MARCELINO, SETOR CENTRAL	MOIPORA
507	13º CRPM	42ª CIPM	AVENIDA MIGUEL RIBEIRO, QD 01, LT 35	MONTE ALEGRE DE GOIAS
508	20º CRPM	12º BPM	ALAMEDA ADAO GALIZA PIRES, QD 27-A, LT 478, SETOR CENTRAL	MONTES CLAROS DE GOIAS
509	20º CRPM	12º BPM	ALAMEDA ADAO GALIZA PIRES, QD 27-A, LT 478, SETOR CENTRAL	MONTES CLAROS DE GOIAS
510	8º CRPM	2º BPM	RUA FRANCISCO S ROCHA, NR 47, SETOR CENTRAL	MONTIVIDIU
511	12º CRPM	3º BPM	RUA ANTONIO L CORDEIRO, NR 228, BL 23, LT 04, SETOR CENTRAL	MONTIVIDIU DO NORTE
512	19º CRPM	36º BPM	AVENIDA 101-A, NR 700, SETOR AEROPORTO	MORRINHOS
513	19º CRPM	36º BPM	AVENIDA 101-A, NR 700, SETOR AEROPORTO	MORRINHOS
514	19º CRPM	36º BPM	AVENIDA 101-A, NR 700, SETOR AEROPORTO	MORRINHOS
515	4º CRPM	22ª CIPM	RUA ANGELICA, NR 240, SETOR CENTRAL	MORRO AGUDO DE GOIAS
516	4º CRPM	48º BPM	PRAÇA DAMIANA DA CUNHA, NR 285, SETOR CENTRAL	MOSSAMEDES
517	4º CRPM	48º BPM	AVENIDA JOAO FERREIRA DA CUNHA, QD 04, LT 4-B, VILA DAMIANA DA CUNHA	MOSSAMEDES
518	21º CRPM	44ª CIPM	RUA CONTORNO, NR 35, SETOR BARREIRINHO	MOZARLANDIA
519	21º CRPM	44ª CIPM	RUA CONTORNO, NR 35, SETOR BARREIRINHO	MOZARLANDIA
520	21º CRPM	51º BPM	RUA DOM PEDRO I, QD 29, LT 15, SETOR SÃO VICENTE	MUNDO NOVO
521	12º CRPM	3º BPM	RUA PORANGATU, NR 48, SETOR CENTRAL	MUTUNOPOLIS
522	16º CRPM	25º BPM	AVENIDA DOUTOR GERALDO NEY, NR 33, SETOR CENTRAL	NAZARIO
523	3º CRPM	5ª CIPM	RUA NARCEU DE ALMEIDA, QD 12, LT 10, SETOR CENTRAL	NEROPOLIS
524	3º CRPM	5ª CIPM	RUA 13, QD 14, LT 04, JARDIM PARAISO	NEROPOLIS
525	18º CRPM	14º BPM	RUA ROMÃO SILVA ROCHA, NR 21, SETOR CENTRAL	NIQUELANDIA

526	10º CRPM	44º BPM	AVENIDA JOSE FURTADO, SETOR CENTRAL	NOVA AMERICA
527	21º CRPM	51º BPM	AVENIDA ANHANGUERA, NR 76, SETOR AGUA BRANCA	NOVA CRIXAS
528	21º CRPM	51º BPM	RUA DOM PEDRO II, ÁREA, SETOR CENTRAL	NOVA CRIXÁS
529	10º CRPM	44º BPM	AVENIDA SARGENTO LEONTINO, QD B, LT 06 E 07, JARDIM REINALDO	NOVA GLORIA
530	10º CRPM	44º BPM	RUA 09, SETOR CENTRAL, JARDIM PAULISTA	NOVA GLÓRIA
531	18º CRPM	14º BPM	AVENIDA INDEPENDENCIA, SETOR CENTRAL	NOVA IGUACU DE GOIAS
532	13º CRPM	24º BPM	RUA SAO PAULO, SETOR CENTRAL	NOVA ROMA
533	16º CRPM	40º BPM	AVENIDA TEOTONIO A SILVA, NR 598, SETOR CENTRAL	NOVA VENEZA
534	5º CRPM	19º BPM	CONJUNTO 12 HC, AVENIDA CENTRAL, NUCLEO HABITACIONAL NOVO GAMA	NOVO GAMA
535	5º CRPM	19º BPM	CONJUNTO 12 HC, AVENIDA CENTRAL, NUCLEO HABITACIONAL NOVO GAMA	NOVO GAMA
536	12º CRPM	3º BPM	AVENIDA DALTRO R. F. SENA, QD 48, SETOR CENTRAL	NOVO PLANALTO
537	9º CRPM	11º BPM	AVENIDA EUCLIDES D. BRETA, SETOR BOA VISTA	ORIZONA
538	3º CRPM	24ª CIPM	RUA MARCIANO FRANCA, SETOR CENTRAL	OURO VERDE DE GOIAS
539	9º CRPM	18º BPM	RUA MARIA MESQUITA, SETOR CENTRAL	OUVIDOR
540	17º CRPM	36ª CIPM	RUA BAURU, CONJUNTO 09 DE MAIO	PADRE BERNARDO
541	17º CRPM	36ª CIPM	RUA BAURU, CONJUNTO 09 DE MAIO	PADRE BERNARDO
542	20º CRPM	12º BPM	RUA EGIDIO M SOUZA, SETOR CENTRAL	PALESTINA DE GOIAS
543	16º CRPM	25º BPM	RUA 60, QD 02, LT 07, JARDIM ALVORADA	PALMEIRAS DE GOIAS
544	9º CRPM	11º BPM	AVENIDA JOSINO C BRANQUINHO, NR 617, SETOR CENTRAL	PALMELO
545	7º CRPM	43º BPM	RUA PEDRO GERALDO LOPES, QD 09, LT 321, SETOR CENTRAL	PALMINOPOLIS
546	6º CRPM	29º BPM	AVENIDA BRASIL CENTRAL, SETOR CENTRAL	PANAMA
547	8º CRPM		R 29, 0 QD 66 LT 0 SETOR MATEIRINHA II PARANAIGUARA GOIAS 75880-000 RM-IUA	PARANAIGUARA

548	8º CRPM		R 29, 0 QD 66 SETOR MATEIRINHA II PARANAIGUARA GOIAS 75880-000 RM-IUA	PARANAIGUARA
549	7º CRPM	43º BPM	RUA BENJAMIN CONSTANT, QD 23, LT 02, SETOR CENTRAL	PARAUNA
550	14º CRPM	46º BPM	RUA ISAIAS BERALDO SILVA, SETOR CENTRAL	PEROLANDIA
551	15º CRPM	54º BPM	RUA SEBASTIAO B GOMES, NR 318, SETOR CENTRAL	PETROLINA DE GOIAS
552	10º CRPM	44º BPM	RUA RODRIGUES NASCIMENTO, NR 30, SETOR CENTRAL	PILAR DE GOIAS
553	19º CRPM	6º CIPM	PRAÇA WILSON ELOY PIMENTA, SETOR CENTRAL	PIRACANJUBA
554	19º CRPM	6º CIPM	PRAÇA WILSON ELOY PIMENTA, SETOR CENTRAL	PIRACANJUBA
555	19º CRPM	6º CIPM	PRAÇA WILSON ELOY PIMENTA, SETOR CENTRAL	PIRACANJUBA
556	20º CRPM	47º BPM	RUA PREVISTO M. SANTOS, QD 10, LT 02-A, SETOR CENTRAL	PIRANHAS
557	20º CRPM	47º BPM	AVENIDA MINISTRO JOAO ALBERTO, NR 223, SETOR CENTRAL	PIRANHAS
558	3º CRPM	37º BPM	RUA BERNADINO LOBO, QD 03, VILA SANTA BARBARA	PIRENOPOLIS
559	3º CRPM	37º BPM	RUA BERNADINO LOBO, QD 03, VILA SANTA BARBARA	PIRENOPOLIS
560	3º CRPM	37º BPM	RUA BERNADINO LOBO, QD 03, VILA SANTA BARBARA	PIRENOPOLIS
561	3º CRPM	37º BPM	RUA BERNADINO LOBO, QD 03, VILA SANTA BARBARA	PIRENOPOLIS
562	3º CRPM	37º BPM	RUA LAGO DAS ROSA, QD 09, VILA SANTA BÁRBARA, JARANÁPOLIS	PIRENÓPOLIS
563	9º CRPM	11º BPM	RUA CARIOCA, SETOR CENTRAL	PIRES DO RIO
564	9º CRPM	11º BPM	RUA CARIOCA, SETOR CENTRAL	PIRES DO RIO
565	11º CRPM	21º BPM	AE, QD 26, SETOR LESTE	PLANALTINA
566	11º CRPM	21º BPM	AE, QD 26, SETOR LESTE	PLANALTINA
567	11º CRPM	21º BPM	AE, QD 26, SETOR LESTE	PLANALTINA
568	11º CRPM	21º BPM	AE, QD 26, SETOR LESTE	PLANALTINA
569	19º CRPM	36º BPM	AVENIDA ONOFRE DE ANDRADE, NR 1398, QD 246, SETOR CENTRAL	PONTALINA

570	19º CRPM	36º BPM	AVENIDA ONOFRE DE ANDRADE, NR 1398, QD 246, SETOR CENTRAL	PONTALINA
571	12º CRPM	3º BPM	AVENIDA AMAZONAS, AREA, VILA RECORD	PORANGATU
572	12º CRPM	SEDE	AVENIDA GOIAS, NR 116, QD 30, VILA OPERARIA	PORANGATU
573	12º CRPM	SEDE	AVENIDA GOIAS, NR 116, QD 30, VILA OPERARIA	PORANGATU
574	12º CRPM	SEDE	AVENIDA GOIAS, NR 116, QD 30, VILA OPERARIA	PORANGATU
575	12º CRPM	3º BPM	AVENIDA AMAZONAS, AREA, VILA RECORD	PORANGATU
576	12º CRPM	3º BPM	AVENIDA AMAZONAS, AREA, VILA RECORD	PORANGATU
577	12º CRPM	SEDE	AVENIDA GOIAS, NR 116, QD 30, VILA OPERARIA	PORANGATU
578	14º CRPM	46º BPM	RUA MATO GROSSO, SETOR CENTRAL	PORTELANDIA
579	13º CRPM	24º BPM	AVENIDA SENHORA SANTANA, QD 03, LT 15 E 16, SETOR SANTA LUZIA	POSSE
580	13º CRPM	24º BPM	AVENIDA SENHORA SANTANA, QD 03, LT 15 E 16, SETOR SANTA LUZIA	POSSE
581	13º CRPM	24º BPM	AVENIDA SENHORA SANTANA, QD 03, LT 15 E 16, SETOR SANTA LUZIA	POSSE
582	13º CRPM	SEDE	RUA MAE NANINHA, QD 17, LT 01 E 02, SETOR DOS FUNCIONARIO	POSSE
583	19º CRPM	36º BPM	RUA BENEDITA S FREITAS, QD 61, LT 10, SETOR CENTRAL	PROFESSOR JAMIL
584	8º CRPM	50º BPM	AVENIDA RUI BARBOSA, SETOR SAO FRANCISCO	QUIRINOPOLIS
585	8º CRPM	50º BPM	AVENIDA RUI BARBOSA, NR 356, SETOR CENTRAL	QUIRINOPOLIS
586	8º CRPM	50º BPM	AVENIDA RUI BARBOSA, NR 170, SETOR CENTRAL	QUIRINOPOLIS
587	10º CRPM	44º BPM	RUA 37, SETOR RIALMA II	RIALMA
588	10º CRPM	44º BPM	RUA 02, SETOR CENTRAL	RIANAPOLIS
589	19º CRPM	26º BPM	AVENIDA PARÁ, SETOR ESPLANADA	RIO QUENTE
590	8º CRPM	SEDE/2º BPM	AVENIDA PRESIDENTE VARGAS, ZONA RURAL	RIO VERDE
591	8º CRPM	2º BPM	RUA CESARIO FERREIRA, QD 40, SETOR CENTRAL, OUROANA	RIO VERDE

592	8º CRPM	2º BPM	AVENIDA SUL GOIANO, QD 16, LT 12, SETOR CENTRAL, LAGOA DO BAUZINHO	RIO VERDE
593	10º CRPM	44º BPM	AVENIDA CARAIBA, QD 33, LT 04, SETOR CENTRAL	RUBIATABA
594	10º CRPM	44º BPM	AVENIDA CARAIBA, QD 33, LT 04, SETOR CENTRAL	RUBIATABA
595	4º CRPM	48º BPM	AVENIDA 05 DE JANEIRO, VILA MUTIRÃO	SANCLERLANDIA
596	4º CRPM	48º BPM	AVENIDA 05 DE JANEIRO, VILA MUTIRÃO	SANCLERLANDIA
597	16º CRPM	25º BPM	AVENIDA ALFREDO NASSER, AREA, SETOR CENTRAL	SANTA BARBARA DE GOIAS
598	9º CRPM	11º BPM	AVENIDA AMERICA C MENDONCA, AREA, SETOR CENTRAL	SANTA CRUZ DE GOIAS
599	4º CRPM	32º BPM	RUA SAO PEDRO, NR 465, QD 02, LT 10, SETOR CENTRAL	SANTA FE DE GOIAS
600	8º CRPM	21ª CIPM	AVENIDA ESPERIDIAO P CURY, NR 246, VILA LUCILENE	SANTA HELENA DE GOIAS
601	8º CRPM	21ª CIPM	AVENIDA ESPERIDIAO P CURY, NR 246, VILA LUCILENE	SANTA HELENA DE GOIAS
602	8º CRPM	21ª CIPM	AVENIDA ESPERIDIAO P CURY, NR 246, VILA LUCILENE	SANTA HELENA DE GOIAS
603	10º CRPM	44º BPM	AVENIDA ANTONIO F SILVA, QD 47, LR 01, SETOR CENTRAL	SANTA ISABEL
604	14º CRPM	46º BPM	AVENIDA ZECA FERREIRA, QD 75, LT 01, VILA REGINA	SANTA RITA DO ARAGUAIA
605	14º CRPM	46º BPM	AVENIDA ZECA FERREIRA, QD 75, LT 01, VILA REGINA	SANTA RITA DO ARAGUAIA
606	15º CRPM	23º BPM	RUA MONTEIRO DE BARROS, AREA, SETOR CENTRAL	SANTA RITA DO NOVO DESTINO
607	4º CRPM	34º BPM	AVENIDA PRESIDENTE TRANCEDO NEVES, NR 137, QD 02, LT 08, SETOR CENTRAL	SANTA ROSA DE GOIAS
608	12º CRPM	3º BPM	AVENIDA TANCREDO NEVES, NR 627, SETOR CENTRAL	SANTA TEREZA DE GOIAS
609	10º CRPM	44º BPM	AVENIDA JOSE E SOBRINHO, QD 38, LT 03, SETOR CENTRAL	SANTA TEREZINHA DE GOIAS
610	10º CRPM	44º BPM	AVENIDA JOSE E SOBRINHO, QD 38, LT 03, SETOR CENTRAL	SANTA TEREZINHA DE GOIAS
611	16º CRPM	40º BPM	RUA JOAO CARDOSO MOURA, NR 370, SETOR CAMPOS	SANTO ANTONIO DE GOIAS

612	17º CRPM	52º BPM	QUADRA 91, CENTRO	SANTO ANTONIO DO DESCOBERTO
613	17º CRPM	52º BPM	QUADRA 91, CENTRO	SANTO ANTONIO DO DESCOBERTO
614	13º CRPM	42ª CIPM	AVENIDA PRESIDENTE VARGAS, SETOR CENTRAL	SAO DOMINGOS
615	15º CRPM	54º BPM	RUA FRANCISCO P SOUSA, QD 08, LT 05, SETOR JAPAO	SAO FRANCISCO DE GOIAS
616	7º CRPM	43º BPM	RUA FIRMINOPOLIS, NR 18, SETOR CENTRAL	SAO JOAO DA PARAUNA
617	11º CRPM	14ª CIPM	AVENIDA SÃO JOÃO, NR 73, QD 18, LT 05, SETOR LABEL	SAO JOAO D'ALIANCA
618	11º CRPM	14ª CIPM	AVENIDA SÃO JOÃO, NR 73, QD 18, LT 05, SETOR LABEL	SAO JOAO D'ALIANCA
619	7º CRPM	SEDE/43º BPM	RODOVIA GO-060, VILA SERRANIA	SAO LUIS DE MONTES BELOS
620	7º CRPM	43º BPM	RUA BOM JARDIM, NR 1519, LT 24, QD 09, SETOR CENTRAL	SAO LUIS DE MONTES BELOS
621	7º CRPM	SEDE/43º BPM	RODOVIA GO-060, VILA SERRANIA	SAO LUIS DE MONTES BELOS
622	7º CRPM	SEDE/43º BPM	RODOVIA GO-060, VILA SERRANIA	SAO LUIS DE MONTES BELOS
623	18º CRPM	14º BPM	AVENIDA AUGUSTA MARIA, NR 44, VILA SANTANA	SAO LUIZ DO NORTE
624	21º CRPM	51º BPM	AVENIDA RIO GRANDE DO SUL, SETOR CENTRAL	SAO MIGUEL DO ARAGUAIA
625	21º CRPM	51º BPM	RUA 13, SETOR CENTRAL, LUIZ ALVES	SÃO MIGUEL DO ARAGUAIA
626	9º CRPM	11º BPM	RUA ERICO J MEIRELES, NR 363, QD 07, LT 12, SETOR CENTRAL	SAO MIGUEL DO PASSA QUATRO
627	10º CRPM	44º BPM	RUA SAO PATRICIO, QD 03, LT 04, SETOR PEDRO DIAS	SAO PATRICIO
628	8º CRPM		R 36, 0 CENTRO SAO SIMAO GOIAS 75890-000 RM-IUA	SAO SIMAO
629	8º CRPM		R 36, 0 CENTRO SAO SIMAO GOIAS 75890-000 RM-IUA	SAO SIMAO
630	8º CRPM		R 36, 0 CENTRO SAO SIMAO GOIAS 75890-000 RM-IUA	SAO SIMAO
631	8º CRPM		R 36, 0 CENTRO SAO SIMAO GOIAS 75890-000 RM-IUA	SAO SIMAO

632	2º CRPM	27º BPM	RODOVIA GO-403, KM 10, CONJUNTO MORADA DO MORRO	SENADOR CANEDO
633	2º CRPM	27º BPM	RODOVIA GO-403, KM 10, CONJUNTO MORADA DO MORRO	SENADOR CANEDO
634	2º CRPM	27º BPM	RODOVIA GO-403, KM 10, CONJUNTO MORADA DO MORRO	SENADOR CANEDO
635	14º CRPM	15º BPM	RUA HORACIO F SOUZA, NR 11, QD 20, SETOR CENTRAL	SERRANOPOLIS
636	3º CRPM	47ª CIPM	SEGUNDA AVENIDA, NR 1015, NOSSA SENHORA DE FATIMA	SILVANIA
637	3º CRPM	47ª CIPM	SEGUNDA AVENIDA, NR 1015, NOSSA SENHORA DE FATIMA	SILVANIA
638	3º CRPM	47ª CIPM	SEGUNDA AVENIDA, NR 1015, NOSSA SENHORA DE FATIMA	SILVANIA
639	13º CRPM	24º BPM	PRAÇA BANDEIRA, SETOR CENTRAL	SITIO D'ABADIA
640	17º CRPM	52º BPM	QUADRA 91, CENTRO	STO. ANT. DESCOBERTO
641	13º CRPM	42ª CIPM	RUA 07 DE SETEMBRO, QD 18, LT 01, CENTRO	TERESINA DE GOIAS
642	3º CRPM	24ª CIPM	RUA CASTRO ALVES, NR 510, QD 03, LT 12, SETOR CENTRAL	TEREZOPOLIS DE GOIAS
643	16º CRPM	23ª CIPM	RUA TURMALINA, QD 08, CONJUNTO DONA IRIS	TRINDADE
644	16º CRPM	23ª CIPM	RUA TURMALINA, QD 08, CONJUNTO DONA IRIS	TRINDADE
645	16º CRPM	23ª CIPM	RUA TURMALINA, QD 08, CONJUNTO DONA IRIS	TRINDADE
646	CEPM	CEPMG-CB	RUA ALEIXO ANTONIO ALVES, NR 937, CENTRO	TRINDADE
647	16º CRPM	22º BPM	RUA SANTA MARIA, NR 22, SETOR SUL	TRINDADE
648	16º CRPM	22º BPM	RUA SANTA MARIA, NR 22, SETOR SUL	TRINDADE
649	16º CRPM	22º BPM	RUA SANTA MARIA, NR 22, SETOR SUL	TRINDADE
650	16º CRPM	SEDE	AVENIDA MANOEL MONTEIRO, NR 1598, VILA PAI ETERNO	TRINDADE
651	16º CRPM	22º BPM	RUA SANTA MARIA, NR 22, SETOR SUL	TRINDADE
652	16º CRPM	22º BPM	RUA SANTA MARIA, NR 22, SETOR SUL	TRINDADE
653	12º CRPM	3º BPM	AVENIDA BARAO DO RIO BRANCO, QD 21, LT 07	TROMBAS

654	7º CRPM	43º BPM	RUA AGNALDO SILVA VITOR, NR 2260, SETOR CENTRAL	TURVANIA
655	7º CRPM	43º BPM	AVENIDA ANICUNS, AREA, SETOR CENTRAL	TURVANIA
656	10º CRPM	44º BPM	AVENIDA PATATIVAS, QD 49, LT 11 E 12, SETOR CENTRAL	UIRAPURU
657	18º CRPM	14º BPM	AVENIDA SANTANA, QD 39, SETOR SUL	URUACU
658	18º CRPM	14º BPM	AVENIDA SANTANA, QD 39, SETOR SUL	URUACU
659	18º CRPM	SEDE	RUA CORONEL ARISTIDES FREITAS, QD 40, SETOR CENTRAL	URUACU
660	18º CRPM	14º BPM	AVENIDA SANTANA, QD 39, SETOR SUL	URUACU
661	10º CRPM	44º BPM	RUA ANTONIO F. OLIVEIRA, NR 653, SETOR CENTRAL	URUANA
662	10º CRPM	44º BPM	RUA ANTONIO F. OLIVEIRA, NR 653, SETOR CENTRAL	URUANA
663	10º CRPM	44º BPM	PRAÇA MATRIZ, NR 15, SETOR CENTRAL, URUITA	URUANA
664	9º CRPM	40º CIPM	AVENIDA MINAS GERAIS, SETOR CENTRAL	URUTAI
665	5º CRPM	20º BPM	QD 01, AREA ESPECIAL, VALPARAISO II	VALPARAISO DE GOIAS
666	5º CRPM	20º BPM	QD 01, AREA ESPECIAL, VALPARAISO II	VALPARAISO DE GOIAS
667	CME	2º BPMCHOQUE	AVENIDA COMERCIAL, AREA ESPECIAL, CIDADE JARDINS	VALPARAISO DE GOIAS
668	16º CRPM	1º CIPM	RUA URUNO JOSE URZEDA , NR 24, SETOR CENTRAL	VARJAO
669	9º CRPM	11º BPM	RUA ANTONIO M CASTRO, QD 27, LT 07, SETOR MICHELLE	VIANOPOLIS
670	9º CRPM	11º BPM	RUA ANTONIO M CASTRO, QD 27, LT 07, SETOR MICHELLE	VIANOPOLIS
671	6º CRPM	29º BPM	RUA ORCALINO F. MEIRELES, NR 91, SETOR CENTRAL	VICENTINOPOLIS
672	11º CRPM	16º BPM	RUA ANTONIO COSTA, NR 171, CENTRO	VILA BOA
673	11º CRPM	16º BPM	RUA ANTONIO COSTA, NR 171, CENTRO	VILA BOA

Tópico 11 - ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA

11.1. Anexo do TR - MAPA DE RISCOS, EVENTO SEI Nº 202500005032595, ([LINK](#));

11.2. Anexo do TR - PROVA CONCEITO, EVENTO SEI Nº 202500005032595, ([LINK](#));

EQUIPE DE PLANEJAMENTO RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DESTE TERMO DE REFERÊNCIA:

Responsável	Função	Telefone	Email
POLLYANNY MOREIRA ALVES	Integrante Requisitante	62 32011640	pollyannyma@pm.go.gov.br
EDUARDO ISAIAS ESTULANO GARCIA	Integrante Técnico	62 36382645	eduardo.estulano@goias.gov.br
WALTER ALVES QUINTA JUNIOR	Integrante Técnico	62 32011600	walter.quinta@pm.go.gov.br
JANISON CALIXTO DOS SANTOS	Integrante Técnico	62 32011095	janison.calixto@goias.gov.br
ALAN JONES OLIVEIRA SOARES	Integrante Administrativo	62 32011360	alan.soares@pm.go.gov.br

Versão do Doc. Padrão
0.05

GOIANIA, aos 12 dias do mês de maio de 2026.



Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO ISAIAS ESTULANO GARCIA, Técnico (a)**, em 12/05/2026, às 11:09, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **WALTER ALVES QUINTA JUNIOR, Técnico (a)**, em 12/05/2026, às 11:15, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **POLLYANNY MOREIRA ALVES, Chefe de Divisão**, em 12/05/2026, às 11:55, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **ALAN JONES OLIVEIRA SOARES, Chefe de Divisão**, em 12/05/2026, às 14:22, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **JANISON CALIXTO DOS SANTOS, Gerente**, em 12/05/2026, às 15:20, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **90261270** e o código CRC **281DFD7C**.

SISTEMA DE LOGÍSTICA DE GOIÁS
AVENIDA ANHANGUERA Nº 609, - Bairro SETOR LESTE UNIVERSITÁRIO - GOIANIA - GO - CEP 74610-250 - (62)3201-8795.



Referência: Processo nº 202500005032595



SEI 90261270