



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 049/2019**  
**Processo nº 01.077575.19.76**

- **OBJETO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PARA FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO DE MONITORAMENTO, GESTÃO ONLINE DO FLUXO DE ATENDIMENTO, COM FORNECIMENTO DE TODOS OS EQUIPAMENTOS, INCLUSIVE DE TERMINAIS DE AUTOATENDIMENTO, SOFTWARES, SUPRIMENTOS E INFRAESTRUTURA NECESSÁRIOS AO PLENO FUNCIONAMENTO, ASSIM COMO A SUA INSTALAÇÃO, CUSTOMIZAÇÃO, IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTOS, DESENVOLVIMENTO SOB DEMANDA, ASSISTÊNCIA TÉCNICA, SUPORTE E MANUTENÇÃO.**
- **TIPO: MENOR PREÇO, AFERIDO PELO VALOR GLOBAL.**
- **REGIME DE EXECUÇÃO: EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO.**
- **ABERTURA DAS PROPOSTAS:** dia 02/08/2019, às 08:00 h
- **INÍCIO DA SESSÃO DE LANCES:** dia 02/08/2019, às 10:00 h
- **FORMALIZAÇÃO DE PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS:** Os pedidos poderão ser formulados de acordo com o item “5” deste edital.
- **PRAZO DA DISPUTA:** A etapa inicial de lances será encerrada por decisão do(a) pregoeiro(a), resguardado o tempo mínimo de 05 minutos, seguindo-se um tempo aleatório de até 30 minutos. O sistema emitirá, durante a disputa, aviso alertando para o fechamento iminente do pregão.
- **SITE PARA CONSULTAS:** [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br) ou [www.pbh.gov.br](http://www.pbh.gov.br)
- **FONE:** (31) 3277-1400 – (31) 3246-0151
- **CARTILHA DO FORNECEDOR:** Deverá ser de conhecimento de todos os licitantes, podendo ser impressa por meio do “site” [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br), através do “link” “Introdução às Regras do Jogo”, para que não ocorram dúvidas de procedimento durante a sessão.
- **REFERÊNCIA DE TEMPO:** horário de Brasília.



## **1. DO PREÂMBULO**

A Diretoria Central de Compras da Subsecretaria de Administração e Logística torna público que fará realizar procedimento licitatório na modalidade pregão, por meio de utilização de recursos da tecnologia da informação – INTERNET, nos termos dos Decretos Municipais nº 12.436/06, nº 12.437/06 e nº 15.113/13, da Lei Municipal nº 10.936/16, das Leis Federais nº 8.666/93 e nº 10.520/02 e Lei Complementar nº 123/06, observadas ainda as determinações da Lei Federal nº 12.846/13.

## **2. DO OBJETO**

Prestação de serviço para fornecimento de Solução de Monitoramento, Gestão Online do Fluxo de Atendimento, denominada simplesmente “Solução”, com fornecimento de todos os equipamentos, inclusive de terminais de autoatendimento, softwares, suprimentos e infraestrutura necessários ao pleno funcionamento, assim como a sua instalação, customização, implantação, treinamentos, desenvolvimento sob demanda, assistência técnica, suporte e manutenção pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, destinados a quaisquer unidades de atendimento do Contratante, em todo o território do Município de Belo Horizonte, conforme descrição detalhada constante nos Anexos I, II e III deste edital.

## **3. DAS DISPOSIÇÕES/RECOMENDAÇÕES PRELIMINARES**

- 3.1. O pregão eletrônico será realizado em sessão pública, por meio da INTERNET, mediante condição de segurança-criptografia e autenticação em todas as suas fases.
- 3.2. Os trabalhos serão conduzidos por servidor do Município, denominado pregoeiro, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o aplicativo “Licitações” constante do “site” [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br).

## **4. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

As despesas decorrentes do presente procedimento serão acobertadas pela seguinte dotação orçamentária:

0600.1800.004.122.302.2365.0004.339039-99 – Fonte 03.00 Fonte SICOM 01.00.

## **5. DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS**

- 5.1. Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados até o 2º dia útil anterior à data fixada para abertura da sessão pública, via INTERNET, para o e-mail [gclic@pbh.gov.br](mailto:gclic@pbh.gov.br) ou ser entregues diretamente nas dependências da Gerência de Coordenação de Licitações da Subsecretaria de Administração e Logística situada na Rua Espírito Santo, 605 – 15º andar, Centro - Belo Horizonte / MG, CEP 30.160-919, no horário de 8 h as 17 h.
- 5.2. As respostas serão disponibilizadas diretamente no “site” [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br), no campo “mensagens”, no “link” correspondente a este edital e poderão ser acessados por todos os licitantes.

## **6. DA IMPUGNAÇÃO DO EDITAL**



- 6.1. Poderá ser apresentada IMPUGNAÇÃO ao Edital deste Pregão até o 2º dia útil anterior à data fixada para abertura da sessão pública.
- 6.2. As razões de impugnação ao edital, quando propostas, poderão ser enviadas via INTERNET, para o e-mail [gclic@pbh.gov.br](mailto:gclic@pbh.gov.br), com remessa posterior do documento original no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis contados do prazo final para sua apresentação junto à Gerência de Coordenação de Licitações da Subsecretaria de Administração e Logística situada na Rua Espírito Santo, 605 – 15º andar, Centro - Belo Horizonte – MG, CEP 30.160-919, impreterivelmente no horário de atendimento, de 08:00 às 17:00 horas.
- 6.3. Não serão acolhidas as impugnações apresentadas fora do prazo legal.

## **7. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO**

- 7.1. Poderão participar deste procedimento os interessados que atenderem a todas as exigências contidas neste edital e seus anexos.
- 7.2. Estarão impedidos de participar de qualquer fase do procedimento os interessados que se enquadrem em quaisquer das situações a seguir:
  - a) estejam constituídos sob a forma de consórcio;
  - b) estejam cumprindo a penalidade de suspensão temporária imposta pelo Município;
  - c) tenham sido declarados inidôneos ou impedidos de licitar e contratar em qualquer esfera de Governo;
  - d) estejam sob falência, dissolução ou liquidação;
  - e) estejam em recuperação judicial ou extrajudicial, salvo as empresas que comprovarem que o plano de recuperação foi homologado pelo juízo competente;
  - f) demais hipóteses proibidas pela legislação vigente.
- 7.3. A observância das vedações do subitem 7.2 é de inteira responsabilidade da LICITANTE que, pelo descumprimento, sujeitar-se-á às penalidades cabíveis.

## **8. DO CREDENCIAMENTO JUNTO AO BANCO DO BRASIL**

- 8.1. Os interessados em participar do pregão deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal (intransferíveis), obtidas junto às Agências do Banco do Brasil S/A sediadas no País.
- 8.2. A chave de identificação e a senha poderão ser utilizadas em qualquer pregão eletrônico, salvo quando canceladas por solicitação do credenciado ou por iniciativa devidamente justificada do Banco do Brasil S/A.
- 8.3. É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como seu uso em qualquer transação efetuada, não cabendo ao Banco do Brasil S/A ou ao Município de Belo Horizonte a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de seu uso indevido, ainda que por terceiros.
- 8.4. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica na responsabilidade do licitante ou de seu representante legal pelos atos praticados e na presunção de capacidade técnica e habilitatória para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

## **9. DO ACESSO E DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO**



- 9.1. O acesso deve ser feito na página inicial do “site” [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br), opção “Acesso Identificado”.
- 9.2. A participação no pregão eletrônico se dará por meio da digitação da chave de identificação e da senha pessoal do representante credenciado e do subsequente encaminhamento da proposta de preços até data e horário limite estabelecidos para a abertura das propostas.
- 9.2.1. O licitante deverá obrigatoriamente identificar o tipo de segmento da empresa, ficando responsável pela legitimidade e veracidade desta informação, sob pena de aplicação da penalidade prevista no art. 7º da Lei nº 10.520/2002.
- 9.3. O acesso à sala de disputa deve ser feito na página inicial do “site” [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br), opção “Sala de Disputa”.
- 9.4. Caberá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante todo o processo do pregão, desde a publicação até a homologação, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante de sua desconexão ou da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou pelo pregoeiro, bem como da perda do direito de exercer o benefício previsto na Lei Complementar nº 123/06.
- 9.4.1. Havendo desconexão do pregoeiro por prazo superior a 10 (dez) minutos, a sessão será suspensa e reiniciada somente após comunicação eletrônica aos participantes.
- 9.5. O encaminhamento de proposta pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas neste edital. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.
- 9.6. O licitante deverá adotar como referência para sua proposta as informações constantes no presente edital e seus anexos.
- 9.7. Quando do lançamento da proposta, através do SISTEMA ELETRÔNICO, o licitante deverá lançar o valor global para todo o serviço, referente ao período de 24 (vinte e quatro) meses, com duas casas decimais após a vírgula.**
- 9.7.1. No preço proposto deverão estar incluídos todos os tributos, encargos sociais e quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre o objeto do presente pregão.
- 9.7.2. **É vedada a identificação do licitante em qualquer campo ou anexo quando do preenchimento da proposta eletrônica, sob pena de desclassificação imediata.**
- 9.8. É vedada a participação de um mesmo procurador como representante de licitantes diferentes em um mesmo lote.**
- 9.9. Até a abertura das propostas, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta apresentada.

## 10. DA CONDUÇÃO DO CERTAME

10.1. O certame será conduzido pelo pregoeiro, que terá, em especial, as seguintes atribuições:

- a) coordenar o procedimento licitatório;



- b) receber, examinar e decidir as impugnações e consultas relativas ao edital;
- c) abrir e conduzir a sessão pública na INTERNET;
- d) abrir as propostas de preços, examiná-las e classificá-las para a disputa de lances;
- e) conduzir a etapa de lances;
- f) julgar a proposta e a habilitação do arrematante;
- g) receber, examinar e decidir recurso, encaminhando-o à autoridade competente quando mantiver sua decisão;
- h) declarar o vencedor do certame;
- i) adjudicar o objeto, exceto quando, havendo recurso, mantiver a sua decisão, hipótese em que a adjudicação será feita por autoridade superior;
- j) encaminhar o processo devidamente instruído à autoridade superior para homologação.

10.2. Todas as ações do pregoeiro serão formalizadas via Sistema Eletrônico.

## **11. DOS PROCEDIMENTOS**

- 11.1. A sessão pública do pregão eletrônico terá início a partir do horário previsto neste edital, com a abertura das propostas de preços recebidas, passando o pregoeiro a avaliar a aceitabilidade das mesmas ou desclassificá-las no caso de não atenderem às exigências editalícias.
- 11.2. Aberta a etapa competitiva, os licitantes deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances. A cada lance ofertado, o participante será imediatamente informado de seu recebimento e dos respectivos registros de horário e valor.
- 11.3. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 11.4. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 11.5. Durante o transcurso da sessão pública, o licitante será informado, em tempo real, do valor do menor lance registrado por participante, vedada a identificação do detentor do lance.
- 11.6. A duração da etapa de lances do pregão será composta de duas etapas, sendo a primeira encerrada por decisão do(a) pregoeiro(a), resguardado o tempo mínimo de 05 minutos, e a segunda aleatória, consistindo em um tempo de até 30 (trinta) minutos.
- 11.7. O sistema anunciará o arrematante, após o encerramento da etapa de lances da sessão pública.
  - 11.7.1. O pregoeiro poderá solicitar a demonstração da exequibilidade da proposta após o término da fase competitiva.
- 11.8. Ocorrendo a situação de empate prevista nos artigos 44 e 45 da LC nº 123/06, após a disputa de cada lote, o Sistema Eletrônico possibilitará, automaticamente, a condução pelo pregoeiro dos procedimentos para obtenção dos benefícios previstos.
  - 11.8.1. Entende-se por empate aquelas situações em que as propostas eletrônicas apresentadas pelos beneficiários da Lei Complementar 123/06 sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada, que não tiver sido apresentada por empresa beneficiária.



- 11.9. Nas hipóteses de desclassificação ou inabilitação do então arrematante, o pregoeiro **verificará a ocorrência de nova situação de empate**, assegurando a preferência de contratação para os beneficiários da **Lei Complementar nº 123/2006**, procedendo da seguinte forma:
- a) convocação para realização de sessão pública, eletrônica, via “chat” de mensagem com antecedência mínima de 06 (seis) horas, onde será concedido ao beneficiário mais bem classificado, oportunidade de exercer o seu direito de preferência, **no prazo máximo de 5 (cinco) minutos**, apresentando proposta de preço inferior à atual, ofertada por empresa que não esteja enquadrada como beneficiária. Tal proposta deverá ser apresentada no prazo e limites estabelecidos pelo pregoeiro, diretamente no “chat” de mensagem do sistema eletrônico;
  - b) a não apresentação de proposta no prazo estipulado na sessão pública implicará na decadência do direito conferido pela Lei Complementar nº.123/2006, sendo convocadas as empresas remanescentes que porventura se enquadrem na mesma situação, respeitada a ordem de classificação das propostas, para o exercício do mesmo direito, observado o procedimento previsto na alínea anterior;
- 11.10. Encerrada a etapa de lances, o pregoeiro emitirá comunicado ao arrematante para que apresente a proposta formulada em conformidade com o item 12 e a documentação listada no item 15.
- 11.11. Se a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável, ou se o licitante desatender às exigências habilitatórias, o pregoeiro examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua aceitabilidade e a habilitação do licitante, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda ao presente edital, podendo negociar com o licitante para obter proposta melhor.
- 11.11.1. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.
- 11.12. Na hipótese de não ocorrência de lances durante a sessão e caso haja equivalência dos valores das propostas apresentadas será realizado sorteio para classificação das propostas, observando-se na sequência o direito de preferência previsto na Lei Complementar nº 123/2006.
- 11.13. Constatado o atendimento das exigências fixadas neste edital, o licitante será declarado vencedor e após transcurso do prazo recursal será adjudicado o objeto do certame.
- 11.14. Após a declaração do vencedor e havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, será assegurado aos beneficiários da Lei Complementar nº 123/06 o prazo de 05 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração, para regularização da mesma.
- 11.14.1. A prorrogação do prazo para a regularização fiscal e trabalhista prevista no subitem 11.14 dependerá de requerimento pelo interessado, devidamente fundamentado, dirigido ao pregoeiro.
  - 11.14.2. O requerimento deverá ser apresentado dentro do prazo inicial de 05 (cinco) dias úteis concedidos para a regularização fiscal e trabalhista.



11.14.3. A não regularização da documentação, no prazo previsto acima, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas nas Leis Federais nº 8.666/93 e nº 10.520/02, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes.

## 12. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA DE PREÇO

12.1. Em até 03 (três) dias úteis contados da convocação pelo pregoeiro, o arrematante deverá apresentar em original, a sua proposta impressa, **conforme modelo Anexo VIII**, em uma via, com suas páginas numeradas e rubricadas, e a última assinada pelo representante legal do licitante, sem emendas, acréscimos, borrões, rasuras, ressalvas, entrelinhas ou omissões, sob pena de desclassificação, salvo se, inequivocamente, tais falhas não impedirem a exata compreensão de seu conteúdo.

12.1.1. Quando necessário, o pregoeiro solicitará o envio da proposta por meio eletrônico.

12.2. A proposta de preços deverá conter:

12.2.1. razão social, n.º do CNPJ, endereço, telefone e endereço eletrônico do licitante;

12.2.2. modalidade e número da licitação;

12.2.3. descrição sucinta da prestação do serviço conforme este edital e anexos;

12.2.4. valor global da Solução, discriminando os valores unitários, mensais e totais, conforme modelo do Anexo VIII.

12.2.4.1. os valores unitários, mensais e totais devem ser apresentados em moeda nacional e em algarismo com no máximo 02 (duas) casas decimais após a vírgula.

12.2.4.2. o valor global deve ser apresentado em moeda nacional, em algarismo e por extenso, com no máximo 02 (duas) casas decimais após a vírgula.

12.2.4.2.1. Quando a divisão dos valores mensais/totais pela quantidade/meses resultar em valor com mais de 2 (duas) casas decimais, o valor total deverá ser adequado conforme subitem acima. O valor global obtido após a adequação deverá ser igual ou inferior ao valor arrematado.

12.2.5. declaração de validade da proposta de 90 (noventa) dias, contados da assinatura;

12.3. **Juntamente com a proposta de preços a empresa arrematante deverá apresentar:**

12.3.1. Declaração de capacidade de fornecimento e experiência, conforme Anexo VI.

12.3.2. Declaração de **BENEFICIÁRIO DA LEI COMPLEMENTAR Nº 123/2006**, conforme modelo Anexo X, no caso de beneficiário.

12.3.3. Declaração de elaboração independente de proposta, conforme modelo Anexo XI.

## 13. TESTE DE CONFORMIDADE



13.1. Para fins de resguardar a segurança da futura contratação, o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar, denominada Proponente em Avaliação, será devidamente convocada pelo pregoeiro, para comprovar no Teste de Conformidade que atende a 80% (oitenta por cento) dos requisitos exigidos no Roteiro do Teste de Conformidade, **por assunto**, sob pena de desclassificação.

13.1.1 O Teste de Conformidade consiste na apresentação do produto final em pleno funcionamento, pelo Proponente em avaliação.

13.1.2 O Teste de Conformidade ocorrerá no município de Belo Horizonte, em data e local a ser divulgado.

13.1.3. A Proponente em Avaliação terá 3 (três) dias úteis, após a convocação, para efetuar o Teste de Conformidade da Solução, incluindo o Terminal de Autoatendimento, e deverá, às suas expensas, instalar todo o ambiente (equipamentos, softwares, conexões, etc.) necessário à execução do Teste, no local designado.

13.1.4. O Teste de Conformidade será realizado em sessão aberta, obedecendo ao Roteiro do Teste de Conformidade. Será de responsabilidade da Proponente em Avaliação, sob pena de desclassificação, o não cumprimento do prazo.

13.1.5. As empresas participantes do certame licitatório, não classificadas, poderão acompanhar os testes em lugar determinado pela equipe técnica do Contratante, sendo que cada empresa poderá ter apenas 1 (um) representante legal acompanhando os testes.

13.1.6. Ao final do Teste de Conformidade, será emitido um relatório pela Equipe Técnica de Avaliação do Contratante. No relatório deverá conter as atividades executadas, análise dos ambientes instalados, itens testados e resultado dos testes. Nele deverão ser registrados os resultados obtidos, bem como a indicação, pelo Contratante, da aprovação ou reprovação da Solução ofertada, incluindo o Terminal de Autoatendimento.

13.1.7. A Proponente em Avaliação que não atender pelo menos 80% (oitenta por cento) dos assuntos descritos no Anexo VII – Roteiro do Teste de Conformidade será automaticamente desclassificada. Será, então, convocada a Proponente com menor preço, classificada em segundo lugar, a partir da notificação formal do Pregoeiro, para participar da fase de Teste de Conformidade, devendo ter os mesmos prazos para a realização do Teste, e assim em diante, até a homologação formal do Teste.

13.1.8. Será considerada apta a Proponente cuja Solução, incluindo o Terminal de Autoatendimento, tenha obtido êxito conforme resultado de aprovação no Teste de Conformidade de acordo com o Roteiro do Teste de Conformidade do Anexo VII.

13.1.9. A Proponente em Avaliação que não comparecer à sessão do Teste de Conformidade será desclassificada.

## 13.2. Requisitos Gerais Sobre o Teste de Conformidade

13.2.1. Para a realização dos testes será necessária a presença de, pelo menos, um técnico na equipe definida pela Proponente, com conhecimento pleno do ambiente (versões dos softwares básicos, senhas do sistema, espaço em disco, entre outras informações





necessárias) para esclarecer quaisquer dúvidas surgidas. A Proponente em Avaliação deverá apresentar profissionais especialistas no produto para executar a avaliação, bem como exaurir eventuais questionamentos da Equipe Técnica de Avaliação.

13.2.2. O ambiente para os testes do sistema deverá seguir rigorosamente os requisitos básicos definidos, e deverá estar devidamente instalado, configurado e povoado na data definida pelo Contratante para início dos testes.

13.2.3. O Teste de Conformidade do sistema será realizado com o objetivo de verificar o atendimento às funcionalidades do Sistema. O Teste de Conformidade corresponde à avaliação dos requisitos de Arquitetura e Funcionais da Solução incluindo o Terminal de Autoatendimento.

13.2.4. As Proponentes, antes do início dos testes, deverão providenciar cópias em meio magnético de software da Solução, incluindo o Terminal de Autoatendimento, tais como: tabelas, arquivos, programas e outros, que ficarão sob a guarda do Contratante.

13.2.5. O sistema deverá estar configurado em idioma português (do Brasil).

#### **14. VISITA TÉCNICA**

14.1. As Empresas interessadas em participar do procedimento licitatório poderão realizar visita à Gerência dos Canais Eletrônicos de Atendimento – GCEAT/SUMOG, localizada à Avenida Augusto de Lima, 30, 12º andar – Centro – Belo Horizonte, MG, a ser realizada impreterivelmente e irrevogavelmente até às 17:00h do último dia útil anterior ao Pregão Eletrônico. Durante a visita técnica, as empresas poderão conhecer o sistema existente e modelo de dados que poderão ser migrados a pedido do Contratante.

14.2. A Visita Técnica deverá ser realizada até o dia anterior à abertura do Pregão, e deverá ser agendada pelo telefone (31) 3246-0452, com o servidor André Luiz de Faria. O objetivo é esclarecer dúvidas e prestar informações necessárias ao dimensionamento dos serviços a serem prestados.

14.3. A Visita Técnica não é obrigatória e, portanto, não é condição para participação no Certame.

#### **15. DAS EXIGÊNCIAS PARA HABILITAÇÃO**

15.1. Será considerado habilitado o licitante que atender ao disposto abaixo:

##### **15.1.1. Se cadastrado no Sistema Único de Cadastro de Fornecedores do Município – SUCAF:**

a) com situação regular e habilitado em linha de serviço compatível com o objeto licitado deverá apresentar ao pregoeiro a documentação prevista nos subitens 15.1.1.1 a 15.1.1.4 deste edital;

b) com documentação vencida, mas habilitado na linha de serviço compatível com o objeto licitado, deverá apresentar ao pregoeiro o (s) documento (s) regularizador (es) e a documentação prevista nos subitens 15.1.1.1 a 15.1.1.4 deste edital;



- b.1) Na hipótese em que a Certidão para recuperação judicial ou extrajudicial for positiva, deve o licitante apresentar comprovante da homologação/deferimento, pelo juízo competente, do plano de recuperação em vigor.
- c) com situação regular, mas não habilitado na (s) linha (s) de fornecimento compatível (véis) com o (s) objeto (s) licitado(s), deverá apresentar ao pregoeiro além dos documentos exigidos nos subitens 15.1.1.1 a 15.1.1.4 deste edital, o Estatuto ou Contrato social em vigor acompanhado da(s) última(s) alteração(ões) ou a última alteração consolidada, para análise do objeto social quanto à compatibilidade em relação ao(s) objeto(s) licitado(s).
- 15.1.1.1. Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que o licitante presta ou prestou serviços de natureza compatível com o objeto deste pregão, com regular e satisfatória prestação do conjunto de serviços exigidos, demonstrando, no mínimo:
- 15.1.1.1.1 Comprovação da implantação da solução ofertada para 250 (duzentos e cinquenta) pontos de atendimento, sendo que, dentre os atestados, pelo menos, 1 (um) atestado deverá comprovar a implantação de 80 (oitenta) pontos de atendimento em um único endereço.
- 15.1.1.1.2. Comprovação da implantação da solução ofertada, contemplando a disponibilização de, no mínimo, 150 (cento e cinquenta) terminais de avaliação.
- 15.1.1.1.3. Será permitido o somatório de atestados para efeito da comprovação do subitem 15.1.1.1.1 e 15.1.1.1.2.
- 15.1.1.1.4. O(s) atestado(s) deverá(ão) estar emitido(s) em papel(eis) timbrado(s) do(s) Órgão(s) ou da(s) Empresa(s) que o expediu(ram), ou deverá(ão) conter carimbo do CNPJ do(s) mesmo(s) ou outra informação que permita a devida identificação do emitente.
- 15.1.1.1.5. O(s) atestado(s) de capacidade técnica poderá(ão) ser apresentado(s) em nome da empresa, com CNPJ da matriz e/ou da(s) filial(ais) do licitante.
- 15.1.1.1.6. Não será(ão) aceito(s) atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) pelo próprio licitante.
- 15.1.1.2. Balanço Patrimonial e Demonstração Contábil do Resultado do Último Exercício Social já exigíveis e apresentados na forma da lei, que demonstrem a situação financeira do licitante, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, devendo ser observados os subitens abaixo para o devido enquadramento.
- 15.1.1.2.1. Serão considerados, “na forma da lei”, o Balanço Patrimonial e a Demonstração Contábil do Resultado do Último Exercício Social, assim apresentados:



- a) publicados em Diário Oficial; ou
- b) publicados em Jornal; ou
- c) por fotocópia do livro Diário, devidamente registrado/autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio do licitante ou registrado no órgão de registro equivalente, inclusive com os Termos de Abertura e de Encerramento; ou
- d) na forma de escrituração contábil digital (ECD) nos termos da Instrução Normativa da RFB.

15.1.1.2.2. As empresas com menos de um ano de existência, desde que não enquadradas no art. 1.065 do Código Civil, devem apresentar Balanço de Abertura devidamente registrado/autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio do licitante ou registrado no órgão de registro equivalente.

15.1.1.2.3. O Balanço Patrimonial (inclusive o Balanço de Abertura) e a Demonstração Contábil do Resultado do Último Exercício Social deverão estar assinadas por Contador ou por outro profissional equivalente, devidamente registrados no Conselho Regional de Contabilidade.

15.1.1.3. Cálculo dos índices de Liquidez Geral (LG) e Liquidez Corrente (LC), resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, sendo considerado habilitado o licitante que apresentar resultado igual ou maior que 1 (um), em todos os índices aqui mencionados:

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

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

15.1.1.3.1. O licitante que apresentar resultado menor que 1 (um) em qualquer dos índices referidos no subitem acima deverá comprovar patrimônio líquido ou capital social mínimo de 10% (dez por cento) do valor da proposta.

15.1.1.3.2. Reserva-se ao pregoeiro o direito de efetuar os cálculos, caso o memorial dos cálculos dos índices não seja apresentado.

15.1.1.4. Declaração expressa de que o licitante não emprega trabalhador menor nas situações previstas no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição da República, conforme modelo do Anexo IX.

**15.1.2. Se não cadastrado no SUCAF, deverá apresentar toda documentação relacionada abaixo:**



#### **15.1.2.1. Habilitação Jurídica:**

- a) Registro comercial, no caso de empresa individual;
- b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;
- c) Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;
- d) Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;

**Observação:** Para todos os efeitos, considera-se como ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, o documento de constituição da empresa, acompanhado da(s) última(s) alteração(ões) referente(s) à natureza da atividade comercial e à administração da empresa, ou a última alteração consolidada.

#### **15.1.2.2. Regularidade Fiscal e Trabalhista:**

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);
- b) Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- c) Prova de regularidade para com as Fazendas Federal, Estadual/Distrital e Municipal do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei;
- d) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei.
- e) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante apresentação de certidão, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943.

#### **15.1.2.3. Qualificação Técnica:**

- a) Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que o licitante presta ou prestou serviços de natureza compatível com o objeto deste pregão, com regular e satisfatória prestação do conjunto de serviços exigidos, demonstrando, no mínimo:
  - a.1. Comprovação da implantação da solução ofertada para 250 (duzentos e cinquenta) pontos de atendimento, sendo que, dentre os atestados, pelo menos, 1 (um) atestado deverá comprovar a implantação de 80 (oitenta) pontos de atendimento em um único endereço.



- a.2. Comprovação da implantação da solução ofertada, contemplando a disponibilização de, no mínimo, 150 (cento e cinquenta) terminais de avaliação.
- a.3. Será permitido o somatório de atestados para efeito da comprovação da alínea a.1 e a.2.
- a.4. O(s) atestado(s) deverá(ão) estar emitido(s) em papel(eis) timbrado(s) do(s) Órgão(s) ou da(s) Empresa(s) que o expediu(ram), ou deverá(ão) conter carimbo do CNPJ do(s) mesmo(s) ou outra informação que permita a devida identificação do emitente.
- a.5. O(s) atestado(s) de capacidade técnica poderá(ão) ser apresentado(s) em nome da empresa, com CNPJ da matriz e/ou da(s) filial(ais) do licitante.
- a.6. Não será(ão) aceito(s) atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) pelo próprio licitante.

#### **15.1.2.4. Qualificação Econômico-Financeira:**

- a) Balanço Patrimonial e Demonstração Contábil do Resultado do Último Exercício Social já exigíveis e apresentados na forma da lei, que demonstrem a situação financeira do licitante, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, devendo ser observados os subitens abaixo para o devido enquadramento.
  - a.1. Serão considerados, “na forma da lei”, o Balanço Patrimonial e a Demonstração Contábil do Resultado do Último Exercício Social, assim apresentados:
    - a) publicados em Diário Oficial; ou
    - b) publicados em Jornal; ou
    - c) por fotocópia do livro Diário, devidamente registrado/autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio do licitante ou registrado no órgão de registro equivalente, inclusive com os Termos de Abertura e de Encerramento; ou
    - d) na forma de escrituração contábil digital (ECD) nos termos da Instrução Normativa da RFB.
  - a.2. As empresas com menos de um ano de existência, desde que não enquadradas no art. 1.065 do Código Civil, devem apresentar Balanço de Abertura devidamente registrado/autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio do licitante ou registrado no órgão de registro equivalente.
  - a.3. O Balanço Patrimonial (inclusive o Balanço de Abertura) e a Demonstração Contábil do Resultado do Último Exercício Social deverão estar assinadas por Contador ou por outro profissional equivalente, devidamente registrados no Conselho Regional de Contabilidade.
- b) Cálculo dos índices de Liquidez Geral (LG) e Liquidez Corrente (LC), resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, sendo considerado habilitado o licitante que apresentar resultado igual ou maior que 1 (um), em todos os índices aqui mencionados:



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

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

b.1. O licitante que apresentar resultado menor que 1 (um) em qualquer dos índices referidos no subitem acima deverá comprovar patrimônio líquido ou capital social mínimo de 10% (dez por cento) do valor da proposta.

b.2. Reserva-se ao pregoeiro o direito de efetuar os cálculos, caso o memorial dos cálculos dos índices não seja apresentado.

c) Certidão negativa de falência, recuperação judicial ou extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física, quando for o caso.

c.1. Na hipótese em que a certidão para recuperação judicial ou extrajudicial for positiva, deve o licitante apresentar comprovante da homologação/deferimento, pelo juízo competente, do plano de recuperação em vigor.

**15.1.2.5.** Declaração expressa de que o licitante não emprega trabalhador menor nas situações previstas no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição da República, conforme modelo do Anexo IX.

15.2. O licitante poderá acessar o site [www.pbh.gov.br/sucaf](http://www.pbh.gov.br/sucaf) para consulta/conhecimento de:

15.2.1. Linha de fornecimento, clicando dentro da coluna Informações Específicas no “link” TABELA - LINHAS DE FORNECIMENTO;

15.2.2. Situação cadastral.

15.3. O licitante obriga-se a declarar a superveniência de fato impeditivo da habilitação, quando houver, sujeitando-se às penalidades cabíveis.

15.4. Sob pena de inabilitação, todos os documentos apresentados para habilitação deverão estar em nome do licitante, devendo ser observado:

- a) se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da mesma;
- b) se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que, comprovadamente, pela própria natureza, forem emitidos somente em nome da matriz;

15.5. Para fins de habilitação, **os documentos que não possuírem prazo de validade** deverão possuir data de emissão de no máximo **180 (cento e oitenta) dias**, tendo como referência a data de abertura do pregão.

15.5.1. Não se enquadram no **subitem** 15.5 os documentos que, pela própria natureza, não apresentam prazo de validade, inclusive quanto aos atestados de capacidade técnica.

15.6. Os beneficiários da Lei Complementar nº 123/06 deverão apresentar toda a documentação de habilitação referente à comprovação de regularidade fiscal e trabalhista, como condição para ter o objeto adjudicado a seu favor.



15.6.1. A comprovação referida no subitem acima poderá ser realizada por meio do Relatório de Situação do Fornecedor do SUCAF.

15.6.2. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, a devida regularização ocorrerá conforme disposto no subitem 11.14.

**15.7. Para efeito do julgamento da habilitação, o pregoeiro considerará como referência para a validação dos documentos a data da abertura das propostas, salvo na ocorrência do previsto no § 1º do art. 43 da LC nº 123/06.**

15.8. A regularidade da situação do licitante no SUCAF será confirmada por meio de consulta on-line ao Sistema. Procedida a consulta, serão impressos relatórios de situação de cada participante.

15.9. Os documentos exigidos nos subitens acima deverão ser encaminhados em original ou cópia autenticada por cartório competente ou por servidor do órgão licitante, sendo o prazo máximo para a sua apresentação de 03 (três) dias úteis, contados da convocação pelo pregoeiro, para o seguinte endereço: Rua Espírito Santo, nº 605 – 15º andar, Centro, Belo Horizonte/MG, CEP: 30.160.919.

15.9.1. Serão aceitas somente cópias legíveis;

15.9.2. Não serão aceitos documentos cujas datas estejam rasuradas;

15.9.3. Quando necessário, o pregoeiro solicitará o envio da documentação por meio eletrônico.

## **16. DA ENTREGA DA DOCUMENTAÇÃO/ PROPOSTA**

A documentação e a proposta deverão ser apresentadas em envelope fechado, na Rua Espírito Santo, nº 605, 15º andar, Centro, Belo Horizonte/MG, CEP 30.160-919, no horário de 08:00 às 17:00 horas, contendo em sua parte externa e frontal os seguintes dizeres:

SUBSECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E LOGÍSTICA  
GERÊNCIA DE COORDENAÇÃO DE LICITAÇÕES  
LICITANTE:

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 049/2019

OBJETO: Prestação de serviço para fornecimento de Solução de Monitoramento, Gestão Online do Fluxo de Atendimento

## **17. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO**

17.1. O critério de julgamento das propostas será o de **MENOR PREÇO, AFERIDO PELO VALOR GLOBAL**, para a prestação do serviço objeto desta licitação, para um período de 24 (vinte e quatro) meses, observadas as exigências deste edital e seus anexos.

17.1.1. No certame será analisado o valor unitário de cada item que compõem o lote; portanto quando da avaliação da aceitabilidade da proposta será considerado o valor referencial de mercado de cada item.

## **18. DOS RECURSOS**



- 18.1. Declarado o vencedor ou restando o lote fracassado, o licitante, inclusive aquele que foi desclassificado antes da sessão de lances, poderá manifestar motivadamente a intenção de recorrer. Esta manifestação deverá ser realizada via sistema eletrônico, nas 24 (vinte e quatro) horas imediatamente posteriores ao ato da declaração de vencedor ou do lote fracassado.
- 18.1.1. A manifestação a que se refere o subitem anterior deverá ser motivada e efetivada através do botão virtual “intenção de recurso” do sistema eletrônico.
- 18.2. Não serão acolhidos os recursos apresentados fora do prazo legal, nem os recursos subscritos por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo para representar o licitante.
- 18.3. Será concedido o prazo de **3 (três) dias** para apresentação das razões de recurso, contados do término do prazo para manifestação motivada da intenção de recorrer. Os demais licitantes ficarão automaticamente intimados para apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começarão a ser contados do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.
- 18.4. A ausência de manifestação da intenção de recorrer, a ausência da motivação da intenção ou a não apresentação das razões de recurso importará na decadência do direito, ficando o pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor.
- 18.5. O acolhimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 18.6. As razões do recurso e as contrarrazões, quando propostas, poderão ser enviadas via INTERNET, para o e-mail [glic@pbh.gov.br](mailto:glic@pbh.gov.br), com remessa posterior do documento original no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis contados do prazo final para sua apresentação junto à Gerência de Coordenação de Licitações da Subsecretaria de Administração e Logística situada na Rua Espírito Santo, 605 – 15º andar, Centro - Belo Horizonte – MG, CEP 30.160-919, impreterivelmente no horário de atendimento, de 08:00 às 17:00 horas.

## 19. DA FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

- 19.1. Homologada a licitação será firmado contrato com o licitante vencedor do presente pregão nos termos da minuta constante do Anexo XIII, parte integrante deste edital, que conterà, dentre suas cláusulas, as de Obrigações da Contratada e Obrigações do Contratante.
- 19.1.1. É condição para a celebração do contrato a manutenção de todas as condições exigidas na habilitação.
- 19.2. O contrato terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses, contada a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado em conformidade com os termos do art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93.
- 19.2.1. A prorrogação a que se refere o item anterior será realizada mediante termo aditivo.
- 19.2.2. Ocorrendo prorrogação, serão mantidas as condições do contrato inicial e observada a legislação em vigor. Nos casos de majoração do valor contratual exigir-se-á reforço da garantia prevista.





19.3. A Adjudicatária deverá assinar o contrato dentro do prazo de 05 (cinco) dias contados da respectiva convocação.

19.3.1. O prazo para a assinatura do contrato poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela adjudicatária durante o seu transcurso, desde que ocorra motivo justificado e aceito pela Administração.

**19.3.2. Quando da assinatura do contrato a adjudicatária deverá apresentar Declaração da Lei Orgânica, conforme modelo Anexo XII.**

19.4. A recusa em formalizar o ajuste, no prazo estabelecido no subitem 19.3, sem justificativa por escrito e aceita pela autoridade competente, bem como a não manutenção de todas as condições exigidas na habilitação, sujeitará a licitante vencedora às penalidades cabíveis, sendo facultado à Administração convocar remanescentes, na ordem de classificação, nos termos da Lei nº 10.520/2002.

19.5. As despesas com a publicação do extrato do contrato no Diário Oficial do Município “DOM” correrão por conta da Administração Municipal.

## **20. DAS CONDIÇÕES DE FATURAMENTO/PAGAMENTO**

20.1. O faturamento será mensal, devendo ser apresentado à Diretoria Central de Atendimento ao Cidadão, para conferência e atestamento, até o 5º dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço, compreendendo o período entre o 1º e o último dia do mês de emissão da fatura.

20.2. As faturas da Contratada somente deverão ser emitidas após a autorização do fiscal do contrato, tomando-se por base o fechamento dos quantitativos das unidades de precificação efetivamente executadas. O controle do fechamento, realizado entre Contratada e Contratante, deverá ocorrer com periodicidade previamente acordada.

20.3. A Nota Fiscal/Fatura referente às Unidades de Serviço Técnico utilizadas deverão ter o aceite formal do Contratante para fins de faturamento.

20.4. Os documentos fiscais dos serviços prestados deverão, obrigatoriamente, discriminar o detalhamento dos serviços realizados e o período da execução.

20.4.1. A Contratada receberá, pelos serviços prestados, o valor resultante das quantidades efetivamente executadas, medidas com base nos preços unitários contratados, a partir da emissão do Termo de Aceite do Contratante pelo fiscal do contrato. Os dados bancários da Contratada deverão ser informados no corpo da Nota Fiscal/Fatura, que deverá estar devidamente atestada pelo setor competente.

20.5. A Contratada deverá emitir a nota fiscal/fatura conforme legislação vigente, devendo ainda manter as condições de regularidade demonstradas para habilitação junto ao SUCAF.

20.6. O pagamento será efetuado pela Diretoria Administrativo-Financeira da Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do adimplemento de cada parcela.

20.7. Na decorrência de necessidade de providências complementares e/ou irregularidades na emissão dos documentos fiscais por parte da Contratada, o decurso do prazo de pagamento



será interrompido, reiniciando sua contagem a partir da data de sua reapresentação devidamente regularizada, caso em que não será devida atualização financeira.

## 21. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

21.1. O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas caracterizará a inadimplência do Licitante e/ou da Adjudicatária/Contratada, sujeitando-a as seguintes penalidades:

21.1.1. advertência.

21.1.2. multas nos seguintes percentuais:

- a) multa moratória de 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, na execução de serviços, até o limite de 9,9%, correspondente a até 30 (trinta) dias de atraso, calculado sobre o valor correspondente à parte inadimplente, excluída, quando for o caso, a parcela correspondente aos impostos destacados no documento fiscal.
- b) multa indenizatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total da adjudicação da licitação em caso de recusa do infrator em assinar o contrato ou recusar-se a aceitar ou retirar o instrumento equivalente.
- c) multa de 3% (três por cento) sobre o valor de referência para a licitação, na hipótese de o infrator retardar o procedimento de contratação ou descumprir preceito normativo ou as obrigações assumidas.
- d) multa de 3% (três por cento) sobre o valor total da adjudicação da licitação, quando houver o descumprimento das normas jurídicas atinentes ou das obrigações assumidas.
- e) multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato por inexecução parcial dos serviços que acarretem a inviabilidade da entrada em produção da Solução de forma global e integrada.
- f) multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da parcela que eventualmente for descumprida na hipótese de o infrator entregar o objeto contratual em desacordo com as especificações, condições e qualidade contratadas e/ou com vício, irregularidade ou defeito oculto que o tornem impróprio para o fim a que se destina.
- g) multa indenizatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato quando o infrator der causa à rescisão do contrato.
- h) multa indenizatória, a título de perdas e danos, na hipótese de o infrator ensejar a rescisão do contrato e sua conduta implicar em gastos à Administração Pública superiores aos contratados.

21.1.3. impedimento de licitar e contratar, com o conseqüente descredenciamento do SUCAF – Sistema Único de Cadastro de Fornecedores do Município de Belo Horizonte nos termos do art. 7º da Lei nº 10.520/02.

21.1.4. declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, nos termos do inciso IV do art. 87 da Lei nº 8.666/93.



- 21.2. As penalidades de advertência e multa serão aplicadas pelo Diretor competente.
- 21.2.1. Nos casos previstos pela legislação, as multas poderão ser descontadas do pagamento imediatamente subsequente à sua aplicação.
- 21.3. A penalidade de impedimento de licitar e contratar será aplicada pelo Secretário Municipal Adjunto competente.
- 21.4. A penalidade de declaração de inidoneidade será aplicada pelo Secretário Municipal competente.
- 21.5. Na notificação de aplicação das penalidades de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar será facultada a defesa prévia no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.
- 21.6. Na notificação de aplicação da penalidade de declaração de inidoneidade será facultada a defesa prévia no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias úteis.
- 21.7. No caso de aplicação das penalidades previstas será concedido prazo de 10 (dez) dias úteis para apresentação de recurso.
- 21.8. As penalidades são independentes entre si, podendo ser aplicadas em conjunto ou separadamente, após a análise do caso concreto e não exime a Contratada da plena execução do objeto contratado.
- 21.8.1. Na hipótese de cumulação a que se refere o subitem acima serão concedidos os prazos para defesa e recurso aplicáveis à pena mais gravosa.
- 21.9. O atraso injustificado superior a 30 (trinta) dias corridos será considerado como inexecução total do Contrato, devendo o instrumento respectivo ser rescindido, salvo razões de interesse público devidamente explicitadas no ato da autoridade competente pela contratação.
- 21.10. Poderá, ainda, ser objeto de apuração e processo administrativo a prática considerada abusiva, inclusive aquela caracterizada por proposta com preço manifestamente majorado ou inexequível.

## **22. DA GARANTIA CONTRATUAL**

- 22.1. Exigir-se-á da adjudicatária, previamente à assinatura do contrato, a prestação de garantia no percentual de 5% (cinco por cento) do valor contratado, podendo optar por uma das seguintes modalidades:
- I – caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, devendo estes ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;
  - II – seguro garantia;
  - III – fiança bancária.
- 22.1.1. A opção pela modalidade de garantia será feita quando da convocação pela Administração Municipal.



- 22.1.2. Caso seja feita opção pela modalidade caução em dinheiro, a mesma deverá ser recolhida obrigatoriamente na Caixa Econômica Federal (Banco 104) através da Conta Nº 71096-9 (Operação 006) – Agência 0093-0.
- 22.2. A caução em dinheiro só será devolvida após o cumprimento total das obrigações contratuais.
- 22.3. A cobertura do seguro garantia vigorará até a extinção das obrigações do tomador, devendo este efetuar o pagamento do respectivo prêmio por todo o período da garantia, independentemente do prazo de vigência indicado na apólice.
- 22.4. A garantia na forma de Fiança Bancária terá sua vigência até o cumprimento total das obrigações contratuais.
- 22.5. O Município de Belo Horizonte poderá utilizar, total ou parcialmente, da garantia exigida para ressarcir-se de multas estabelecidas no contrato.
- 22.6. O valor da garantia poderá ser utilizado total ou parcialmente para o pagamento de qualquer obrigação, inclusive indenização a terceiros, obrigando-se a Contratada a fazer a respectiva reposição no prazo máximo e improrrogável de 02 (dois) dias úteis, contado da data em que for notificada.
- 22.6.1. A garantia somente será liberada ou restituída após a execução de todas as obrigações contratuais e desde que não haja no plano administrativo, pendência de qualquer reclamação a elas relativas.
- 22.7. As modalidades de seguro garantia e de fiança bancária não podem trazer cláusulas restritivas do uso da garantia e nem de limitações de prazo para comunicado de sinistro, se for o caso.

### **23. DA FRAUDE E CORRUPÇÃO**

- 23.1. Nos procedimentos licitatórios realizados pela Subsecretaria de Administração e Logística do Município de Belo Horizonte serão observadas as determinações que se seguem.
- 23.2. A Subsecretaria de Administração e Logística exige que os licitantes/contratados, observem o mais alto padrão de ética durante a licitação e execução dos contratos. Em consequência desta política, define, com os propósitos dessa disposição, os seguintes termos:
- 23.2.1. “prática corrupta” significa a oferta, a doação, o recebimento ou a solicitação de qualquer coisa de valor para influenciar a ação de um funcionário público no processo de licitação ou execução do Contrato;
- 23.2.2. “prática fraudulenta” significa a deturpação dos fatos a fim de influenciar um processo de licitação ou a execução de um Contrato em detrimento do Contratante;
- 23.2.3. “prática conspiratória” significa um esquema ou arranjo entre os concorrentes (antes ou após a apresentação da proposta) com ou sem conhecimento do Contratante, destinado a estabelecer os preços das propostas a níveis artificiais não competitivos e privar o Contratante dos benefícios da competição livre e aberta;



23.2.4. “prática coercitiva” significa prejudicar ou ameaçar prejudicar, diretamente ou indiretamente, pessoas ou suas propriedades a fim de influenciar a participação delas no processo de licitação ou afetar a execução de um contrato;

23.2.5. “prática obstrutiva” significa:

23.2.5.1. destruir, falsificar, alterar ou esconder intencionalmente provas materiais para investigação ou oferecer informações falsas aos investigadores com o objetivo de impedir uma investigação do Contratante ou outro Órgão de Controle sobre alegações de corrupção, fraude, coerção ou conspiração; significa ainda ameaçar, assediar ou intimidar qualquer parte envolvida com vistas a impedir a liberação de informações ou conhecimentos que sejam relevantes para a investigação; ou

23.2.5.2. agir intencionalmente com o objetivo de impedir o exercício do direito do Contratante ou outro Órgão de Controle de investigar e auditar.

23.3. O Município rejeitará uma proposta e aplicará as sanções previstas na legislação vigente se julgar que o licitante, diretamente ou por um agente, envolveu-se em práticas corruptas, fraudulentas, conspiratórias ou coercitivas durante o procedimento licitatório.

23.4. A ocorrência de qualquer das hipóteses acima elencadas, assim como as previstas no Anexo I da Portaria SDE nº 51 de 03 de julho de 2009, será denunciada à Secretaria de Desenvolvimento Econômico do Ministério da Justiça para adoção das medidas cabíveis.

## **24. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

24.1. Poderá a Administração revogar a presente licitação, no todo ou em parte, por conveniência administrativa ou interesse público devidamente justificado, sem que caiba ao licitante direito à indenização, salvo em caso de dano efetivo disso resultante e na forma da lei.

24.2. O licitante é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação e da execução do contrato. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação do licitante que o tiver apresentado, ou, caso tenha sido o vencedor, a rescisão do contrato, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

24.3. É facultado ao pregoeiro ou à autoridade a ele superior, em qualquer fase da licitação, promover diligências com vistas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta.

24.4. O pregoeiro, no exercício de suas funções, poderá valer-se de pareceres técnicos e/ou jurídicos exarados por servidor/comissão devidamente constituídos, para embasar sua decisão quando do julgamento das fases de habilitação e proposta.

24.5. O licitante intimado para prestar qualquer esclarecimento adicional deverá fazê-lo no prazo determinado pelo pregoeiro, sob pena de desclassificação/inabilitação.



- 24.6. O não atendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento do licitante, desde que seja possível a aferição de sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta.
- 24.7. A Contratada renuncia ao direito de executar pelo menos 75% (setenta e cinco por cento) do valor global estimado do contrato, tendo em vista a natureza do objeto licitado e por ser imprevisível a quantidade certa que será demandada durante a sua execução
- 24.8. A tolerância do Município de Belo Horizonte com qualquer atraso ou inadimplência por parte da Contratada não importará de forma alguma em alteração ou novação.
- 24.9. A Contratada não poderá caucionar ou utilizar o contrato para qualquer operação financeira.
- 24.10. As normas que disciplinam este pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os licitantes, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação.
- 24.11. As decisões referentes a este processo licitatório serão comunicadas aos licitantes via Sistema Eletrônico ou por qualquer meio de comunicação que comprove o recebimento ou, ainda, mediante publicação no Diário Oficial do Município.
- 24.12. Os casos não previstos neste edital serão decididos pelo pregoeiro ou pela autoridade a ele superior.
- 24.13. A participação do licitante nesta licitação implica em aceitação de todos os termos deste edital.
- 24.14. A Contratada deverá manter em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas neste edital, em cumprimento ao disposto no Inciso XIII do artigo 55 da Lei nº 8.666/93.
- 24.15. Se a empresa vencedora não for cadastrada no SUCAF, a documentação apresentada para fins de habilitação será enviada ao órgão competente para as devidas providências relativas ao seu cadastramento.
- 24.15.1. Nessa hipótese, a exigência prevista no art. 4º do Decreto Municipal 11.245/03 será cumprida mediante o encaminhamento da referida documentação e da proposta constando a solicitação para cadastramento.
- 24.16. Se a empresa vencedora já se encontrar cadastrada deverá manter a documentação atualizada.
- 22.17. Será admitida a subcontratação das atividades meio, assim como instalações dos hardwares, fornecimento de equipamentos e demais serviços acessórios, e atividades que não sejam objeto fim da contratação.
- 22.17.1. A Contratada somente poderá subcontratar o objeto, desde que expressamente autorizada pelo Contratante, mantida em qualquer caso a integral responsabilidade da Contratada;
- 24.18. A Contratada não poderá associar-se com outrem, realizar fusão, cisão, incorporação ou integralização de capital, salvo com expressa autorização do Contratante.



- 24.19. O Contratante reserva-se o direito de realizar visitas técnicas no ambiente de tecnologia da Contratada, inclusive no Data Center onde estarão hospedadas as aplicações, para verificar e/ou vistoriar se os ambientes estão aderentes as melhores práticas e se possuem as certificações necessárias para o atendimento da contratação.
- 24.20. Caberá à comissão técnica a análise dos itens ofertados, efetuando, se necessário, consultas e diligências a outras fontes, de modo a verificar o atendimento das características técnicas dos equipamentos ofertados. Eventuais falhas, erros e/ou ausências na documentação técnica fornecida pelo ARREMATANTE serão de sua exclusiva responsabilidade, o que poderá resultar em sua desclassificação.
- 24.21. O valor global estimado para a contratação, bem como os valores unitários a serem utilizados para avaliação da aceitabilidade da proposta encontram-se disponíveis no processo administrativo.
- 24.22. O foro designado para julgamento de quaisquer questões judiciais resultante deste edital será o da Comarca de Belo Horizonte.
- 24.23. Fazem parte integrante deste edital:
- Anexo I – Projeto Básico;
  - Anexo II – Especificações Técnicas da Solução de Monitoramento e Gestão Online do fluxo de Atendimento;
  - Anexo III – Requisitos Técnicos dos Equipamentos Componentes da Solução de Monitoramento e Gestão Online do fluxo de Atendimento;
  - Anexo IV – Endereços das Unidades de Atendimento para Implantação da Solução;
  - Anexo V – Definições e Siglas;
  - Anexo VI – Declaração de Capacidade de Fornecimento e Experiência;
  - Anexo VII – Roteiro do Teste de Conformidade da Solução de Monitoramento e Gestão Online do Fluxo de Atendimento;
  - Anexo VIII – Modelo de Proposta
  - Anexo IX – Modelo de Declaração de Empregador Pessoa Jurídica;
  - Anexo X – Modelo de Declaração de **BENEFICIÁRIO DA LEI COMPLEMENTAR Nº 123/2006**;
  - Anexo XI – Modelo de Declaração de Elaboração Independente de Proposta;
  - Anexo XII – Modelo de Declaração da Lei Orgânica;
  - Anexo XIII - Minuta do contrato.

Belo Horizonte, 18 de julho de 2019.

João Antônio Fleury Teixeira  
Secretário Municipal Adjunto de Fazenda  
Subsecretaria de Administração e Logística



## ANEXO I

### PROJETO BÁSICO

## 1. CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO

### 1.1. DESCRIÇÃO DO PRODUTO/SERVIÇO DA AQUISIÇÃO

#### 1.1.1 Fornecimento de Solução de Monitoramento e Gestão do Fluxo de Atendimento

Disponibilização de Solução de Monitoramento do Fluxo de Atendimento (equipamentos, softwares e infraestrutura), com licenciamento e uso ilimitado para seus usuários, sendo o uso destinado à prestação de serviços em unidades de atendimento do Contratante ou em qualquer outra a ser definida em qualquer parte do território do município de Belo Horizonte.

As especificações técnicas dos requisitos do software para monitoramento do fluxo de atendimento ao cidadão, incluindo o terminal de autoatendimento, estão detalhadas no Anexo II – Especificações Técnicas da Solução.

Fazem parte deste item os serviços de implantação para a Solução, envolvendo o fornecimento, instalação e hospedagem de toda infraestrutura, as atividades de instalação e configuração dos equipamentos e softwares, além da assistência direta aos usuários da Solução no início de seu funcionamento para o atendimento ao cidadão (operação assistida). A hospedagem poderá ocorrer por meio de computação em nuvem em território nacional, ou, opcionalmente, em “colocation” no datacenter da Empresa de Informática e Informação do Município de Belo Horizonte (Prodabel).

A Contratada deverá contemplar a redundância da infraestrutura necessária para o cumprimento dos acordos de níveis de serviços e indicadores exigidos, conforme disposto neste Edital/Contrato. Mesmo em caso de falha da rede local, a arquitetura da Solução deverá garantir a continuidade dos serviços, sobretudo na unidade da Central BH Resolve.

O serviço de implantação da Solução contempla também a carga dos registros do sistema legado, indispensáveis à operação da Solução, sem prejuízo das operações já em andamento, detalhado no item 4.4 – Carga de Registros no Sistema, deste Projeto básico.

#### 1.1.2 Equipamentos

Os equipamentos a serem fornecidos para prestação dos serviços deverão ser novos ou seminovos, de forma padronizada por Unidade de Atendimento, ou seja, os modelos deverão ser uniformizados mantendo as características como cor, moldura e dimensões.

Os terminais de autoatendimento deverão ser novos conforme Anexo III.

São considerados seminovos equipamentos sem arranhões ou amassados, com integridade na pintura, plenamente funcionais e que não ofereçam dificuldade aos operadores e ao cidadão.

- **Emissor de Senhas**

Fornecimento de emissores de senhas com dispositivos mínimos descritos no Anexo III, para o pleno suporte aos usuários das Unidades de Atendimento do Contratante.





- **Painel de chamada de senhas**

Fornecimento de painéis de chamada de senhas tipo LED com dispositivos mínimos descritos no Anexo III, com dimensão mínima de 32 polegadas.

- **Terminal de avaliação**

Fornecimento de terminais de avaliação com dispositivos mínimos descritos no Anexo III, para registro das avaliações do usuário ou outro item proposto aos requerentes que buscam serviços em uma das Unidades de Atendimento do Contratante.

- **Terminal de autoatendimento – TOTEM**

Fornecimento de Terminais de Autoatendimento (Totens) com interface *touchscreen* com dispositivos mínimos descritos no Anexo III, como leitor de código de barras ou QR Code, impressora térmica e monitoramento remoto. O sistema deve ser integrado com o sistema de filas para consulta de senha e outros sistemas definidos pelo Contratante. Os terminais de autoatendimento serão instalados em pontos estratégicos a serem indicados pelo Contratante.

### 1.1.3 Suporte Técnico e Manutenção

Oferecer serviço de suporte e manutenção na Solução, softwares e equipamentos de propriedade da Contratada, a partir da data de Aceite da Implantação da Solução.

### 1.1.4 Treinamento

Prover treinamento no uso da Solução abrangendo conteúdo avançado, voltado à configuração, operacionalização e gerenciamento da ferramenta, bem como incluir todo o processo de recuperação, administração e uso das demais funcionalidades descritas.

### 1.1.5 Suprimentos

Fornecer suprimentos e insumos necessários à continuidade dos serviços inerentes à Solução, incluindo o Terminal de Autoatendimento, tais como bobina de papel para impressão de senhas, cera para impressoras térmicas, pilhas, baterias, bem como quaisquer outros suprimentos e insumos que se façam necessários ao funcionamento da Solução contratada.

### 1.1.6 UST – Unidades de Serviço Técnico

As UST serão mensuradas e contabilizadas como horas de esforço para configuração, implantação, operacionalização de requisitos necessários para demandas não disponibilizadas na Solução, pela Contratada, sob demanda do Contratante, mediante ordem de serviço específica, com escopo definido.

## 1.2. RESTRIÇÕES IMPOSTAS À PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

O serviço deverá compreender a oferta e atualização de hardwares, sistemas operacionais, firmwares softwares, drivers, licenças, infraestrutura de alta disponibilidade, monitoramento, suporte, manutenção, treinamento e demais itens necessários ao pleno funcionamento da solução e ao acesso dos usuários na realização dos trabalhos, independentemente de detecção de problemas. Deverão ser observadas melhorias e evolução nas aplicações, sistemas, inclusive periféricos e equipamentos em decorrência do uso, legislação e necessidade do Contratante.



Durante todo o período de vigência contratual, a Contratada deverá prestar os serviços sob sua responsabilidade de forma contínua e ininterrupta, com elevado índice de qualidade, obedecendo aos Acordos de Níveis de Serviços – ANS (Service Level Agreement – SLA) previstos, devendo tomar todas as providências cabíveis para a reversão dos problemas eventualmente identificados.

A Solução deverá executar desempenho aceitável previsto nos Requisitos Não Funcionais – item 3 do Anexo II.

A Solução deverá disponibilizar APIs, em formato e tecnologia especificados pelo Contratante, para integrar-se aos demais sistemas do Contratante.

## **2. PROPRIEDADE E CONFIDENCIALIDADE**

2.1. A Contratada deverá manter confidencialidade em relação às informações do Município, obtidas por seus funcionários durante e após a execução do objeto contratado.

2.2. Toda a base de dados gerada pelo atendimento do Serviço Público Municipal, objeto deste contrato, será de propriedade do Município de Belo Horizonte e deverá ser totalmente transferida para o Contratante, ao final do contrato, assim como toda a documentação referente ao modelo de dados (modelo entidade relacional, dicionário de dados, etc.), de forma que o Contratante possa, fora do escopo da Solução, consultar e interpretar os dados gerados.

2.3. A Contratada deverá fornecer ao Contratante o código fonte e documentação de todos e quaisquer tipos de desenvolvimento de funcionalidades para o Terminal de Autoatendimento, como interfaces gráficas da aplicação do totem, bem como os serviços de web service que consomem informações dos sistemas da PBH.

2.3.1 O código fonte gerado em decorrência do contrato assinado será de propriedade do Contratante, não podendo a Contratada alegar propriedade intelectual sobre o mesmo.

2.4. A Contratada obriga-se a tratar como “segredos comerciais e confidenciais” as informações geradas pelo sistema integrado de Gestão do Atendimento, incluindo o Terminal de Autoatendimento, do Contratante e quaisquer informações, dados, processos, fórmulas, códigos, fluxogramas, diagramas lógicos, dispositivos e modelos relativos aos serviços contratados, utilizando-os apenas para as finalidades previstas neste ajuste, não podendo revelá-los ou facilitar sua revelação a terceiros.

## **3. CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO PARA IMPLANTAÇÃO**

3.1. A Tabela 1 abaixo apresenta, a partir do início de vigência do contrato, o cronograma macro elaborado pelo Contratante, com uma estimativa máxima de prazos para a elaboração e execução dos projetos e dos pagamentos para a Implantação da Solução. Essa estimativa deve ser observada pela Contratada realizando cronogramas detalhados dos projetos de implantação da Solução para cada Unidade de Atendimento. Este cronograma deverá ser apresentado ao Contratante para validação e aceitação na reunião inicial do projeto em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato.

**Tabela 1 - CRONOGRAMA FÍSICO FINANCEIRO.**

PRAZOS CONTRATUAIS (em meses)						
ITEM	ATIVIDADE	1	2	3	4	5 a 24
<b>A</b>	Entrega e instalação dos hardwares de apoio para o sistema em todas as unidades.	**	**			
<b>B</b>	Instalação, customização, carga dos registros e configuração do software.	**	**	**		
<b>C</b>	Testes de funcionamento da Solução em todas as unidades de atendimento do Contratante. Operação Assistida.	**	**	**		
<b>D</b>	Integração, instalação, customização e configuração de 02 Terminais de Autoatendimento na Central BH Resolve.	**	**	**		
<b>E</b>	Treinamento dos usuários.	**	**	**	**	
<b>F</b>	Assistência técnica/suporte (técnico, funcional e operacional) durante todo período de funcionamento.	**	**	**	**	**

- 3.2. O prazo máximo para entrega e instalação dos hardwares componentes do sistema (item A) será de 60 (sessenta) dias, contados da emissão da Ordem de Serviço, que será emitida por Unidade de Atendimento.
- 3.3. O prazo máximo para entrega, instalação, configuração e testes de funcionamento dos softwares componentes do sistema (itens B e C) será de 90 (noventa) dias, conforme prazo determinado no ANEXO II - Especificação Técnicas da Solução, contados da emissão da Ordem de Serviço, que será emitida por Unidade de Atendimento.
- 3.4. O prazo máximo para entrega, instalação, configuração e testes de funcionamento dos Terminais de Atendimento (item D) será de 90 (noventa) dias, conforme prazo determinado no ANEXO II - Especificação Técnicas da Solução, contados da emissão da Ordem de Serviço, que será emitida por Unidade de Atendimento.
- 3.5. O prazo máximo para treinamento de usuários (item E do cronograma) será de 30 (trinta) dias contados do término dos testes de funcionamento da Solução nas Unidades de Atendimento.



- 3.6. O prazo para assistência técnica/suporte (técnico, funcional e operacional) com garantia integral de funcionamento (item E do cronograma) será contado a partir da emissão do Termo de Aceite da Solução em cada Unidade de Atendimento e deverá permanecer durante todo o período de vigência contratual.
- 3.7. Caso o cronograma Físico/Financeiro vier a ser alterado, a entrega dos equipamentos e sistemas, instalação, configuração, testes, treinamento, suporte e assistência técnica poderá ocorrer em data posterior à retro mencionada, a critério exclusivo do Contratante, mediante manifestação escrita.
- 3.8. O marco para pagamento deverá considerar o Termo de Aceite da Solução em cada Unidade de Atendimento. A ordem de pagamento somente será emitida quando da execução e conclusão total dos itens A, B, C, D e E.
- 3.9. Os prazos contratuais das atividades apresentadas no Cronograma Físico Financeiro poderão ocorrer de forma concomitante.
- 3.10. O início da execução dos serviços somente poderá ser dado após a emissão da Ordem de Serviço.

#### **4. ESTRATÉGIAS DE AQUISIÇÃO E FUNCIONAMENTO**

##### **4.1. PRODUTOS A SEREM ENTREGUES**

- 4.1.1 Solução de monitoramento e gestão online do fluxo de atendimento com todos os equipamentos, softwares, suprimentos e infraestrutura necessários ao pleno funcionamento.

##### **4.2. SUPRIMENTOS PARA EMISSÃO DE SENHAS**

- 4.2.1. Previsão de emissão de 2.000.000 (dois milhões) de senhas nos dispensadores de senhas e de 120.000 (cento e vinte mil) emissões de documentos e senhas nos terminais de autoatendimento durante um período de 12 meses.
- 4.2.2. Caberá à Contratada o fornecimento dos suprimentos e insumos necessários à continuidade dos serviços inerentes à Solução e para os Terminais de Autoatendimento, tais como bobina de papel para impressão de senhas, cera para impressoras térmicas, bem como quaisquer outros suprimentos e insumos que se façam necessários, devendo ser considerados no valor global do serviço, conforme preço arrematado.
- 4.2.3. A quantidade de bobina de papel para impressoras de senha obedecerá à proporcionalidade do número de atendimentos/mês de cada órgão das Unidades de Atendimento, o qual tem comportamento variável e está baseado na demanda mensal de serviços. Uma estimativa inicial do total de demanda mensal para atender todas as Unidades de atendimento está na ordem de 150.000 (cento e cinquenta mil) senhas e 300 (trezentos) emissões de diversos documentos em um terminal de autoatendimento por mês.
- 4.2.4. Na excepcionalidade de haver demanda de atendimento que sobrepuje a quantidade total de bobinas determinada para cada Unidade de Atendimento, a Contratada deverá fornecer o material na quantidade requerida e necessária, sem ônus adicional para o Contratante.



- 4.2.5. A reposição de suprimentos deve ser realizada sem que haja interrupção do sistema, bem como dos trabalhos ligados à Solução, e poderá ser executada pelo Contratante. Cabe a Contratada o devido treinamento.
- 4.2.6. A Contratada poderá manter estoque de suprimentos disponíveis aos usuários nas Unidades de Atendimento, de forma a proporcionar substituições imediatamente, conforme a necessidade.
- 4.2.7. Não havendo estoque nas Unidades de Atendimento mencionadas no item acima, ou se este estiver em vias de esgotamento, será realizada solicitação direta à Contratada, que deverá fornecer o(s) item(ns) de suprimento requerido(s), conforme prazo determinado no item 4.8, para que não ocorra interrupção dos serviços de atendimento.
- 4.2.8. O treinamento a funcionários das Unidades de Atendimento destinado à reposição de peças de suprimento em equipamentos do sistema ficará a cargo da Contratada.

### **4.3.EQUIPAMENTOS, LICENÇAS DE USO, PRAZOS E MANUAIS DE UTILIZAÇÃO.**

- 4.3.1. Os equipamentos, licenças de uso e manuais componentes da Solução de monitoramento do atendimento, incluindo o Terminal de Autoatendimento, deverão ser entregues e/ou instalados nas unidades de atendimento definidos pelo Contratante, mediante emissão de Ordem de Serviço (OS).
- 4.3.2. Após a emissão da Ordem de Serviço a Contratada deverá providenciar instalação, configuração, treinamento e operação assistida, atendendo ao seguinte prazo:
- 4.3.2.1 Unidade de Atendimento Nova – 5 (cinco) dias úteis para uma unidade de atendimento de até 20 (vinte) pontos de atendimento;
- 4.3.2.1.1 Os prazos apresentados são concomitantes e proporcionais ao quantitativo estimado acima, ou seja, para 12 (doze) pontos de atendimento serão necessários 3 (três) dias úteis.
- 4.3.2.2 A qualquer tempo, por solicitação do Contratante, poderão ser ministrados treinamentos presenciais na utilização da Solução, por motivo de reciclagem, inovações tecnológicas ou introdução de novos servidores/equipes de trabalho.
- 4.3.3. As licenças de uso para os usuários serão únicas, independentes dos perfis habilitados para utilização no sistema. O usuário autenticado na Solução poderá acessar no fluxo do atendimento e na gestão das filas um número ilimitado de serviços, área de atendimento e/ou unidade, de acordo com o seu perfil.
- 4.3.4. São considerados parte integrante dos equipamentos ofertados todos os itens e acessórios necessários para sua correta instalação e funcionamento.
- 4.3.5. Toda alteração de equipe da Contratada deve atender aos requisitos dispostos neste instrumento e aprovada pelo Contratante.
- 4.3.6. A Solução e seus manuais de utilização devem ser fornecidos para uso no idioma Português Brasil (pt-br).



4.3.7. Após o recebimento e avaliação realizada por equipe técnica do Contratante, será emitido Termo de Aceite Técnico dos Equipamentos.

4.3.8. Tabela de Quantitativos e Equipamentos para a Solução:

ITENS	HARDWARE/SOFTWARE	UNIDADE
1	Licença de uso	891
2	Emissor de Senhas	52
3	Painel de Chamadas de Senhas. Dimensão mínima 32 polegadas	67
4	Terminal de Avaliação	727
5	Terminal de autoatendimento - Totem	4
6	Unidades de Serviço Técnico	4.000

#### 4.4.CARGA DE REGISTROS NO SISTEMA

4.4.1. Durante a implantação da Solução caberá ao Contratante cadastrar todos os registros necessários para o pleno funcionamento da Solução.

4.4.1.1 Registros mínimos a serem cadastrados:

a) Cadastro do cidadão no ambiente de agendamento;

b) Cadastro e configuração de todas as unidades elencadas no Anexo IV (áreas de atendimento, pontos de atendimento, serviços, serviços secundários entre outros parâmetros);

c) Cadastro e configuração dos serviços no ambiente de agendamento como unidades, serviços e agenda (dias disponíveis, intervalos, quantidade de senhas por horário, textos do serviço e de e-mail, entre outros parâmetros).

4.4.2. Após a assinatura do contrato, a Contratada terá acesso a Base de Dados atual e ao modelo de dados, os quais poderão ser utilizados para agilizar o processo de carga dos registros mínimos.

#### 4.5.TREINAMENTO DA SOLUÇÃO

4.5.1. A Solução, incluindo o Terminal de Autoatendimento, deve dispor de ferramentas integradas para a pronta e constante capacitação dos usuários. Essa estrutura de capacitação deverá estar disponível a partir dos recursos intranet do Contratante, ou suportado no mesmo ambiente de instalação do módulo gerencial. Deve fazer parte desse elenco de recursos os seguintes itens:

4.5.1.1 Help OnLine: O Help OnLine deve ser acessado de forma interativa pelo usuário da Solução, incluindo o Terminal de Autoatendimento, a partir da sua tela de trabalho. A estrutura dos conteúdos deve prever menu de navegação e aba de pesquisa para todos os itens de funcionalidades. A estrutura do menu de navegação do Help OnLine deve possuir uma aba para pesquisa direta.



- 4.5.1.2 E-learning: A Solução ofertada deve dispor de conteúdos no formato de e-learning, por assunto, a partir da tela de trabalho dos usuários, conforme o interesse do usuário do sistema. Em todos os assuntos e tópicos abordados, exemplos de uso devem complementar cada item, fazendo com que o usuário alcance máxima compreensão.
- 4.5.1.3 Treinamento Presencial: Além das ferramentas citadas nos dois itens acima, após a homologação, e antes do início da Operação Assistida, a empresa Contratada deverá realizar treinamento presencial com o objetivo de capacitar a equipe funcional do Contratante no uso da Solução, abrangendo todo conteúdo voltado à configuração, operacionalização e gerenciamento da ferramenta, conforme especificado nos itens a seguir.
- 4.5.1.4 A Contratada deverá disponibilizar ferramentas de capacitação presencial para todos os usuários do sistema, através de programa específico e dedicado para cada grupo de usuários, como atendentes, triagem/emissor de senhas, supervisores e configuradores. A capacitação poderá ser por unidade definida no Anexo IV deste documento ou grupo de unidades de atendimento.
- 4.5.1.5 A estrutura didática de todos os eventos de capacitação deverá contar com material, equipamentos e profissionais devidamente habilitados, fornecidos pela Contratada, sempre obedecendo ao calendário do Contratante. Instrumentos de avaliação do efetivo aproveitamento de cada evento de capacitação deverão ser aplicados conforme item 4.5.1.12.
- 4.5.1.6 O treinamento de cada equipe de usuários terá duração mínima de 2 (duas) horas.
- 4.5.1.7 Esse treinamento deverá ser ministrado para até 500 (quinhentos) usuários, que serão divididos em turmas específicas, de acordo com a complexidade do tema e carga horária necessária.
- 4.5.1.8 A data de realização será definida em cronograma de treinamento a ser apresentado pela Contratada.
- 4.5.1.9 A Contratada deverá ter, no mínimo, um instrutor substituto, no caso da saída de algum instrutor, motivado pelo Contratante, durante o desenvolvimento ou término do evento (turma).
- 4.5.1.10 Caberá à Contratada preparar o sistema de treinamento, bem como preparar todo o ambiente, prover o material didático e os manuais necessários ao treinamento, todos em português. O treinamento será ministrado nas instalações das Unidades do Anexo IV do Contratante.
- 4.5.1.11 A Contratada responsabiliza-se por todas as despesas decorrentes do treinamento (instrutores, material didático, deslocamento, hospedagem, certificados e infraestrutura).
- 4.5.1.12 Conforme o cronograma físico-financeiro será ministrado o treinamento para todos os usuários das unidades presentes no Anexo IV na Fase Inicial do Contrato. Os supervisores das unidades serão avaliados e deverão apresentar aproveitamento de, pelo menos, 60%, conforme critérios de avaliação estabelecidos pelo Contratante, e posteriormente deverão emitir parecer sobre treinamento ministrado. Após o cumprimento das etapas, será emitido Termo de Aceite do Treinamento.



#### **4.6. OPERAÇÃO ASSISTIDA**

- 4.6.1. Após a emissão do Termo de Aceite do Treinamento, o sistema entrará numa fase de Operação Assistida, com utilização plena das suas funcionalidades, nos horários de funcionamento das Unidades de Atendimento elencadas no Anexo IV.
- 4.6.2. A fase de Operação Assistida terá duração de 1 (um) dia para cada Unidade de Atendimento, à exceção da Unidade BH Resolve, que deverá ser de 5 (cinco) dias. Após a finalização do Cronograma Físico-Financeiro da instalação, qualquer nova Unidade de Atendimento solicitada no decorrer do contrato, pelo Contratante, contará com 1 (um) dia de Operação Assistida.
- 4.6.3. Durante a fase de operação assistida, a Contratada disponibilizará ao menos um técnico por Unidade de Atendimento e ao menos 3 técnicos para acompanhar a operação assistida no BH Resolve.
- 4.6.4. Após o término da Operação Assistida, e estando em pleno e correto funcionamento a Unidade, será emitido o Termo de Aceite da Implantação.

#### **4.7. SERVIÇOS DE SUPORTE E MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO**

- 4.7.1. Os serviços de suporte e manutenção consistem em atendimentos à dúvidas técnicas quanto ao uso da Solução, incluindo o Terminal de Autoatendimento, reparos de falhas ou paralisações, troca de equipamentos e atualizações de versões para correções de eventuais problemas identificados.
- 4.7.2. Esses serviços se iniciam imediatamente após o Termo de Aceite da Solução, incluindo o Terminal de Autoatendimento, em cada Unidade de Atendimento, e terão duração por todo o período de vigência do contrato.
- 4.7.3. Durante todo o período de vigência do contrato, a Contratada deverá manter disponível o Sistema de Registro de Ocorrências Técnicas - SROT, com acesso via internet, telefone local e e-mail. O SROT deve permitir consultas e emissão de relatórios.
  - 4.7.3.1. Essa ferramenta deve conter todas as funcionalidades para registro, monitoramento e inclusão de ocorrências e demandas de assistência técnica corretiva, busca de ocorrência, apoio operacional e evolutivo, com data e hora da abertura, criticidade, status, sequência das ações de solução, fechamento e homologação por parte do gestor do contrato indicado pelo Contratante. Os serviços de manutenção serão prestados minimamente de segunda a sexta-feira, das 7:00 às 19:00 horas, respeitando o nível de criticidade, conforme a tabela 2 do item 4.8.
  - 4.7.3.2. O Contratante poderá requerer serviço de manutenção programável em outro período.
- 4.7.4. Os atendimentos realizados presencialmente por funcionários da Contratada poderão ser iniciados ou estendidos por horários excedentes aos do expediente normal do setor, conforme necessidade e mediante autorização de representantes do Contratante.
- 4.7.5. A Contratada será responsável por qualquer defeito de projeto, materiais entregues e equipamentos fornecidos e, se necessário, deverá substituir qualquer componente da Solução.





- 4.7.6. A Contratada deverá garantir que as correções fornecidas não afetem as funções já desenvolvidas e que sejam compatíveis com o “status” anterior da Solução.
- 4.7.7. Entende-se por “início do atendimento” a data e hora em que foi feito o acionamento da Contratada, cujo registro deve constar do sistema WEB dedicado e com acesso pleno aos usuários do Contratante, visando a total rastreabilidade dos atendimentos técnicos em andamento.
- 4.7.8. Entende-se por “conclusão do atendimento” o pleno restabelecimento (equipamentos, softwares, infraestruturas), incluindo quaisquer procedimentos corretivos que se façam necessários.
- 4.7.9. A conclusão do atendimento será registrada no sistema WEB dedicado às ocorrências da assistência técnica da Solução, SROT, anotando-se o tempo de atendimento e todos os eventos relacionados a cada chamado. Essa informação será utilizada para averiguar o cumprimento dos acordos de nível de serviço previstos neste documento.
- 4.7.10. O registro de Conclusão do Chamado Técnico deverá ser efetuado pela Unidade requisitante, ou pessoa responsável pela abertura do chamado, ou pelo técnico da Contratada com o conhecimento do Contratante, devendo ser considerado como parâmetro para aderência aos níveis de serviço os registros dos horários de início de atendimento e de conclusão do chamado.
- 4.7.11. Deverá ser fornecido número de protocolo para todos os chamados realizados pela Contratante, devendo o mesmo ser registrado em Relatório de Atendimento Técnico (RAT), padronizado e obrigatório para todos os atendimentos a serem realizados em campo.
- 4.7.12. A Contratada deverá fornecer cópia eletrônica dos Relatórios de Atendimento Técnico (RAT) já emitidos e um resumo dos problemas encontrados, solucionados e em solução, em até 2 (dois) dias úteis, e sempre que solicitado pelo Contratante.
- 4.7.13. Se houver a necessidade de desligamento de equipamento para a substituição de peças, esse procedimento deverá ser autorizado previamente pela Unidade de Atendimento, em função do impacto causado nas atividades de atendimento. O Contratante poderá solicitar um adiamento do processo de reparo para uma nova data e horário. Nesse caso, os prazos de atendimento começarão a ser contados a partir dessa nova data e hora acordada.
- 4.7.14. O Contratante fornecerá à Contratada uma lista com os nomes de seus usuários autorizados a abrir chamados técnicos.
- 4.7.15. As despesas decorrentes da necessidade de substituição de equipamentos, peças e componentes serão de responsabilidade da Contratada, sem ônus para o Contratante.
- 4.7.16. No caso da impossibilidade de execução dos serviços de manutenção corretiva no local onde se encontrarem instalados, os equipamentos poderão ser retirados e levados para reparo, sendo substituídos por outros. Todo o serviço de retirada, transporte, substituição e instalação de novos equipamentos e reinstalação de equipamentos reparados, bem como as despesas decorrentes, tais como deslocamento de técnicos, estadia, alimentação, despesas de transporte de equipamentos e outras porventura necessárias correrão a expensas da Contratada.



4.7.17. As remoções serão realizadas somente após autorização prévia e expressa do Contratante e os custos decorrentes correrão por conta da Contratada, tanto nas retiradas, quanto nas devoluções, bem como aqueles advindos de quaisquer danos ou avarias, porventura causados nos equipamentos.

#### 4.8.PRIORIDADE DO CHAMADO E PRAZOS PARA ATENDIMENTO

4.8.1. As ocorrências (ou chamados) serão classificadas conforme seu nível de criticidade, em Crítica, Média ou Baixa. A Tabela 2 abaixo apresenta os níveis de criticidade por tipo de ocorrência de problemas na Solução e prazos para o atendimento, que devem ser respeitados pela Contratada.

**Tabela 2 - Nível de criticidade de ocorrência de problemas e prazos para atendimento**

Severidade	Descrição	Prazo máximo para início do atendimento	Prazo máximo para a Solução do atendimento
<b>Crítica</b>	Eventos que causam parada no funcionamento da Solução. Exemplo: Indisponibilidade do Agendamento; Indisponibilidade do Ambiente Operacional Local da Unidade;	1 (uma) hora útil	6 (seis) horas úteis
	Paralisação do Terminal de Autoatendimento (Totem)		
<b>Média</b>	Eventos que causam uma redução na funcionalidade ou no desempenho da Solução ou reduzem a sua tolerância a falhas, mas não causam interrupção dos serviços da Solução. Exemplo: Perda ou diminuição de funcionalidade dos Painéis de Chamada de Senhas, Avaliadores, Impressoras; Indisponibilidade dos módulos de Monitoramento, Supervisão e Relatórios.	1 (uma) hora útil	10 (dez) horas úteis
<b>Baixa</b>	Fornecimento de bobinas e demais suprimentos necessários ao funcionamento dos equipamentos.	1 (uma) hora útil	12 (doze) horas úteis
	Criação de acesso para novos usuários do sistema, inclusive alterações de perfis e permissões.		

4.8.2. Entende-se por hora útil, o período entre segunda-feira a sexta-feira, das 07:00 às 19:00.

4.8.3. Caso um equipamento apresente o mesmo defeito por 03 (três) vezes, no período de 60 (sessenta) dias, a Contratada deverá substituí-lo, sem qualquer ônus para o Contratante, por um equipamento novo, sem uso anterior, com a mesma configuração ou superior. Essa substituição deverá ser feita no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, após manifestação formal do Contratante.

4.8.4. Não são aplicáveis à garantia falhas e/ou defeitos decorrentes de razões não imputáveis à Contratada, tais como: roubo, vandalismo, acidentes naturais ou acidentes causados por terceiros.



4.8.5. A Contratada deverá desinstalar os equipamentos, removê-los e reinstalá-los, em caso de mudança de local de instalação, e ainda, desinstalá-los e removê-los ao término do contrato, sem qualquer ônus para o Contratante.

#### **4.9. MÉTRICA E CRITÉRIO DE MEDIÇÃO**

4.9.1. Os serviços do sistema de gestão serão avaliados pelas equipes técnicas do Contratante.

4.9.2. O Contratante fará a contagem de ocorrências de falhas, análise de relatórios de desempenho, cumprimento de níveis de serviço estabelecidos neste documento, e demais controles de qualidade dos serviços para encerrar e para dar aceite nas respectivas Ordens de Serviço.

4.9.3. Qualquer serviço que implique em aumento ou diminuição do número de equipamentos e licenças deverá ser prévia e expressamente aprovado pelo Contratante.

#### **4.10. FORNECIMENTO DE TERMINAL DE AUTOATENDIMENTO - TOTEM**

4.10.1. Fornecimento de Terminal de Autoatendimento (Totem), com requisitos mínimos descritos no ANEXO III.

4.10.2. Os Terminais de Autoatendimento deverão ser providos de camada interativa de software para acesso e disponibilização de serviços definidos pelo Contratante. A integração entre a camada interativa de software e os serviços disponibilizados pelo Contratante é de responsabilidade da Contratada.

4.10.3. Para disponibilizar serviços dos órgãos nos terminais de autoatendimento, é necessária a construção de interfaces de software entre as aplicações dos órgãos e o sistema dos terminais, para cada serviço a ser oferecido.

4.10.4. Os softwares de autoatendimento devem disponibilizar serviços dos órgãos nos terminais de autoatendimento e deverão prever a construção de interfaces de software entre as aplicações dos órgãos e o sistema dos terminais, para cada serviço a ser oferecido, de acordo com os requisitos não funcionais especificados neste documento. A Contratada deverá absorver todos os softwares e customizações existentes para exibição dos serviços relacionados abaixo. A unidade de processamento deverá ser entregue com o software embarcado conforme Tabela 1 do item 3.1 - Cronograma Físico-Financeiro.

- Para a implantação do totem serão embarcados os serviços relacionados abaixo:
  - Certidão Negativa de Débitos da PBH;
  - Emissão de Dívida Ativa da PBH;
  - Emissão de Guia de IPTU da PBH;
  - Agendamento;
  - Consulta de senha;
  - Emissão da senha;
  - Ativação da senha.
  - Acesso WEB aos portais informativos do Contratante.



- 4.10.5. Novas aplicações, customização e evolução propostas deverão ser solicitadas pelo Contratante. A Contratada deverá submeter o cronograma e o consumo de horas para o esforço do desenvolvimento pretendido de acordo com o item 4.11 – Unidades de Serviço Técnico (UST) para integração das novas funcionalidades no Terminal de Autoatendimento.
- 4.10.6. As funcionalidades do Terminal de Autoatendimento deverão apresentar, no mínimo, as seguintes características:
- Permitir a impressão de documentos de arrecadação nos Terminais de Autoatendimento utilizando a impressora térmica, imprimindo, inclusive, o código de barras nos padrões estabelecidos pela Federação Brasileira dos Bancos (Febraban);
  - Permitir a atualização, de forma remota, de quaisquer códigos de software necessários na camada cliente;
  - Possuir funcionalidade que permita a divulgação de imagens com avisos/publicidade nos momentos de inativos dos terminais de autoatendimento;
  - Disponibilizar telas de “ajuda” para todas as funcionalidades do aplicativo.
- 4.10.7. Serem desenvolvidos em 3 (três) camadas: cliente (Terminal de Autoatendimento) em ambiente WEB, servidor de aplicativo WEB e servidor de banco de dados;
- 4.10.8. O fornecimento e o abastecimento dos insumos serão de responsabilidade da Contratada, devendo ser observado o prazo máximo de atendimento determinado no item 4.8, tabela 2. O Terminal de Autoatendimento deverá apresentar solução que permita receber alerta automático indicando a necessidade do reabastecimento, nível baixo de capacidade de impressão ou indisponibilidade do terminal.
- 4.10.9. A Contratada deverá seguir o padrão de comunicação visual determinado pelo Contratante. A Contratada será responsável pela manutenção do padrão visual durante a vigência do contrato.
- 4.10.10. O padrão de comunicação visual dos equipamentos e sistemas é de uso exclusivo do Contratante, não tendo a Contratada direito à divulgação de marcas, produtos ou serviços nesses equipamentos ou sistemas.
- 4.10.11. O Terminal de Autoatendimento deve possibilitar acessibilidade aos portadores de limitações físicas de acordo com a legislação em vigor.

#### **4.11. UNIDADES DE SERVIÇO TÉCNICO (UST)**

- 4.11.1. Disponibilização de Unidades de Serviço Técnico (UST) pela Contratada para integração da Solução, incluindo o Terminal de Autoatendimento, com outros sistemas das administrações direta e indireta do Contratante.
- 4.11.2. As UST serão contabilizadas como horas de esforço para desenvolvimento, configuração, implantação, operacionalização de requisitos necessários para demandas não disponibilizadas na Solução, incluindo o Terminal de Autoatendimento, pela Contratada sob demanda do Contratante.



- 4.11.3. As UST podem ser consumidas durante todo o período contratual, de acordo com o surgimento de necessidades excepcionais, mediante abertura de Ordens de Serviços específicas identificadas como necessárias pelo Contratante.
- 4.11.4. O pagamento será efetivado após homologação e aceite definitivo dos serviços descritos na respectiva Ordem de Serviço. O pagamento será efetuado a partir das notas fiscais emitidas de acordo com os valores estabelecidos.
- 4.11.5. A existência das UST neste contrato não gera para o Contratante qualquer obrigação de utilização.
- 4.11.6. Para a execução das UST necessárias, a Contratada deverá apresentar ao Contratante um planejamento, com cronograma, demonstrando os produtos reais gerados pelo desenvolvimento. Tal planejamento deverá ser aprovado pelo Contratante, embasando o aceite posterior.
- 4.11.7. As UST utilizadas deverão ter o aceite formal do Contratante para fins de faturamento. Para o aceite, serão considerados apenas os produtos provenientes das UST que tiverem funcionamento satisfatório, conforme as funcionalidades solicitadas na Ordem de Serviço correspondente.

## 5. INDICADORES E SANÇÕES

Os níveis de serviço acordados são critérios objetivos que indicam o compromisso assumido pela Contratada na prestação dos serviços contratados. O uso de indicadores permite fazer a mensuração quantitativa da qualidade do serviço recebido. Os níveis de serviços acordados, os indicadores e as sanções em caso de descumprimento são descritos nesta área de atendimento deste documento, em suas respectivas tabelas.

As penalidades estabelecidas neste item não excluem outras previstas no Contrato, nem a responsabilidade da Contratada por perdas e danos que resultarem o Contratante em consequência do inadimplemento das condições contratuais.

### 5.1. INDICADOR DE CUMPRIMENTO DE PRAZO DOS MARCOS (ICPM)

Indicador de Cumprimento de Prazo dos Marcos (ICPM)	
Indicador	Descrição
<b>Descrição do Indicador</b>	Este indicador tem como objetivo definir critérios mínimos a serem atendidos pela Contratada no que se refere ao cumprimento do prazo dos marcos acordados conforme entrega dos cronogramas detalhados dos projetos de implantação da Solução, incluindo o Terminal de Autoatendimento, para cada Unidade de Atendimento, previsto no item 3.
<b>Aferição</b>	Na entrega dos marcos, o indicador será aferido pelo Contratante, sendo que a Contratada será considerada inadimplente caso ocorra atraso.



<b>Fórmula de Cálculo</b>	ICPM – Dias de Atraso do Marco = (Data Real da Entrega do Marco – Data Prevista da Entrega do Marco). Onde: Dias de Atraso do Marco: dias de atraso na entrega do marco definido no cronograma e linhas de bases aprovadas pelo Contratante. Data Real da Entrega do Marco: data na qual a Contratada formaliza ao Contratante a entrega do Marco. Data Prevista da Entrega do Marco: data na qual estava prevista a entrega do marco conforme respectiva Linha de Base (LB) aprovada, acordado entre as partes.
<b>Incidência</b>	O atraso ocorre quando os dias de atraso do marco na linha de base forem superiores a zero.
<b>Sanções</b>	No caso de inadimplência, a Contratada será advertida e/ou multada pelo Contratante, conforme previsto neste documento. Caso ocorra atraso, será aplicada uma multa moratória de 0,33% por dia de atraso até o limite de 9,99%, sobre o valor correspondente à parte inadimplente, isto é, o valor correspondente ao marco em questão no cronograma físico financeiro, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis à espécie.
<b>Forma de Auditoria</b>	Documentação: por meio das datas de entrega constantes nos termos de aceite do item aferido, conforme linha de base – LB respectiva.
<b>Observação</b>	Os marcos definidos no cronograma do plano de projeto com suas respectivas linhas de base poderão ser ajustados de acordo com a oportunidade e a conveniência do Contratante, respeitando todos os aspectos legais e os direitos da Contratada.

## 5.2. INDICADOR DE SUPORTE TÉCNICO – ISUT

Indicador de Suporte Técnico – ISUT	
Indicador	Descrição
<b>Descrição do Indicador</b>	Mede o atendimento de chamados para manutenção e suporte em conformidade com os prazos estabelecidos para início do atendimento e prazo máximo da solução.
<b>Aferição</b>	Este indicador é aferido mensalmente. Serão contados os chamados de suporte resolvidos no mês aferido.
<b>Fórmula de Cálculo</b>	$\text{ISUT} = (\text{quantidade de chamados cujo prazo máximo de início de atendimento foi excedido}) + (\text{quantidade de chamados cujo prazo máximo de solução foi excedido})$
<b>Nível mínimo de serviço exigido</b>	O índice de nível de serviço de ISUT é 0 (zero).
<b>Sanções</b>	O não atingimento deste indicador será sancionado conforme a fórmula $\text{ISUT} \times 0,5\%$ ; sendo o valor resultante (em porcentagem) descontado do faturamento do mês do descumprimento, até o limite de 10% (dez por cento), sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis à espécie.
<b>Forma de Auditoria</b>	Ferramenta de gestão de chamados, que deve obrigatoriamente conter data e hora de abertura e fechamentos dos chamados.
<b>Observações</b>	As regras para abertura e fechamento dos chamados e suas respectivas contagens de tempo estão dispostas no item “Suporte e Manutenção” deste termo.

**5.3. INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DA SOLUÇÃO INCLUINDO O TERMINAL DE AUTOATENDIMENTO (IDISP)**

<b>Indicador de Disponibilidade da Solução (IDISP)</b>	
<b>Indicador</b>	<b>Descrição</b>
<b>Descrição do Indicador</b>	<p>Este indicador tem como objetivo definir critérios mínimos a serem atendidos pela Contratada no que se refere à indisponibilidade da Solução incluindo o Terminal de Autoatendimento.</p> <p>Entende-se por indisponibilidade a impossibilidade de execução de qualquer funcionalidade referente à gestão de atendimento incluindo o Terminal de Autoatendimento.</p>
<b>Aferição</b>	Este indicador será aferido mensalmente, sendo considerado o período do primeiro ao último dia do mês.
<b>Fórmula de Cálculo</b>	<p><u>Fórmula de Cálculo Geral:</u></p> $\text{Disponibilidade do Sistema} = \frac{(\text{Qtde. minutos no mês} - \text{Qtde. minutos indisponíveis no mês})}{(\text{Qtde. minutos no mês})} \times 100$ <p><u>Funcionalidades disponibilizadas através da WEB</u> Para as funcionalidades que são disponibilizadas através da WEB, para o cálculo da “Qtde. minutos no mês”, devem ser consideradas 24 horas por dia, todos os dias da semana. Estas funcionalidades deverão atender ao SLA de disponibilidade de no mínimo 98%.</p> <p><u>Funcionalidades de Atendimento Presencial (exceto BH Resolve)</u> Para as funcionalidades utilizadas nos atendimentos presenciais, para o cálculo da “Qtde. minutos no mês”, devem ser considerados os minutos referentes aos dias úteis, das 07:00 às 19:00. Estas funcionalidades deverão atender ao SLA de disponibilidade de no mínimo 95%.</p> <p><u>Funcionalidades de Atendimento Presencial BH Resolve</u> Para as funcionalidades utilizadas nos atendimentos presenciais do BH Resolve, para o cálculo da “Qtde. minutos no mês”, devem ser considerados os minutos referentes aos dias úteis, das 08:00 às 18:00. Estas funcionalidades deverão atender ao SLA de disponibilidade de no mínimo 99%.</p> <p><u>Terminal de Autoatendimento - Totem</u> Para a disponibilidade dos Terminais de Autoatendimento - Totens devem ser considerados os minutos referentes aos dias úteis, das 07:00 às 19:00. Os Totens deverão atender ao SLA de disponibilidade de 98%.</p>
<b>Sanções</b>	<p>A indisponibilidade deste indicador será sancionado com multa de 1% (um por cento), descontado do faturamento do mês, correspondente a 1(um) ponto percentual abaixo do SLA referente a cada canal de atendimento, até o limite de 10% (dez por cento), sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis à espécie.</p> <p>Considera-se critério de apuração o arredondamento do valor de 0,5 do número inteiro para aplicação da sanção de 1% (um por cento).</p>
<b>Forma de</b>	Conforme previsto no item 4.7.3 deste documento, a Contratada deverá prover



<b>Auditoria</b>	ferramenta WEB que permita ao Contratante monitorar a disponibilidade e o desempenho da aplicação em todos os seus pontos de possíveis falhas, incluindo software e infraestrutura.
<b>Observação</b>	As paradas programadas para as manutenções do sistema deverão ser previamente acordadas com o Contratante, sendo desconsideradas do cálculo do SLA no que tange à disponibilidade do sistema.

## 6. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1.1. Os produtos e serviços somente serão considerados aceitos após a aprovação pelo Fiscal do Contrato, ou por funcionário do Contratante oficialmente nomeado pelo Gestor do Contrato.

## 7. ÓRGÃO RESPONSÁVEL PELO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

7.1.1. A responsabilidade do contrato caberá a Subsecretaria de Modernização da Gestão do Município – SUMOG, por meio da sua Diretoria Central de Atendimento ao Cidadão.

7.1.2. A fiscalização do contrato será exercida por um representante do Contratante, ao qual competirá dirimir as dúvidas que surgirem no curso da execução do contrato, e de tudo dará ciência à Administração. O fiscal do contrato será nomeado de acordo com o previsto no art. 4º do Decreto nº 15.185/2013.

7.1.3. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade do Contratante ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o artigo 70 da Lei Federal nº 8.666/93.

## 8. JUSTIFICATIVA DA AQUISIÇÃO

8.1.A Solução de Monitoramento e Gestão do Atendimento Presencial da CONTRATANTE é uma importante ferramenta de controle e manutenção do fluxo de atendimento que, além de agregar significativa base de dados que sustenta tomada de decisões no âmbito da Gestão da Qualidade do Atendimento do Município e a geração de controle do atendimento do Usuário, também possibilita articular as políticas públicas voltadas para a melhoria contínua do atendimento aos serviços públicos prestados.

8.2.O Terminal de Autoatendimento é uma solução amigável, que, por meio de interface gráfica, garante qualidade, comodidade e rapidez a um maior número de pessoas. Possibilita atendimento em menor tempo, com menor taxa de erros. O Terminal de Autoatendimento proporciona também redução de acesso aos demais canais de atendimento, como presencial e telefônico.

8.3.Com o intuito de estabelecer a gestão do sistema em questão, de forma a garantir que sejam consideradas e respeitadas as peculiaridades de cada Unidade de Atendimento, é imprescindível a continuidade dos serviços de gestão, controle e organização do atendimento realizado por meio de ferramentas e serviços de monitoramento online do fluxo de atendimento.





## ANEXO II

### ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA SOLUÇÃO DE MONITORAMENTO E GESTÃO ONLINE DO FLUXO DE ATENDIMENTO

#### 1. ESCOPO DOS PRODUTOS

##### 1.1 DESCRIÇÃO DOS PRODUTOS

A Solução de Monitoramento e Gestão do Atendimento do Serviço Público Municipal é uma ferramenta de controle e manutenção do fluxo de atendimento que agrega significativa base de dados, e sustenta tomadas de decisões no âmbito da Gestão da Qualidade do Atendimento do Município.

A instalação e customização do Terminal de Autoatendimento pretende aumentar os canais de comunicação do Contratante, modernizar os serviços disponibilizados e permitir autonomia para os cidadãos. Os terminais serão colocados em ambiente com maior fluxo de pessoas e contarão com proteção contra vandalismo, sensores de presença e alertas para manutenção.

##### 1.2 ESTRUTURA ANALÍTICA DOS PRODUTOS

**Ambiente Operacional/Local:** O ambiente Operacional/Local contempla todas as ações realizadas localmente em cada unidade, incluindo todos os passos do atendimento, desde a emissão da senha até a sua finalização após a completa execução dos serviços demandados.

**Agendamento:** A Solução ofertada deve contemplar funcionalidades de agendamento para todos os serviços disponibilizados pelo Contratante. Todos os recursos do agendamento devem estar contemplados na Solução.

**Monitoramento Operacional Online:** A Solução ofertada deve dispor de área de supervisão gerencial.

**Monitoramento Estratégico Online:** A Solução ofertada deve contemplar funcionalidades dedicadas aos gestores, acessadas via WEB, plataforma móvel, como smartphones e tablets detalhado no item 2.1.20 do ambiente operacional.

**Relatórios:** A Solução ofertada deverá possibilitar extração de relatórios gerenciais, além de possibilitar exportação dos dados para diferentes formatos.

**Terminal de Autoatendimento:** Unidade de processamento que permitirá o autoatendimento.

**Unidades de Serviço Técnico:** Horas de esforço necessárias para desenvolvimento, configuração, implantação, operacionalização de requisitos não incluídos neste documento.

#### 2. REQUISITOS FUNCIONAIS

##### 2.1.AMBIENTE OPERACIONAL

###### 2.1.1. Perfil Triagem/Emissão de Senhas



A Solução deverá alcançar os seguintes recursos mínimos para atender aos Serviços de Triagem e Emissão de Senhas nas Unidades de Atendimento do Contratante:

Os terminais emissores poderão ser configurados escolhendo-se a cor, o posicionamento e a funcionalidade de cada botão visível na tela.

2.1.1.1. As senhas poderão ser emitidas:

- Ponto de atendimento de Triagem do Atendimento,
- Terminal de Autoatendimento – Totem,
- Equipamento de Emissão de Senhas.

2.1.1.2. Emissão da senha:

- Com impressão;
- Sem impressão.

2.1.1.3. Edição e cadastro dos dados do cidadão requerente da senha, integrado com o Cadastro do Município;

2.1.1.4. Definição de parâmetros da senha (Unidade de Atendimento, Área de atendimento, Serviço, Serviço Secundário, Prioridade).

2.1.1.5. Adição de um novo serviço ou de serviço secundário à senha.

2.1.1.6. Agendamento em determinado horário para cada um dos serviços solicitados.

2.1.1.7. Limpar todos os dados preenchidos.

2.1.1.8. Registrar o motivo pré-configurado que uma senha não será emitida, indicando que o requerente não será atendido.

2.1.1.9. Visualizar a lista de documentos necessários para execução dos serviços solicitados.

2.1.1.10. Imprimir a lista de documentos necessários para execução dos serviços solicitados.

2.1.1.11. Incluir comentário/observação vinculado à senha. Esse comentário deverá ser visível por todos os usuários que interagirem com esta senha.

2.1.1.12. Visualizar um panorama de áreas de atendimento dentro de uma mesma unidade de atendimento.

2.1.1.13. Visualizar o panorama do status dos pontos de atendimento, exemplo: pausado, atendendo, congelado, não logado.

2.1.1.14. Ativar senhas provenientes de agendamento.

2.1.1.15. Registrar como “não comparecimento” a senha previamente ativada.

2.1.1.16. Registrar como “cancelamento” o motivo que a senha previamente ativada foi cancelada.



- 2.1.1.17. Atender a senha emitida, com todos os recursos de atendente.
- 2.1.1.18. Visualizar o tempo de espera do atendimento para aquele serviço.
- 2.1.1.19. Visualizar Tempo Médio de Espera (TME) na senha para aquele serviço, calculado de acordo com as métricas definidas pelo Contratante.

### **2.1.2. Impressão de Senha**

Permitir a configuração do formato de impressão de senha com opções de incluir/excluir:

- 2.1.2.1. Textos estáticos;
- 2.1.2.2. Unidade de emissão da senha;
- 2.1.2.3. Horário de emissão da senha;
- 2.1.2.4. Prefixo e número da senha;
- 2.1.2.5. Nome do serviço e documentos para atendimento da senha;
- 2.1.2.6. Categoria da senha;
- 2.1.2.7. Nome do cidadão;
- 2.1.2.8. Prioridade da senha;
- 2.1.2.9. Hora estimada para chamada da senha;
- 2.1.2.10. Comentário da senha;
- 2.1.2.11. Tempo Médio de Espera (TME) na senha, calculado de acordo com as métricas definidas pelo Contratante;
- 2.1.2.12. Código de barras ou QR CODE para leitura no:
  - Leitor de código de barras do Terminal de Autoatendimento;
  - Leitor (scanner) de aplicativo de celular previamente instalado.

### **2.1.3. Atendimento da Demanda pelo Usuário**

O ambiente operacional do presente objeto deve constituir todas as funcionalidades dedicadas ao processo operacional e os encaminhamentos do Usuário para o completo atendimento das suas demandas no âmbito de uma Unidade de Atendimento.

Deve ser possível configurar diferentes modos de atendimento combinados para um mesmo usuário, sem limites ou quantidade de filas envolvidas, desde que configurado.

Quando um usuário logar a um terminal de atendimento, caso ele possua um perfil de atendimento configurado este deve se sobrepor ao do terminal, se houver.

A Solução deve alcançar os seguintes segmentos e recursos mínimos:



2.1.3.1. Iniciar Atendimento;

2.1.3.2. Adicionar Serviço;

2.1.3.3. Adicionar Serviço secundário;

2.1.3.4. Redirecionar Serviço;

2.1.3.5. Redirecionar Serviço secundário;

2.1.3.6. Alterar Prioridade;

2.1.3.7. Redirecionar Serviço;

2.1.3.8. Alterar Senha;

2.1.3.9. Serviço ou serviço secundário Adicional ao Atendimento:

- O usuário logado pode alterar o serviço secundário e prioridade da senha que está executando. (A disponibilidade dessa opção deve ser parametrizada através do perfil do usuário);

2.1.3.10. Cancelar Atendimento e o motivo pré-configurado do cancelamento;

2.1.3.11. Permitir Agendamento;

2.1.3.12. Possuir CHAT entre usuários e grupo de usuários;

2.1.3.13. Congelar Senhas:

- O usuário logado pode congelar a senha em atendimento para retorno futuro. (A disponibilidade desta opção deve ser parametrizada através do perfil do usuário);
- No momento do congelamento deverá ser selecionado um motivo pré-configurado, justificando a interrupção no atendimento da senha.

2.1.3.14. Descongelar Senhas:

- O usuário logado pode descongelar uma senha previamente congelada e atendê-la imediatamente. (A disponibilidade dessa opção deve ser parametrizada através do perfil do usuário).

2.1.3.15. Adicionar Cadastro do Cidadão:

- O usuário logado pode editar os dados do cidadão vinculado à senha em atendimento. (A disponibilidade dessa opção deve ser parametrizada através do perfil do usuário).

2.1.3.16. Transferir Senha;

2.1.3.17. Cancelar Senha;

2.1.3.18. Acrescentar Comentários;

2.1.3.19. Desconectar;



- 2.1.3.20. Pausar Atendimento;
- 2.1.3.21. Chamar Próxima Senha, se configurado;
- 2.1.3.22. Reservar horário que a senha será chamada por usuário ou requerente definido;
- 2.1.3.23. Atender a Senha Pré-configurada como Automática;
- 2.1.3.24. Rechamar Senha Automaticamente;
- 2.1.3.25. Pré-configurar a obrigatoriedade ou não da avaliação do usuário;
- 2.1.3.26. Finalizar o Atendimento após a avaliação do usuário;
- 2.1.3.27. Finalizar o Atendimento após período configurável sem avaliação do Usuário. (O sistema deverá considerar que o requerente recusou avaliar o atendimento).

#### **2.1.4. Usuários**

A Solução deve permitir o Gerenciamento dos Usuários, grupos de Usuários e suas habilitações referentes a grupos e elementos do Sistema de Gestão do Atendimento. Os seguintes recursos deverão ser alcançados:

- 2.1.4.1. Possibilitar configuração de um mesmo usuário em várias unidades e seções de atendimento sem exigir nova autenticação deste usuário através da ferramenta Single Sign On;
- 2.1.4.2. O cadastro de usuário deve apresentar no mínimo:
  - Login (Matrícula, CPF ou e-mail);
  - Senha de Acesso.
  - Nome;
- 2.1.4.3. Indicar horário de trabalho ao qual o usuário está associado;
- 2.1.4.4. Cadastrar usuários do sistema com opção de associação a um ou mais grupos de usuários.
- 2.1.4.5. Cadastrar e validar a senha do usuário para primeiro acesso ao sistema.
- 2.1.4.6. Permitir a criação de nova senha nos casos de esquecimento por parte do usuário.
- 2.1.4.7. Permitir alteração de senha por parte do usuário.
- 2.1.4.8. Possuir cadastro das permissões em elementos do sistema, tais como telas, tabelas, vistas, relatórios, consultas, campos, menus, funções, entre outros.
- 2.1.4.9. Associar usuário a diferentes níveis de permissão para diferentes grupos usuários.
- 2.1.4.10. Associar usuário (ou grupo de usuários) a uma ou mais unidades de atendimento do Contratante.



- 2.1.4.11. Associar usuário (ou grupo de usuários) a diferentes permissões para uma ou mais unidades do Contratante a que estiver vinculado.
- 2.1.4.12. Associar usuário (ou grupo de usuários) a diferentes permissões para uma ou mais áreas de atendimento de atendimento do Contratante a que estiver vinculado.
- 2.1.4.13. Permitir controle de acesso de usuários por unidades de atendimento do Contratante.
- 2.1.4.14. Garantir que o conjunto de permissões aplicadas a um usuário de forma individualizada sempre prevaleça.
- 2.1.4.15. Permitir que o Perfil Supervisor e Configurador receba e-mail de usuários que não autenticaram no sistema durante um período pré-configurado de dias e meses.
- 2.1.4.16. A Solução deve prever que o usuário com uma única autenticação acesse todos os recursos da solução.
- 2.1.4.17. Permitir o bloqueio de usuários a determinada unidade de atendimento.
- 2.1.4.18. Permitir o bloqueio de usuários a determinada área de atendimento de atendimento.
- 2.1.4.19. Permitir o bloqueio de usuários a determinado serviço de atendimento.
- 2.1.4.20. A Solução deve dispor de, no mínimo, quatro perfis básicos para usuários: Configurador; Supervisor; Emissor/Triagem e Atendente e permitir que o mesmo usuário esteja habilitado para executar funcionalidades de mais de um perfil em qualquer Unidade de atendimento, em mais de uma área de atendimento em qualquer serviço de e serviço secundário;
- Perfil Configurador:
    - ✓ Deverá acessar todos os recursos de configuração do sistema como: monitoração, configuração de parâmetros, além de ter acesso a todos os relatórios de todas as unidades incluindo o Terminal de Autoatendimento.
    - ✓ Poderá acessar todas as funcionalidades da solução. Caberá ao Contratante indicar os usuários que terão a licença de uso com o perfil de Configurador e a capacidade de atuação dentro da Solução, isso é, o perfil configurador pode ser limitado aos recursos inerentes ao usuário detentor de uma licença de uso (por exemplo: somente configuração agendamento).
    - ✓ Deverá possuir também todos os recursos dos demais perfis: supervisor, triagem/emissor e atendente.
    - ✓ A Solução deve prever que o usuário com uma única autenticação acesse todos os recursos da solução.
  - Perfil Supervisor:
    - ✓ Deverá acessar todos os recursos configuráveis de monitoração de um ou mais serviço secundário, serviço, área de atendimento ou unidade, além de parâmetros operacionais essenciais às funcionalidades de atendimento. O perfil Supervisor poderá possuir permissão específica para executar configurações.

- ✓ Caberá ao usuário detentor de licença de uso de supervisor transferir, interagir e indicar os usuários com os perfis de emissor/triagem e atendente que poderão atuar com a função de multitarefa atendendo outros serviços, áreas de atendimento e unidades. O perfil supervisor poderá executar todas as funcionalidades de atendimento e de emissor/triagem, desde que configurado.
- ✓ O perfil Supervisor pode ser limitado pelo perfil configurado de acordo com os recursos inerentes ao usuário detentor de uma licença de uso. O usuário detentor de uma licença de uso deverá navegar pela solução em todas as áreas de atendimento, serviços e serviços secundários, desde que configurado para o seu perfil.
- ✓ A Solução deve prever que o usuário com uma única autenticação acesse todos os recursos da solução.
- Perfil Triagem/Emissor:
  - ✓ Deve realizar todas as funcionalidades de registro da demanda do cliente, incluindo cadastro, prioridade, apresentação de quesitos sobre o serviço demandado, registro de não emissão da senha, emissão da senha, ativação de agendados, registro de agenda do usuário, além de registro de suspensão do atendimento com indicação de motivo.
  - ✓ O perfil Emissor/Triagem poderá executar todas as funcionalidades de atendimento, desde que configurado.
  - ✓ O usuário com perfil Emissor/Triagem poderá atuar com a função multitarefa, atendendo outros serviços, serviços secundários, áreas de atendimento e unidades, desde que pré-configurada.
  - ✓ A Solução deve prever que o usuário com uma única autenticação acesse todos os recursos da solução.
- Perfil Atendente:
  - ✓ Somente realiza as funcionalidades de atendimento. O perfil atendente poderá atuar como multitarefa com a capacidade de atender outros serviços, áreas de atendimento e unidades, desde que configurado pelo perfil Supervisor.
  - ✓ O usuário detentor de uma licença de uso deverá navegar pela solução para todas as áreas de atendimento, serviços e serviços secundários pré-definidos pelo perfil atendente.
  - ✓ A Solução deve prever que o usuário com uma única autenticação acesse todos os recursos da solução.

## 2.1.5. Cadastro do Cidadão

- 2.1.5.1. A Solução deve dispor de Cadastro do Cidadão, para utilização em todos os módulos do sistema (atendimento, agendamento, Terminal de Autoatendimento). A Solução deverá acessar o banco de dados próprio. Posteriormente, este cadastro deverá consumir informações de uma base de dados de autenticação dos cidadãos da PBH que se relacionam com o sistema e a PBH. Esta integração será de responsabilidade da Contratada não cabendo custo adicional ao Contratante. Os itens pré-configurados poderão sofrer alteração a critério do Contratante. O preenchimento dos campos do cadastro deve obedecer às regras indicadas pelo Contratante, considerando campos com letras maiúsculas, minúsculas, números, caracteres especiais, caracteres acentuados, espaço duplo, espaço inicial, espaço final, campos obrigatórios, etc.



2.1.5.2. O cadastro oferecido pela Solução deve considerar, no mínimo, os seguintes campos e dados, cuja obrigatoriedade de preenchimento ficará a critério do Contratante:

- Nome do cidadão;
- Login do cidadão quando efetuado através do agendamento (CPF ou e-mail);
- Senha do cidadão quando efetuado através do agendamento;
- E-mail;
- CPF como documento principal;
- Documento secundário;
- Telefone;
- Data de Nascimento;
- Nome da mãe;
- Naturalidade;
- Sexo;
- Endereço;
- Cidade;
- Observações.

2.1.5.3. O módulo de cadastro do cidadão deverá prever máscara padrão para controle de formatos de dados de entrada nos campos do formulário, como CPF, CNPJ, CEP e outros.

- A Solução deve ofertar recurso para facilitar o preenchimento do cadastro do cidadão pelo Usuário e pelo Cidadão, como busca na Solução de um Cidadão já cadastrado e também busca de endereço ao banco de dados dos Correios ou banco de dados de endereço do Contratante.
- A Solução deve buscar o Cidadão na Base Única do Cidadão do Contratante, quando disponibilizada. Esse requisito faz parte deste Edital/Contrato, e não será objeto das Unidades de Serviço Técnico, não podendo, assim, ser cobrado do Contratante.

2.1.5.4. O sistema ofertado deve disponibilizar completo recurso para que, no agendamento WEB - Visão Cidadão, o cidadão possa recuperar ou atualizar seu login ou sua senha de acesso. A confirmação será através de Captcha.

2.1.5.5. O sistema ofertado deve apresentar para o cidadão a indicação de cadastro pendente de autenticação. A autenticação será executada no atendimento presencial para reconhecimento e validação do cadastro do cidadão.

2.1.5.6. A Solução deverá ser capaz de enviar para todo cidadão confirmação do cadastro, pelo e-mail cadastrado ou Push de APP do Contratante, quando disponibilizada por este. Esse requisito faz parte deste Edital/Contrato e não será objeto das UST, não podendo, assim, ser cobrado do Contratante. Esse requisito tem como objetivo autenticar o cadastro do Cidadão. O cadastro inicial e qualquer alteração deverão ser submetidos à confirmação por meio de um desses recursos. A Contratada deverá, até a disponibilização do APP do Contratante, disponibilizar esse mesmo recurso pela página WEB responsiva ao sistema de agendamento.

### **2.1.6. Pontos de atendimentos**

A Solução deve prever as seguintes configurações e recursos mínimos de pontos de atendimentos:





- 2.1.6.1. Somente usuários com perfil configurado podem usar o ponto de atendimento;
- 2.1.6.2. O ponto de atendimento poderá ser habilitado ou desabilitado para visualizar a senha antes de efetuar a chamada no painel.
- 2.1.6.3. O ponto de atendimento poderá ser habilitado ou desabilitado para agrupar as senhas na fila por prioridade e por serviço.
- 2.1.6.4. O ponto de atendimento poderá ser habilitado para atender uma senha imediatamente.
- 2.1.6.5. O ponto de atendimento deve estar localizado em uma área de atendimento e chamar senha de outra área de atendimento em determinado horário de funcionamento ou simultaneamente;
- 2.1.6.6. O ponto de atendimento deve permitir a visualização da quantidade total de senhas na fila;
- 2.1.6.7. O ponto de atendimento deve permitir ao usuário visualizar os seus próprios dados de atendimento:
  - Quantidade de atendimentos;
  - Tempo médio de atendimento;
  - Horário do primeiro login;
  - Tempo total logado;
  - Tempo total ocioso.

### **2.1.7. Serviços**

Cadastro e configurações mínimas de serviços:

- 2.1.7.1. Os serviços devem possuir um horário de funcionamento, impedindo a emissão de senhas quando não estiver nesse intervalo de tempo.
- 2.1.7.2. Os serviços devem possuir um tempo máximo para execução que contemple todas as esperas e atendimentos dos serviços cadastrados. A ultrapassagem desse tempo deve gerar um alarme.
- 2.1.7.3. O serviço deve possuir um parâmetro limite máximo de senhas por dia, evitando a emissão de senhas a mais.
- 2.1.7.4. A conclusão dos serviços com sucesso deverá estar associada à conclusão de todos os serviços obrigatórios cadastrados.
- 2.1.7.5. Um serviço pode ser parametrizado como genérico.
  - Caso uma senha possua um serviço genérico, ela não poderá concluir o atendimento sem antes o usuário alterar para um serviço convencional.
  - ✓ A emissão de um serviço genérico será usada quando o usuário emissor/triagem não for capaz de identificar o serviço desejado pelo cidadão.



Os serviços poderão ser desdobrados em serviços secundários com os mesmos requisitos descritos acima.

### **2.1.8. Padrão de Atendimento**

2.1.8.1. A Solução deve prever que os pontos de atendimentos possuam filtros cadastrados para organizar o atendimento. Esses filtros são de serviços, prioridades entre outros.

2.1.8.2. A Solução deve prever que os pontos de atendimentos somente atendam senhas condizentes com os filtros ativos no momento, podendo o usuário estar logado em mais de um filtro ativo.

2.1.8.3. Filtros adicionais podem ser cadastrados, possibilitando alterar o padrão de atendimento da unidade, área de atendimento, serviço ou de acordo com a necessidade.

2.1.8.4. Deve ser possível atribuir diferentes modos de atendimento para cada um dos usuários, considerando no mínimo as seguintes possibilidades:

- Chamar senha com maior tempo de espera das filas selecionadas;
- Modo prioritário: Chama senhas de uma ou mais filas somente quando não há mais senhas em outra(s) fila(s) selecionada(s);
- Modo alternado: Chama alternadamente senhas das filas selecionadas, independentemente do tempo de espera. Essa alternância pode ser configurável em quantidade (ex.: chamar duas senhas da fila A, depois três senhas da fila B);
- Peso entre diferentes filas: O tempo de espera de uma ou mais filas tem peso diferente com relação a outra (s) fila (s) selecionada (s), permitindo que se faça uma priorização proporcional baseada no tempo de espera;
- Tempo máximo de espera da fila excedido: Colocar em prioridade máxima senhas cujo tempo de espera tenha superado o valor máximo configurado para aquela fila.

### **2.1.9. Alarmes**

2.1.9.1. Cada modalidade de Alarme deve emitir uma mensagem específica, além das variáveis dinâmicas correspondentes.

2.1.9.2. A Solução deve disponibilizar alarmes de maneira específica a determinado serviço, serviço secundário ou equipamento (Ex. terminal de autoatendimento).

2.1.9.3. A Solução deve disponibilizar diferentes estados operacionais geradores de alarmes e diferentes meios para publicação dos mesmos.

2.1.9.4. Alarmes mínimos:

- Tempo máximo de serviço atingido:

Este Alarme deve sinalizar o excesso do tempo máximo objetivado para o completo atendimento do serviço solicitado pelo requerente. Este tempo é medido a partir da emissão da senha para atendimento até a efetiva conclusão do último serviço secundário para o serviço demandado.

Cada Serviço configurado no Sistema deve ter um Tempo Máximo de Conclusão objetivado.

- Tempo máximo na fila da área de atendimento atingido:

Este Alarme sinaliza excesso de tempo máximo objetivado para a espera do requerente na Área de atendimento de Atendimento. Este tempo é medido a partir da chegada do requerente na área de atendimento de atendimento, até a sua chamada para o ponto de atendimento de atendimento.

Cada prioridade configurada no sistema terá um Tempo Máximo de Espera na Área de atendimento de Atendimento.

- Tempo máximo de atendimento do serviço secundário atingido:

Este Alarme sinaliza excesso do tempo máximo objetivado para o atendimento do serviço secundário no ponto de atendimento. Este tempo é medido entre a chegada do requerente ao ponto de atendimento e efetiva finalização do atendimento do serviço secundário.

Cada serviço secundário configurado no sistema terá um tempo máximo de conclusão objetivado.

- Tempo máximo de suspensão do atendimento atingido:

Este alarme deve sinalizar o excesso do tempo máximo permitido da suspensão do atendimento no ponto de atendimento. Este tempo é medido entre o comando de Suspensão do Atendimento no Ponto de atendimento e o respectivo retorno.

Cada modalidade de Suspensão do Atendimento configurada no Sistema terá um Tempo Máximo estipulado.

- Quantidade Máxima de Pessoas na fila atingida:

Este Alarme deve sinalizar o excesso de requerentes na fila de espera de uma Área de atendimento.

Cada Área de atendimento configurada no Sistema terá um número máximo objetivado de requerentes na espera do atendimento.

- Reabastecimento do Terminal de Autoatendimento:

Este alarme deverá indicar a insuficiência de qualquer insumo necessário para o funcionamento da impressora.

- Indisponibilidade do Terminal de Autoatendimento:

Este alarme deverá indicar a indisponibilidades do Terminal.

Informação quando o nível da capacidade de impressão no Totem estiver baixo.

#### 2.1.9.5. Os principais meios para publicação de alarmes serão:

- **E-mail:**

O Sistema deve transmitir através de e-mail, a mensagem de erro correspondente ao Alarme gerado pelo sistema, sendo que cada modalidade de Alarme gera uma mensagem específica, acrescida das variáveis dinâmicas correspondentes;

Deve disponibilizar a configuração de um número aberto de endereços de e-mails para receber a mensagem do Alarme;

O sistema deve ser capaz de enviar e-mails alertando sobre os alarmes disparados para um perfil determinado relacionado com aquele grupo de usuários, área de atendimento e unidades de atendimento.

- **Módulo Supervisor e Gerenciador:**

O Sistema deve transmitir, por meio de painel em tela com gráficos e cores para o perfil determinado e logado no sistema, o Alarme gerado, sendo que cada modalidade de Alarme gera uma mensagem específica, acrescida das variáveis dinâmicas correspondentes.

O sistema deve ser capaz de gerar telas para um determinado usuário relacionando: grupo de usuários, área de atendimento, categorias e unidades as mensagens do alarme.

### 2.1.10. Configuração Gerencial da Unidade

A Solução ofertada deverá, como parte do módulo configurador, possibilitar o cadastro, alteração e exclusão dos seguintes itens:

2.1.10.1. Cadastro de Usuários:

2.1.10.2. Cadastro de Grupos de usuários:

- A Solução ofertada deve cadastrar um grupo de usuários que terão as mesmas características e permissões dentro da Solução;
- As telas de supervisão acessíveis a um usuário devem ser definidas por usuário ou por grupo de usuário.

2.1.10.3. Cadastro de Grupo de CHAT:

- Associar perfil dos usuários pertencentes ao grupo de Chat;

2.1.10.4. Cadastro de horário de trabalho diferenciado por usuário;

2.1.10.5. Cadastro do perfil do usuário:

2.1.10.6. Cadastro do Grupo de Usuários:

- Permitir associar múltiplos usuários a múltiplos grupos de usuários.
  - ✓ Capacidade de um mesmo usuário pertencer a mais de um grupo de usuário.

2.1.10.7. Cadastro de Área de atendimento

2.1.10.8. Cadastro de Serviço

2.1.10.9. Cadastro de Serviço Secundário



2.1.10.10. Cadastro de Grupos de Serviço

2.1.10.11. Cadastro de Grupo de Serviço Secundário

2.1.10.12. Cadastro de Prioridades, no mínimo:

- Normal;
- Prioritário;
- Prioritário acima de 80 anos;
- Agendado.

2.1.10.13. Cadastro de Motivos de Suspensão

2.1.10.14. Cadastro de Motivos de Pausa

2.1.10.15. Cadastro de motivos de não emissão de senha;

2.1.10.16. Cadastro de Motivos de Cancelamento

2.1.10.17. Cadastro de Motivos de Congelamento

2.1.10.18. Cadastro de Unidades de Atendimento

2.1.10.19. Cadastro de Avaliação do Atendimento:

- Registrar uma pergunta, suas respostas e respectivas notas a serem atribuídas para 5 (cinco) possíveis opções de respostas.
- As avaliações deverão ser direcionadas a um público alvo específico por meio da definição de, no mínimo, os itens abaixo, simultaneamente ou não:
  - ✓ Serviço
  - ✓ Prioridade
  - ✓ Área de atendimento
  - ✓ Unidade
- A Solução deverá comportar funcionalidade para avaliação no Terminal de Autoatendimento – Totem de, no mínimo, os itens abaixo, simultaneamente ou não:
  - ✓ Serviço
  - ✓ Usabilidade da ferramenta
  - ✓ Tempo de espera
  - ✓ Infraestrutura e localização da unidade

2.1.10.20. Cadastro de Usuários de e-mail

2.1.10.21. Cadastro de Texto de e-mail:

- A Solução deverá enviar e-mails com conteúdo específico por assunto para usuários.

2.1.10.22. O Cadastro dos Usuários dos Terminais de Autoatendimento:

- Cadastro de Usuários e Grupos de Usuários que terão permissão para gerenciar o Terminal de Autoatendimento. Esse recurso, em associação com as permissões por funcionalidades, deverá permitir definir graus de acesso dos usuários ao Gerenciador do Terminal de Autoatendimento.
- Os Usuários e Grupo de Usuários serão os responsáveis pelo gerenciamento do equipamento e da tomada de decisão nos possíveis serviços que deverão ser implantados no Terminal de Autoatendimento.

2.1.10.23. Cadastro de ponto de atendimento.

### **2.1.11. Painel de chamada de senha**

2.1.11.1. A Solução ofertada deverá oferecer painel de chamada de senha com, no mínimo, as funcionalidades:

- O Painel de chamada de senha deve ser compartilhado simultaneamente entre as mídias (vídeos, TV digital aberta, imagens e RSS).
- Disponibilizar informações, no mínimo, dos últimos 3 (três) atendimentos e mensagens institucionais (essas informações deverão ser configuráveis para cada área de atendimento ou unidade de atendimento, apresentando sempre o número da senha e do ponto de atendimento de atendimento).
- Permitir completa customização gráfica das informações na tela da TV, contemplando cores, fontes, figura de fundo e disposição dos elementos, como frame dos vídeos/TV aberta, texto RSS, histórico de senhas chamadas.

2.1.11.2. O software que fará a gestão de conteúdo (disponibilização de vídeos e imagens) deverá ser acessível de maneira centralizada a um Configurator ou por Unidade, a critério do Contratante, possibilitando que os vídeos e as imagens sejam enviados automaticamente para as unidades de atendimento a partir de horários programáveis, com os seguintes requisitos:

- Possuir funcionalidade de monitoramento dos dispositivos de exibição (estação local onde o vídeo será armazenado) possibilitando o gerenciamento.
- Permitir criação e edição de playlists (lista encadeada de vídeos, imagens, etc.) de maneira fácil e rápida, usando o mouse para arrastar e soltar.
- Possibilitar que, ao criar uma playlist, seja possível definir os seguintes parâmetros:
  - ✓ Datas de início e fim;
  - ✓ Horários de exibição.
- Permitir criação de Grades de Programação (playlists diferentes em períodos diferentes). Isso deve ser feito a partir da definição de blocos de programação, com horários, datas e dias da semana pré-definidos, com ou sem recorrência semanal.
- Possuir publicador interno de feeds RSS, permitindo alimentar de maneira fácil e rápida as informações dinâmicas enviadas aos Dispositivos de Controle e Mídias para exibição em TV e chamadas de senhas. Cada publicação pode ter uma imagem, um título e um texto.

2.1.11.3. Veicular, no mínimo, vídeos nos formatos MP4, AVI e MPEG.

2.1.11.4. Veicular, no mínimo, imagens nos formatos JPEG e PNG.

### **2.1.12. Características Tecnológicas para a Solução:**



2.1.12.1. Além dos módulos básicos do sistema, a Contratada será responsável por prover outros softwares (aplicativos de retaguarda, banco de dados, rotinas de backup e restore, etc.) que tenham a função de garantir o funcionamento destes módulos, bem como garantir os serviços de hospedagem e suporte técnico.

2.1.12.2. A Solução deve prever que o usuário com uma única autenticação acesse todos os recursos da solução.

2.1.12.3. Dispor de integração entre a Solução, os Portais e os sistemas legados do Contratante, através de API ou WEB Service.

### **2.1.13. Agendamento**

Visando à comodidade e independência do requerente, a Solução ofertada deve contemplar funcionalidades de Agendamento para todos os serviços disponibilizados pelo Contratante e deverão ser tratados de acordo com as características definidas neste documento. Todos os recursos do agendamento devem estar contemplados no módulo gerencial da Solução:

2.1.13.1. Agendamento pelo Requerente:

- Deve ser acessível através dos browsers indicados nos Requisito Não Funcional 61 incluindo as plataformas dos telefones celulares e tablets.
- Deve possibilitar integração com os diferentes sistemas dos órgãos presentes na estrutura de atendimento do Contratante.
- Deve permitir autenticação por meio de redes sociais (Twitter, Facebook e outros) ou conta no Google.
- Não deve possuir limitações quanto ao número de requerentes, calendário de disponibilidade, número de unidades e usuários, além do número de agendamentos simultâneos.

2.1.13.2. A funcionalidade de agendamento do sistema de gestão de atendimento deve disponibilizar API, em tecnologia e formato especificado pelo Contratante para a integração com os demais canais de atendimento do Contratante. A Contratada deverá, até a disponibilização do APP do Contratante, oferecer este mesmo recurso através de página WEB responsiva ao sistema de agendamento.

- Deve possibilitar customização do padrão de cores e logomarca do Contratante.

2.1.13.3. O requerente deve agendar um determinado serviço para ser realizado em uma determinada Unidade de Atendimento.

- A Solução deve prever a funcionalidade de impedir outro requerente de agendar o mesmo serviço em mais de uma Unidade.
- A Solução deve disponibilizar os seguintes itens mínimos: Unidades de Atendimento, Categoria e Subcategoria dos Serviços disponíveis.

2.1.13.4. Períodos de Agendamento por dia:

- A Solução deve dispor de indicação dos dias disponíveis para receber agendamento, intervalos de tempo em minutos e a quantidade máxima de agendamentos possíveis dentro de cada intervalo, por unidade, categoria, subcategoria e serviço.



2.1.13.5. Folgas do agendamento devem indicar os dias nos quais o agendamento não pode ser efetivado.

2.1.13.6. A Solução do agendamento deve exibir pop-ups informativos ao navegar nas categorias, subcategorias, unidades e serviços.

2.1.13.7. A Solução deve incluir dimensão da origem do agendamento (pelo usuário ou canal de atendimento) e permitir a apuração dos atendimentos por canal de origem (Site, Dispositivo Móvel ou Terminal de Autoatendimento).

- A Solução deverá demonstrar os cancelamentos do agendamento realizados pelo requerente, pelo usuário na Unidade, pelo não comparecimento do requerente ou pelo sistema.

2.1.13.8. A Solução deve prever o Bloqueio/Impedimento de Agendamento para determinado requerente configurável por serviço:

- O bloqueio ao requerente poderá ocorrer nos casos de não comparecimento e cancelamentos em número máximo de requisições efetuadas pelo requerente e configurado para determinado serviço. O Contratante poderá estabelecer penalização devido à reincidência.
- O impedimento ao requerente poderá ocorrer nos casos da marcação simultânea do mesmo serviço em unidades diferentes ou em áreas de atendimento diferentes.

2.1.13.9. A Solução deve prever configurar campos complementares obrigatórios para acrescentar dados como número de processos e protocolos, especificações de serviço, etc. Os campos complementares deverão seguir as regras do Contratante com quantidade necessária, seguindo os padrões de máscaras para preenchimento destes campos.

2.1.13.10. A Solução deve permitir campos complementares com a possibilidade de calcular o limite do prazo para agendamento, calculado em dias.

2.1.13.11. A Solução deve prever confirmação de leitura em todas as etapas do agendamento.

2.1.13.12. A Solução deve permitir campos complementares obrigatórios como número de telefone, e-mail, etc.

2.1.13.13. A Solução deve prever autenticação/aceite do agendamento dentro de parâmetros configuráveis. A Solução deverá ser capaz de enviar pelo e-mail cadastrado e Push de APP do Contratante, conforme critérios funcionais e técnicos do Contratante, para todo requerente com o objetivo de validar o seu agendamento.

2.1.13.14. O prefixo configurado deve ser impresso na senha agendada para compor sua respectiva identificação:

- A numeração da senha poderá ser configurável de acordo com o Contratante.
- A Solução deverá prever que o número inicial seja equivalente à primeira senha agendada do dia. O número final deve corresponder à última senha agendada do dia, o que também deve corresponder ao número máximo de senhas permitido para o agendamento do dia respectivo. A Contratante poderá solicitar alteração nesta regra como geração aleatória de numeração.





2.1.13.15. Ativação automática da senha agendada:

- A Solução deve prever a ativação automática da senha encaminhando o requerente para o atendimento sem a necessidade de intervenção da triagem. Neste caso, a Solução deve possibilitar que o requerente se dirija diretamente para a área de atendimento de espera e será chamado no Painel de Senhas no horário agendado.

2.1.13.16. Ativação da senha agendada feita pela triagem:

- A Solução deve prever a ativação da senha na triagem antes da liberação da senha para o respectivo atendimento. Caso haja indicação de impedimento pela triagem, a senha agendada não será encaminhada para o atendimento e o usuário da triagem deverá ter recurso para registrar o motivo do não atendimento.

2.1.13.17. A Solução deve limitar a quantidade de agendamentos em aberto que o requerente pode ter em um determinado serviço, simultaneamente. A quantidade de vezes será configurável por serviço.

2.1.13.18. A Solução poderá bloquear automaticamente o requerente que exceder a quantidade de vezes configurável pelo Contratante para o não comparecimento ao atendimento de um determinado serviço. A quantidade de vezes será configurável por serviço. O bloqueio deverá ser em dias.

- A Solução deve bloquear automaticamente o cidadão que deixar de comparecer a um serviço agendado, impedindo novas tentativas de agendamento pelo mesmo cidadão para o mesmo serviço em qualquer unidade e quantidade de vezes configurável.

2.1.13.19. A Solução deverá permitir configurar o bloqueio automaticamente do requerente que exceder a quantidade de vezes configurável pelo Contratante para cancelamento de determinado serviço. A quantidade de vezes deve ser configurada por serviço. O bloqueio deverá ser em dias.

- A Solução deve bloquear automaticamente o cidadão que cancelar um serviço agendado, impedindo novas tentativas de agendamento pelo mesmo cidadão para o mesmo serviço em qualquer unidade e quantidade de vezes configurável.

2.1.13.20. A Solução deve prever o desbloqueio:

- Quando alcançar a quantidade de dias configurados no sistema para a penalidade;
- Quando o Usuário habilitado desbloquear o requerente.

2.1.13.21. A Solução deve permitir configurar o tempo mínimo entre uma operação de agendamento e o horário desejado para o atendimento.

2.1.13.22. A Solução deve permitir configurar a liberação das senhas disponíveis para o agendamento por serviço a partir de determinada data e horário.

2.1.13.23. A Solução deve dispor de recurso para configurar o número de dias máximo entre a data da operação de agendamento e o dia pretendido do atendimento.

2.1.13.24. A Solução deve prever o uso configurável de e-mail no processo do agendamento.



- A Solução deve contar com recurso para a edição personalizada da mensagem que será expedida para o endereço de e-mail do Usuário, previamente cadastrado. A mensagem será conforme serviço, unidade e endereço, entre outros.
- A confirmação do agendamento realizado poderá ser configurável.

2.1.13.25. A Solução deve prever a configuração de resposta automática ou não do cancelamento do agendamento pelo sistema.

- Esta confirmação poderá ser configurável.

2.1.13.26. A Solução deve dispor de recurso, habilitado ou não pelo configurador, relativo à possibilidade de cancelamento prévio do atendimento agendado. Caso o requerente opte pela efetivação do cancelamento, o mesmo endereço de e-mail deverá receber mensagem de confirmação.

- A Solução deverá permitir mensagem de resposta personalizada pelo configurador para o cancelamento solicitado. Esta confirmação poderá ser configurável. Esta resposta pode conter as penalidades e quantidades de cancelamentos já registrados para aquele mesmo serviço.

2.1.13.27. A Solução deve prever enviar, automaticamente ao cidadão, em quantitativo e periodicidade parametrizáveis, e-mails com lembrete do agendamento realizado. Deve permitir ainda o envio de e-mail e push do APP do Contratante ao requerente do agendamento como lembrete do agendamento programado. A configuração deverá ser por serviço e por antecedência de dias e horas. Esta confirmação poderá ser configurável.

2.1.13.28. A Solução deverá permitir ao cidadão anexar documentos nos formatos PDF e JPG. O arquivo não deve superar 1MB<sup>1</sup>.

2.1.13.29. A Solução deverá permitir ao Contratante disponibilizar documentos (ex. formulários) nos formatos PDF e JPG. O arquivo não deve superar 1MB.

2.1.13.30. A Solução deve permitir que sejam inseridas informações ilimitadas por serviço agendado, como procedimentos e documentos necessários ao atendimento.

#### **2.1.14. Acesso do Requerente aos recursos do agendamento**

2.1.14.1. A Solução deve disponibilizar, na interface do agendamento, funcionalidade para informar ao requerente a possibilidade de acesso ao serviço ofertado por meio de canais eletrônicos (internet, aplicativos, totens). Esta funcionalidade deverá ocorrer através de parâmetro configurável por serviço.

2.1.14.2. Ao acessar o módulo de agendamento, a Solução deve apresentar ao requerente uma tela com funcionalidades de login. Este login deverá ser acompanhado de Captcha para a confirmação. Adicionalmente, deve dispor de um texto explicativo sobre os recursos e procedimentos para a efetivação do agendamento. Somente com o correto preenchimento dos campos solicitados, o requerente terá acesso às funcionalidades do agendamento.

---

<sup>1</sup>Considerando a emissão de 150.000 senhas no agendamento em 12 meses.



2.1.14.3.A solução deve dispor de recurso para que o Contratante possa decidir sobre a possibilidade de o próprio cidadão realizar o seu cadastro no ambiente do agendamento.

2.1.14.4.O requerente deve contar com todos os recursos para a criação do seu próprio cadastro. O cadastro deverá ser autenticado na unidade de atendimento, quando configurado.

- Imediatamente após qualquer alteração cadastral realizada pelo requerente logado ou por um usuário logado, a Solução deverá enviar ao cidadão, proprietário deste cadastro, informação de que o mesmo está sendo alterado. Esta informação visa preservar o cidadão e informar ao mesmo da alteração, para efeito de evitar manipulação de seus dados por terceiros. O envio será através de mecanismo de e-mail e Push de APP do Contratante, conforme critérios funcionais e técnicos do Contratante. A Solução deve prever a validação a partir da confirmação do requerente por meio de e-mail e Push de APP do Contratante.

2.1.14.5.A Solução deve prever o recurso para que o Contratante altere o acesso do cidadão por meio do cadastro no ambiente do agendamento ou no ambiente disponibilizado pelo Contratante através de base própria.

2.1.14.6.A solução deve dispor de ferramenta que garanta a “limpeza” de todos os dados históricos de navegação no agendamento.

2.1.14.7.A Solução deve dispor em ambiente WEB - Visão Cidadão o histórico de todos os agendamentos realizados pelo requerente.

- A lista com os agendamentos do requerente deve apresentar os seguintes campos mínimos:
  - ✓ Unidade de Atendimento;
  - ✓ Serviço;
  - ✓ Datas e horários selecionados;
  - ✓ Status do agendamento;
  - ✓ Número da senha gerada automaticamente;
  - ✓ Ações complementares devem constar dos recursos ofertados, como:
    - Cancelamentos realizados e a origem do mesmo: pelo usuário, pelo próprio cidadão ou pelo sistema;
    - Não comparecimentos;
    - Bloqueios e motivo do bloqueio;
    - Deve haver recurso de visualização detalhada da senha agendada.

2.1.14.8.A Solução deve dispor de funcionalidade para o cancelamento de agendamento, considerando o tempo mínimo de antecedência para confirmação do agendamento na Unidade de Atendimento.

2.1.14.9.A Solução deve dispor de assistente virtual para acesso do requerente, considerando todas as funcionalidades de agendamento dos serviços através do uso de linguagem natural, incluindo textos, botões, imagens e tabelas. Deverá ser disponibilizado recurso necessário para que esta funcionalidade seja acionada a partir de todas as soluções e dispositivos adotados pelo Contratante (Exemplos: Portal Contratante, APP do Contratante, Redes Sociais do Contratante, entre outros);



2.1.14.10. A Solução deverá prever uma interface amigável para agendamento do Requerente no Terminal de Autoatendimento. Esta interface deverá ser aprovada pelo Contratante.

### **2.1.15. Agendamento pelo Usuário**

2.1.15.1. O Agendamento pelo Usuário deve prever os mesmos procedimentos do requerente e ainda:

2.1.15.2. Deve permitir que o Usuário realize o agendamento com a opção de cadastrar ou não o requerente. O cadastro para esta agenda poderá ser configurado com campos diferentes daqueles praticados pelo requerente.

2.1.15.3. Deve permitir que o Usuário pesquise livremente o calendário de agendamentos, a partir da seleção de um serviço e da Unidade de Atendimento, com visibilidade da data e horário do acesso a esta funcionalidade.

2.1.15.4. Deve emitir a senha agendada por meio do emissor de senhas com todos os parâmetros configurados, inclusive os documentos necessários para o atendimento.

### **2.1.16. Gerenciamento das funcionalidades de Agendamento**

2.1.16.1. A Solução deverá prever o monitoramento das senhas agendadas por meio das telas de visualizações na Solução por serviço, área de atendimento, área de atendimento e Unidade;

2.1.16.2. Os relatórios deverão ser disponibilizados por serviço, dia, semana e mês. Detalhados por quantitativos, recursos de origem do agendamento e data. Os relatórios devem permitir todo nível de rastreabilidade por usuário, requerente, senha, serviço secundário, serviço, área de atendimento, unidade de atendimento, prioridade, categoria, data, apurados individualmente ou em grupo.

2.1.16.3. Os relatórios deverão ter cabeçalho de identificação e parâmetros configuráveis.

2.1.16.4. Em todos os painéis de informação, a solução deve dispor de monitoramento da entrada e do andamento das senhas agendadas.

2.1.16.5. O dispositivo de supervisão da Unidade de Atendimento deve contar com visualização de todas as senhas agendadas de uma determinada data selecionada, ordenada por horário agendado e serviço escolhido.

- A listagem em tela deve mostrar, inclusive, quais foram emitidas e a sua respectiva situação no ambiente do atendimento. Opcionalmente, esta listagem deve ser exportada no formato Excel.

2.1.16.6. A Solução deve dispor de relatório em formato OLAP que tenha como medidas, no mínimo:

- O número de senhas provenientes de agendamento que foram Emitidas, motivos para as Não Emitidas, Canceladas ou que não compareceram. Quantas destas senhas emitidas foram totalmente atendidas, parcialmente atendidas e não atendidas. Estes relatórios serão gerados considerando-se: o total de senhas de agendamento emitidas para o Contratante, para determinada unidade, área de atendimento subdivisão da área de atendimento ou serviço;
- O número de senhas emitidas pelo requerente e pelo usuário;



- O número de senhas canceladas e a origem do cancelamento (pelo usuário ou pelo Sistema ou pelo requerente).

2.1.16.7.A Solução deverá ser capaz de intercalar a opção “agendamento” e a opção “não agendada”. Por exemplo: a solução pode chamar, para cada dois agendamentos, um atendimento não agendado.

2.1.16.8.A Solução deverá vincular o documento anexado ao serviço agendado.

### **2.1.17. Pesquisa de Satisfação**

2.1.17.1.A Solução deverá dispor de recurso de multiavaliação para o requerente sobre o agendamento na interface WEB, com possibilidade de incluir perguntas diversas acerca do ambiente do agendamento, do serviço ofertado, entre outros.

- O terminal de autoatendimento deverá prever pesquisa sobre sua interface de agendamento.

2.1.17.2.A Solução deverá dispor de recurso de multiavaliação para o requerente incluindo o Terminal de Autoatendimento.

2.1.17.3.A Solução deverá enviar para o cidadão pesquisa de qualidade sobre o serviço para os e-mails cadastrados em data posterior ao atendimento.

2.1.17.4.A Solução deverá enviar para o requerente cadastrado na Solução, sob demanda, pesquisa previamente definida pelo Contratante:

- O formato da pesquisa será definido juntamente com o Contratante. Caberão à Contratada a guarda destes dados e a tabulação das respostas da pesquisa de qualidade. A Solução deve exportar estes dados pelo menos nos formatos Excel e PDF para consulta do Contratante.
- O Contratante poderá definir rotinas para execução da pesquisa de qualidade e enviar para e-mails pré-determinados automaticamente com parâmetros e periodicidades definidas pelo Contratante.

### **2.1.18. Monitoramento Operacional Online**

A Solução do monitoramento e gestão de filas ofertada deve dispor de área de supervisão gerencial contendo, no mínimo:

2.1.18.1.Recurso que possibilite monitorar o estado do link entre as unidades de atendimento no módulo gerencial;

2.1.18.2.Sinalizar unidades de atendimento que apresentem eventual indisponibilidade no link.

2.1.18.3.Demonstrar tela de monitoramento da fila em tempo real de cada uma das áreas de atendimento de cada unidade contendo, no mínimo:

2.1.18.3.1. Senhas na fila e suas prioridades;

2.1.18.3.2. Possibilidade de filtragem das senhas na fila por prioridade, categoria e/ou serviço.



2.1.18.3.3. Ponto de atendimentos e seus status:

- Recurso visual que diferencie os pontos de atendimentos por situação, como vazio, em uso, ocioso, suspenso e pausado;
- Identificação do usuário logado no ponto de atendimento caso exista;
- Demonstrar o usuário em suspensão identificando o motivo e o horário de início da suspensão.

2.1.18.4. Tela de monitoramento dos emissores de senhas de cada equipamento nas respectivas unidades de atendimento.

2.1.18.5. O monitor de triagem deve listar, no mínimo:

- Usuários emissores logados;
- Dados individuais de cada emissor;
- Quantidade de senhas emitidas pelo usuário;
- Quantidade de senhas não emitidas;
- Quantidade de descongelamentos;
- Indicativo de suspensão (horário de suspensão e motivo da suspensão).

2.1.18.6. Prover recurso que permita listar as senhas que se encontram congeladas no ambiente de atendimento.

2.1.18.7. Recurso que possibilite listagem de todas as senhas de um dia em uma determinada unidade de atendimento.

2.1.18.8. Possibilitar ao usuário rastrear todos os eventos ocorridos com uma senha específica, independentemente do seu estado atual (finalizada ou ativa):

- Por número da senha;
- Por documento principal ou secundário;
- Por nome do requerente;
- Por data;
- Por Unidade.

2.1.18.9. Permitir exportação dos dados de rastreamento de uma senha pelo menos nos formatos PDF e Excel.

2.1.18.10. Permitir rastrear requerente e visualizar todas as suas senhas em qualquer unidade de atendimento, indicando, no mínimo:

- Número da senha;
- Horário de emissão;
- Unidade de atendimento.

2.1.18.11. Monitorar todos os alarmes disparados em cada unidade de atendimento.

2.1.18.12. Permitir filtragem por data e por tipo do alarme.



2.1.18.13. Monitorar o uso do CHAT, contendo histórico das mensagens trocadas entre usuários de cada unidade por data.

2.1.18.14. Listagem de todos os agendamentos de cada unidade e serviço em uma data específica:

- Filtrar por status do agendamento (atendido, cancelado, pendente de confirmação, não comparecimento);
- Filtrar por origem (requerente e usuário);
- Possibilitar exportação da listagem de senhas agendadas para, no mínimo, PDF e Excel.

2.1.18.15. Disponibilizar painel de monitoramento em tempo real da área de atendimento e unidades, com capacidade de exibir, no mínimo, as seguintes informações:

- TMA atual;
- TME atual;
- Tempo de espera da senha mais antiga na fila (Ex: senhas que esperaram entre 0 e 15 minutos, de 15 a 30 minutos e acima de 30 minutos);
- Quantidade de ponto de atendimentos logados;
- Quantidade de ponto de atendimentos suspensos;
- Quantidade de emissores logados;
- Quantidade de avaliações recebidas;
- Quantidade de recusas de avaliação;
- Quantidade de atendimentos por prioridade;
- Quantidade de atendimentos dentro do padrão configurado (Ex: senhas cujo tempo de atendimento foi entre 0 e 15 minutos, de 15 a 30 minutos e acima de 30 minutos);
- Quantidade de atendimentos fora do padrão configurado;
- Quantidade de atendimento de senhas agendadas.

### **2.1.19. Monitoramento Operacional Online incluindo o Terminal de Autoatendimento**

2.1.19.1. Disponibilizar painel de monitoramento em tempo real de cada terminal de autoatendimento conforme sua identificação e localização.

2.1.19.2. O monitoramento do terminal deve indicar, no mínimo:

- Número de visitantes e acessos;
- Quantidade serviços solicitados;
- Tempo médio de acesso;
- Quantidade de agendamentos realizados;
- Quantidade de senhas consultadas;
- Quantidade de senhas ativadas;
- Quantidade de avaliações recebidas;
- Quantidade de recusas de avaliação.
- Disponibilizar painel de monitoramento em tempo real do status dos terminais de autoatendimento, com indicação:
- Lista de equipamentos com sua identificação e localização;
- Disponibilidade/indisponibilidade dos equipamentos;
- Mecanismos de autorecuperação em casos de falhas de conexão de rede.
- Manutenção do equipamento com histórico de chamados.



### **2.1.20. Monitoramento Estratégico Online**

Funcionalidade ofertada para os Usuários com permissão específica para indicação dos atendimentos presenciais, autoatendimento e agendamentos.

A Solução ofertada deve contemplar funcionalidades dedicadas aos Usuários, acessadas via WEB e plataforma móvel, como smartphones e tablets:

2.1.20.1.A Solução deve contar com as seguintes funções mínimas para consulta online:

- Lista das Unidades de Atendimento Presencial, com endereço, horário de funcionamento e mapa geográfico de acesso;
- Guia de Serviços contendo todos os serviços disponíveis nas unidades de atendimento do Contratante, incluindo informações sobre o número de pessoas na fila e o tempo médio de espera para o início do atendimento, a partir do horário da consulta;
- Total de pessoas em espera, por unidade e por área de atendimento de atendimento;
- Índice de satisfação e qualidade do atendimento, por unidade e por área de atendimento de atendimento;
- Quantidade de atendimentos no dia e acumulado do mês;
- Quantidade de senhas na fila;
- Quantidade de senhas em atendimento;
- Quantidade de senhas atendidas;
- Tempo Médio de Espera, por unidade e por área de atendimento de atendimento;
- Tempo Médio de Atendimento, por unidade e por área de atendimento de atendimento;
- Tempo de espera da senha mais antiga na fila;
- Quantidade de ponto de atendimentos logados;
- Quantidade de ponto de atendimentos configurados;
- Quantidade de avaliações recebidas;
- Quantidade de recusas de avaliação;
- Indicação de atendimentos dentro do padrão configurado do TMA;
- Indicação de atendimentos fora do padrão configurado do TMA;
- Indicação de atendimentos dentro do padrão configurado do TME;
- Indicação de atendimentos fora do padrão configurado do TME;
- Quantidade de agendamentos por Unidade;
- Informações sobre todos os serviços disponíveis nos terminais de autoatendimento do Contratante;
- Informações contendo, no mínimo, a quantidade efetiva de solicitação de serviços, quantidade efetiva de acessos nos terminais de autoatendimento, disponibilidade/indisponibilidade dos equipamentos;
- A interface gráfica deverá ser executada, preferencialmente, por meio de gráficos, velocímetros e painéis de monitoramento;
- Informações adicionais sobre o melhor dia da semana e horário para o atendimento, por serviço e por unidade de atendimento;
- Não deve haver disponibilidade para qualquer visualização de imagem do ambiente do atendimento do Contratante.

### **2.1.21. Supervisão do Terminal de Autoatendimento**

2.1.21.1.O dispositivo de supervisão do Terminal de Autoatendimento deve contar com





visualização de todas as estações.

- Deverá permitir habilitar e desabilitar o funcionamento dos terminais da rede de autoatendimento.
- O módulo supervisor deverá gerenciar todas as funcionalidades dos terminais de autoatendimento e permitir habilitar ou desabilitar o funcionamento de um requisito do software de autoatendimento.

### **2.1.22. Relatórios**

2.1.22.1. De acordo com o interesse gerencial do Contratante, a Solução ofertada deverá dispor de ferramenta OLAP com criação de cubos que permitam fazer o drill-down (visualizar os dados num nível detalhado) e o drill-up (visualizar os dados num nível agregado), possibilitando extrair relatórios gerenciais e permitir, em um único clique, consulta multidimensional da Solução. Os relatórios deverão ser fornecidos de forma estruturada.

2.1.22.2. O módulo de relatórios OLAP, por questões de usabilidade entre os usuários, deve ser acessado sem que o usuário efetue novo login ou realize qualquer procedimento de exportação de dados. A Solução deve prever que o usuário com uma única autenticação acesse todos os recursos da solução.

2.1.22.3. A Solução deverá dispor de procedimento para salvar o script dos relatórios OLAP, com possibilidade de posterior uso, sem a necessidade de reconfiguração.

2.1.22.4. A solução ofertada deve dispor de Cubos de Dados OLAP.

2.1.22.5. A Solução deve alternar visualização dos dados exibidos em relatórios OLAP de grid para gráficos (no mínimo barra e pizza) e vice versa.

2.1.22.6. A Solução deve possibilitar inclusão de novas colunas com fórmulas editadas pelo usuário e baseadas em colunas pré-existentes.

2.1.22.7. A Solução deve possibilitar alteração automática de cores nas células configuradas de acordo com dados apurados nas mesmas.

2.1.22.8. A Solução OLAP deve permitir exportação, no mínimo, para os seguintes formatos:

- HTML;
- Excel;
- PDF;
- CVS;
- Imagem.

2.1.22.9. A ferramenta OLAP deve permitir impressão direta do conteúdo exibido sem necessidade de exportação.

2.1.22.10. A Solução deve ser capaz de produzir relatórios operacionais de atendimento de forma estruturada, incluindo todas as demandas do ambiente operacional e gerencial do Contratante.

2.1.22.11. Os relatórios deverão possuir a identificação visual da Contratada e possuir cabeçalho



de identificação do emissor e parâmetros configuráveis, como data, período apurado, unidade, área de atendimento, serviço, entre outros.

2.1.22.12. São consideradas dimensões mínimas para construção dos cubos OLAP, entre outros:

- Unidade;
- Prioridade;
- Categoria;
- Área de atendimento;
- Subdivisão da área de atendimento
- Serviço;
- Grupo de Serviço;
- Serviço secundário;
- Usuário;
- Grupo de Usuário;
- Avaliação.

2.1.22.13. Período configurável: (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora).

2.1.22.14. A permissão para acessar relatório será definida por usuário. O perfil configurador tem acesso a todos os relatórios exigidos neste documento. O perfil supervisor terá acesso a relatórios inerentes a sua unidade, setor ou grupo de ponto de atendimentos uma vez definido pelo perfil configurador. A permissão para acesso a qualquer relatório deverá ser parametrizável.

2.1.22.15. A empresa Contratada deve prever customização futura de seus relatórios já existentes e inclusão de novos relatórios para atender eventuais necessidades do Contratante e Inovação.

2.1.22.16. A Solução ofertada deve oferecer minimamente cubos OLAP capazes de:

- Demonstrar relatório de forma detalhada da demanda nas unidades e seu respectivo estado de conclusão (Atendido, Parcialmente Atendido, Cancelado e Não Atendido).
- Demonstrar relatório de forma detalhada do número de requerentes atendidos, com separação por faixas de horário e tempo de espera.
- Demonstrar relatório de forma detalhada da demanda por serviço (quantidade de serviços demandados, atendidos, parcialmente atendidos e não atendidos).
- Demonstrar relatório de forma detalhada dos tempos médio, total e quantidades de espera, deslocamento e atendimento.
- Demonstrar relatório de forma detalhada dos tempos médio, total e quantidade de suspensões realizadas.
- Demonstrar relatório de forma detalhada dos tempos médio, total e quantidade de pausas realizadas.
- Demonstrar relatório de forma detalhada da quantidade de não emissões na triagem e o motivo da não emissão.
- Demonstrar relatório de forma detalhada dos tempos excedidos (total de tempo excedido, média de tempo excedido, quantidade de ocorrências) no atendimento.
- Demonstrar relatório de forma detalhada da quantidade, tempo total e médio dos congelamentos executados nas unidades.
- Dias de pico por quantidade de usuários requerentes a serviços e tempo de espera.
- Demonstrar relatório de forma detalhada da quantidade das senhas (emitidas, não emitidas,



parcialmente atendidas, não atendidas e atendidas) emitidas por agendamento pelo Requerente e pelo Usuário.

- Demonstrar relatório da origem das senhas agendadas (Site, Usuário, Terminal de Autoatendimento e Dispositivo Móvel).
- Demonstrar relatório da quantidade de senhas agendadas, canceladas e não comparecimento.
- Demonstrar relatório da origem do cancelamento (pelo Usuário, pelo Sistema ou pelo Cidadão).
- Demonstrar relatório de forma detalhada do desempenho dos usuários e grupo de usuários.
- Entende-se por desempenho dos usuários os seguintes itens:

- ✓ Tempo médio de suspensão;
- ✓ Quantidade de suspensões;
- ✓ Tempo médio de pausa;
- ✓ Quantidade de pausas;
- ✓ Quantidade de atendimentos;
- ✓ Tempo médio de atendimento;
- ✓ Quantidade de congelamentos realizados;
- ✓ Quantidade de descongelamentos realizados;
- ✓ Dias trabalhados;
- ✓ Tempo médio entre a chamada da senha pelo ponto de atendimento e o início do atendimento;
- ✓ Quantidade de emissões de senhas ao requerente;
- ✓ Tempo médio de disponibilidade;
- ✓ Tempo médio de ociosidade;
- ✓ Tempo médio de ociosidade real;
- ✓ Avaliação fornecida pelo Requerente para o Usuário.

- Relatórios contendo informações de um ou mais dias e de um ou mais usuários, de uma ou mais Unidades de atendimento e com combinação entre as opções.
- Relatório de produtividade com identificação da quantidade total de atendimentos feitos por usuário, tempo médio gasto para atendimento pelo usuário, total de atendimentos realizados, tempo médio de atendimento, tempo de intervalo produtivo e intervalo improdutivo.
- Relatórios gerenciais por serviço com: identificação do serviço, total de execuções, entradas de cada serviço e tempo médio de atendimento.
- Relatório por demanda: deve apresentar o total de atendimento, tempo médio de atendimento, tempo médio de intervalo, tempo médio de espera, tempo máximo de atendimento e tempo máximo de espera.
- Relatório por serviço: deve apresentar os atendimentos agrupados por serviço.
- Relatório de todos os atendimentos: deve listar todos os atendimentos por data e organizados por hora.
- Relatório de avaliações: deve listar os atendimentos agrupados pela avaliação fornecida pelo Requerente, considerando serviços cancelados e atendimentos não avaliados.

2.1.22.17. A Solução deve ainda possuir relatórios OLAP ou não, capazes de listar o registro de entrada e saída dos usuários de uma unidade de atendimento indicando sua aderência ao horário de trabalho configurado para o usuário, se houver.

2.1.22.18. Classificação das esperas das unidades de atendimento em faixas de tempo configurável (esperas que duraram de 0 a 15 minutos, 15 a 30 e acima de 30 minutos).

2.1.22.19. Demonstrar a quantidade e o percentual de satisfação dos cidadãos com o atendimento



prestado pelo Contratante.

2.1.22.20. Demonstrar quantidade e percentual de avaliações e não avaliações (recusas).

2.1.22.21. Demonstrar em forma de relatório detalhado a quantidade dos cancelamentos executados no sistema em período configurável.

2.1.22.22. O Contratante poderá solicitar o desenvolvimento de relatório de rotinas. A Contratada deverá enviar estes relatórios para e-mails pré-determinados automaticamente com parâmetros e periodicidades definidas pelo Contratante.

2.1.22.23. No mínimo, os seguintes relatórios deverão ser disponibilizados para gestão do Terminal de Autoatendimento, devendo, no entanto, possuírem títulos e identificação do Totem:

- Número de visitantes e acessos;
- Quantitativo de Impressão;
- Horários de utilização e ociosidade;
- Relatórios completos quantitativos e gráficos da utilização dos serviços com segmentação por equipamentos e por tipos de serviços;
- Lista de disponibilidade dos equipamentos;
- Relatórios totalizados por períodos: dias, semanas, meses, anos, etc.;
- Quantidade efetiva de solicitação de serviços;
- Quantidade efetiva de acessos por períodos determinados;
- Quantidade efetiva de consultas de senhas realizadas no Terminal;
- Pico de demanda por serviço por data e hora;
- Pico de quantidade no uso do equipamento por data e hora;
- Quantidade de agendamentos realizados;
- Disponibilidade/indisponibilidade dos equipamentos;
- Manutenção do equipamento com histórico de chamados;
- Status atual do terminal;
- Serviços solicitados pelos cidadãos;
- Possibilitar que sejam exportados para Excel (xls) de forma estruturada;
- Gerar relatórios em formatos gráficos e exportação estruturada para Excel;
- Operações concluídas – Estatística das operações concluídas com sucesso no dia, mês ou período informado;
- Operações abandonadas – Estatística das operações abandonadas no dia, mês ou período informado.

### **2.1.23. Terminais de Autoatendimento e Consulta de Senhas - Totem**

#### **Descrição do Produto**

O Terminal de Autoatendimento deverá garantir qualidade, comodidade e rapidez por meio de uma interface touchscreen e outros dispositivos descritos no Anexo III. Os terminais de autoatendimento deverão estar providos de camada interativa de software para acesso e disponibilização de todos os serviços oferecidos pelo Contratante.

O software embarcado no terminal de autoatendimento deverá proporcionar ao requerente, no mínimo:

- Demonstrar o status do momento;



- Orientar o requerente para fazer e desfazer ações através de linguagem e ordem lógica;
- Prevenir erros e sempre solicitar confirmação;
- Reconhecer ações e conseguir recuperá-las além de sugerir solução.

2.1.23.1. Os softwares de autoatendimento devem disponibilizar serviços dos órgãos já elencados no item 4.10.4 - Anexo I - nas Estratégias de Aquisição.

2.1.23.2. O Terminal de Autoatendimento - Totem deve ser composto de um único bloco físico para acomodação de todos os seus dispositivos eletrônicos descrito no Anexo III.

2.1.23.3. Os terminais de autoatendimento devem ser novos, sem nunca terem sido utilizados e deverão ser entregues nos locais de instalação em perfeitas condições de uso, atendendo plenamente as especificações técnicas.

2.1.23.4. Os terminais de autoatendimento devem prover dispositivos para a execução de todas as funcionalidades previstas por esta Solução relativas à interface física e operacional e permitindo, no mínimo:

- Cadastro do Cidadão;
- Agendamento na Solução;
- Consulta de senha da Unidade de Atendimento por meio de leitura de código de barras ou QR Code;
- Emitir senha;
- Ativar senha;
- Responder pesquisa de satisfação.

2.1.23.5. Consulta de senha: o cidadão que desejar conhecer a situação atual da sua senha de atendimento poderá se dirigir ao totem, apresentar o código de barras ou QR Code para o leitor específico e observar os seguintes dados retornados pelo visor do dispositivo:

- Confirmação do número da senha;
- Serviços solicitados;
- Hora de emissão;
- Número de pessoas na fila;
- Tempo médio de espera restante, a partir do momento da consulta;
- Lista dos documentos necessários para o atendimento ao serviço solicitado.

2.1.23.6. Nos intervalos de inatividade, os totens deverão ter a capacidade de divulgar, automaticamente, vídeos e/ou mensagens institucionais do Contratante.

2.1.23.7. Os terminais de autoatendimento deverão possuir sensor de presença para distância de até 2 metros, permitindo ativar o equipamento para sair de uma tela de espera com apresentações, quando detectar a presença do cidadão.

2.1.23.8. Os terminais de autoatendimento deverão possuir mecanismos de auto recuperação em casos de falhas de conexão de rede.

2.1.23.9. Os terminais de autoatendimento deverão possibilitar acessibilidade aos portadores de limitações físicas, de acordo com a legislação em vigor.

2.1.23.10. Durante a vigência contratual, a pedido do Fiscal do Contrato indicado pelo



Contratante, eventuais acréscimos de serviços (excetuando atualizações) que venham a ser disponibilizados pelo Contratante deverão ser incorporados nos terminais de atendimento pela Contratada no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos para teste em homologação e efetivo funcionamento. O pagamento será efetuado após 30 dias do efetivo funcionamento da aplicação.

2.1.23.11. Os serviços disponibilizados pela Contratada têm preço fixo, não sendo repassado ao Contratante nenhum custo extra àquele contratado, quer seja de horas de navegação, domínios, hospedagem, comunicação de dados ou quer seja de impressões ou qualquer outro serviço disponibilizado no Terminal de Autoatendimento.

## 2.2. UNIDADES DE SERVIÇO TÉCNICO

2.2.1. A Contratada deverá disponibilizar horas para o esforço no desenvolvimento de novas funcionalidades, sob demanda do Contratante;

2.2.2. A Contratada deverá disponibilizar profissional com conhecimento comprovado em suporte e ou desenvolvimento do software, bem como equipamentos disponibilizados, para acompanhamento de atualizações, implementações de novas padronizações e ou customizações do software de acordo com as especificações, locais e prazos determinados e aprovados formalmente pelo Contratante.

2.2.3. Durante a vigência contratual, a pedido do Fiscal do Contrato indicado pelo Contratante, eventuais acréscimos de serviços (excetuando atualizações) que venham a ser disponibilizados pelo Contratante deverão ser atendidos pela Contratada no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos. Este período poderá ser alterado se a Contratada apresentar ao Contratante um planejamento, com cronograma, demonstrando os produtos reais gerados pelo desenvolvimento. Tal planejamento deverá ser aprovado pelo Contratante, embasando o aceite posterior.

2.2.4. O pagamento será efetivado após homologação e aceite definitivo dos serviços descritos na respectiva Ordem de Serviço. Para o aceite, serão considerados apenas os produtos provenientes das UST que tiverem funcionamento satisfatório, conforme as funcionalidades solicitadas na ordem de serviço correspondente, durante o período de 30 (trinta) dias;

2.2.5. As UST utilizadas deverão ter o aceite formal do Contratante para fins de faturamento.

2.2.6. O pagamento será efetuado a partir das notas fiscais emitidas de acordo com os valores estabelecidos. A existência das UST neste contrato não gera para o Contratante qualquer obrigação de utilização.

## 3. REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

RNF01	Apresentar a seguinte documentação técnica: Manual do Usuário, com descritivo das funções do Sistema; Help On-Line configurado para o Contratante; Manual de Instalação contendo: requisitos de hardware e software compatíveis com a proposta técnica. Toda documentação deverá ser compatível com a versão implantada, estar no idioma português e em mídia digital.
RNF02	O tempo de resposta padrão de 9 (nove) em cada 10 (dez) requisições não deve ultrapassar 5 segundos. Toda e qualquer exceção a este requisito não funcional deve ter aprovação do Contratante.



RNF03	A aplicação deverá funcionar em ambiente de alta disponibilidade com distribuição tanto entre os processadores de uma mesma máquina, quanto entre processadores de máquinas distintas.
RNF04	Impedir a perda parcial de dados, caso ocorra diferença de tamanho entre os campos quando da carga dos registros. Toda e qualquer exceção a este requisito não funcional deve ter aprovação do Contratante.
RNF05	Garantir a integração entre os módulos do sistema, assegurando o compartilhamento das regras de negócio e funções implantadas.
RNF06	A documentação produzida para o Contratante, em tempo de projeto, deverá estar de acordo com formato a ser ajustado junto ao Contratante.
RNF07	Interoperar com outros sistemas através de serviços, seguindo os padrões definidos pelos Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico – ePING, sempre que aplicável.
RNF08	Possuir um mecanismo de autenticação de acesso ao sistema integrado ao serviço de diretório Active Directory e/ou Open Ldap, a critério do Contratante.
RNF09	Ativar ou não, de forma parametrizável, o uso no Sistema de pontos de controle nos quais seja necessário comprovar que o acesso está sendo realizado por humanos. Essa comprovação deverá ser realizada através da digitação correta do conteúdo das imagens geradas por ReCaptcha ou Captcha. Após N tentativas incorretas de acertar o desafio, a aplicação será bloqueada para o usuário que gerou as respostas incorretas.
RNF10	A referência de data no sistema deverá apresentar o ano com quatro (4) dígitos.
RNF11	Os dados numéricos, alfanuméricos, texto, monetários e datas deverão ser formatados segundo o padrão brasileiro.
RNF12	Parametrizar configurações de áreas e diretório de trabalho da aplicação através de parâmetros externos.
RNF13	Emitir sempre mensagem de erro ou aviso autoexplicativo, quando ocorrer insucesso em alguma operação.
RNF14	A interação com o usuário deverá ser WEB. Toda e qualquer exceção a este requisito não funcional deve ter aprovação do Contratante.
RNF15	Permitir publicar e exportar os relatórios nos formatos PDF, XLS, XLSX, CSV.
RNF16	As alterações em registros do sistema devem ser registradas através de trilhas de auditoria que contenham: <ul style="list-style-type: none"><li>- Data e hora da alteração;</li><li>- Funcionalidade ou assunto;</li><li>- Tipo da alteração (ex.: inclusão, alteração, exclusão, etc);</li><li>- Identificação do usuário responsável pela alteração;</li><li>- Identificação da origem da alteração (ex.: endereço IP, dispositivo do usuário, ponto de acesso, etc);</li><li>- Identificador do registro afetado pela alteração (por exemplo, campo chave do registro).</li><li>- Valores anterior e atual dos dados do registro alterado.</li></ul>
RNF17	Somente os usuários explicitamente autorizados poderão acessar os registros de trilha de auditoria.
RNF18	Garantir que apenas arquivos e componentes indispensáveis para o correto funcionamento do



	sistema estejam presentes no ambiente de produção.
RNF19	A aplicação deverá suportar autenticação unificada (Single Sign-On).
RNF20	Suportar, de forma nativa, os padrões abertos de conectividade: HTTP, HTTPS, WEB Services (WSDL, SOAP, Rest).
RNF21	Uma única transação executada pelo usuário deve desencadear as ações a ela pertinentes.
RNF22	Garantir a atomicidade, consistência, isolamento e durabilidade das informações (ACID).
RNF23	As APIs da Contratada para integração devem estar documentadas.
RNF24	Permitir o acesso eletrônico às informações e documentos pelas áreas envolvidas, respeitando as regras de autenticação, autorização e integridade.
RNF25	Deverá ser exigida nova autenticação do usuário após determinado período de tempo parametrizável ou para a confirmação de operações que gerem alterações em dados.
RNF26	Permitir inclusão, atualização e exclusão lógica de usuários do sistema.
RNF27	As regras de configuração de senha dos usuários devem atender às políticas de segurança definida pelo Contratante.
RNF28	Os mecanismos de autorização deverão permitir a definição de perfis de acesso por meio de parâmetros.
RNF29	Possuir controle de acesso, com atribuição de privilégios por perfil, para as funcionalidades do Sistema.
RNF30	Possuir identificação única para cada usuário, por meio de logins e senhas individualizadas, de forma a permitir auditoria, controle de erros e de tentativas de invasão.
RNF31	Sinalizar a ocorrência de transações demoradas, através de mensagem informativa ou indicação gráfica.
RNF32	O sistema deverá possibilitar a inclusão de logomarca do Contratante nas interfaces do sistema e relatórios, de forma parametrizada.
RNF33	Permitir reaproveitamento das parametrizações efetuadas quando da implantação de novas versões.
RNF34	Disponibilizar recurso de arquivamento de dados históricos de forma automatizada, parametrizável, conforme temporalidade definida por grupo de informações.
RNF35	Disponibilizar recurso de expurgo de dados de forma automatizada, parametrizável, conforme temporalidade definida por grupo de informações.
RNF36	As funcionalidades acessadas pelo cidadão e as funcionalidades executadas em dispositivos móveis deverão ter interface WEB responsivas. Toda e qualquer exceção a este requisito não funcional deve ter aprovação do Contratante.
RNF37	Os campos de preenchimento obrigatórios devem ser indicados na tela.
RNF38	A aplicação deverá disponibilizar recursos nativos de criptografia para armazenamento de informações sigilosas na base de dados





RNF39	Todos os certificados digitais, assim como os processos vinculados aos certificados digitais, como assinatura digital, criptografia, autenticação etc, devem estar em conformidade com as regras da ICP-Brasil. Poderão ser utilizados apenas certificados digitais ICP-Brasil.
RNF40	Suportar a operação de múltiplas instituições com diferentes naturezas jurídicas e administrativas (Administração Direta, Fundações, Autarquias e Empresas de Economia Mista).
RNF41	Arquitetura deverá ser distribuída em, no mínimo, três camadas: apresentação, lógica de negócio e persistência, onde os elementos de uma aplicação estejam nitidamente separados nestas camadas de dados. Toda e qualquer exceção a este requisito não funcional deve ter aprovação do Contratante.
RNF42	As aplicações deverão ser implementadas sem necessidade de instalar nenhum componente de software na estação de trabalho dos usuários do sistema.
RNF43	A Solução deverá garantir independência e continuidade operacional das Unidades de Atendimento por prazo indeterminado, incluindo respectiva manutenção da integridade dos dados operacionais até o restabelecimento do acesso ao Banco de Dados central e módulo gerencial.
RNF44	Prover ambiente unificado para o gerenciamento corporativo, incluindo banco de dados, aplicações gerenciais, além de recursos para agendamentos e consultas a partir das plataformas móveis. Todo o elenco de soluções deve funcionar sobre uma das plataformas da WEB, intranet e internet. Caberá ao Contratante decidir quais funcionalidades estarão habilitadas, em função dos segmentos intranet e internet.
RNF45	Todos os equipamentos da Solução ofertada devem funcionar diretamente através da rede ethernet, nativos, conforme orientado neste documento, incluindo o protocolo HTTP. Os Terminais de Avaliação do Usuário vinculados aos Pontos de Atendimentos deverão funcionar com protocolo USB, também nativos.
RNF46	Prover condições para configuração de back-up do Sistema no Banco de Dados, a partir de comando específico.
RNF47	O sistema também deve disponibilizar comando para Restauração de backup para os mesmos dados de configuração.
RNF48	Garantir a integridade dos backups de banco de dados dos módulos operacionais do sistema.
RNF49	O sistema deve ter um tempo médio de 1 (uma) hora para recuperação de falhas após o reparo de um componente ou serviço. (MTTR)
RNF50	O sistema deve ter um tempo médio entre falhas de 100 horas (MTBF).
RNF51	Evitar redigitação dos dados das interfaces referenciadas nas funcionalidades propostas.
RNF52	Evitar, em qualquer fase de um mesmo evento, a redigitação de dados que já foram registrados numa fase anterior.
RNF53	Suportar pelo menos 400 usuários concorrentes (com sessões abertas e utilizando recursos do SISTEMA) e 200 usuários logados (com sessões abertas, mas sem concorrência por recursos).
RNF54	Possibilitar que o método de acesso ao banco de dados seja realizado por SQL.



RNF55	A aplicação deverá permitir a utilização de criptografia entre o Servidor WEB e o Servidor de Aplicação.
RNF56	A aplicação deverá suportar padrão WS-security, ou HTTP security de segurança no uso de WEB services nos níveis de encriptação de dados, autenticação e autorização.
RNF57	Utilizar o protocolo HTTPS e Certificado Digital WEB SSL válido entre a conexão do usuário e o Front-end.
RNF58	A aplicação deverá permitir que as suas camadas de servidores WEB e de servidores de aplicação tenham escalabilidade tanto vertical (mais processadores na mesma máquina) quanto horizontal (mais máquinas), mantendo escalabilidade próxima da linear em função do número total de processadores, dentro dos volumes da Prefeitura.
RNF59	A aplicação deverá possuir mecanismos de importação e exportação de dados em massa. Estes mecanismos devem ser capazes de lidar com altos volumes de dados.
RNF60	A solução deverá prover camada de funcionalidade (interface) para acesso às informações armazenadas na base de dados. Ou seja, ser capaz de prover uma camada de abstração nativa para acesso de informações armazenadas no seu modelo de dados. Camada de funcionalidades, de acesso às informações armazenadas no modelo de dados, deverá dispor de mecanismos de publicação como serviço nos padrões: WEB service baseado em aplicações WS-I (SOAP/HTTP) ou (REST/HTTP).
RNF61	Executar a solução em ambiente WEB, compatível com os seguintes navegadores: Mozilla Firefox, Internet Explorer, Google, Edge, Chrome e Safari em suas versões mais recentes.
RNF62	Prover um console lógico para administração e operação do sistema.
RNF63	Fazer uso da língua portuguesa em todas as funções.
RNF64	Validar/confirmar gravações através de informações on-line, com a exibição de mensagens em português, em todas as funções que couber.
RNF65	Garantir que as integrações futuras sejam desenvolvidas nos padrões definidos nestes requisitos.
RNF66	Permitir a realização de backups dos dados de forma on-line (com o banco de dados em utilização).
RNF67	Permitir rollback de transação interrompida.
RNF68	Em todo o sistema, manter o mesmo padrão de leiaute e operação (template) nas telas dos diversos módulos.



### ANEXO III

## REQUISITOS TÉCNICOS DOS EQUIPAMENTOS COMPONENTES DA SOLUÇÃO DE MONITORAMENTO E GESTÃO ONLINE DO FLUXO DE ATENDIMENTO

<b>1</b>	<b>EMISSOR DE SENHAS</b>
1.1	Este equipamento deve ser composto de módulos físicos separados (emissor de triagem) ou em módulo único (monobloco). Deve prover os seguintes dispositivos mínimos para o pleno suporte aos Usuários dos Pontos de Atendimento:
1.2	<p>Impressora térmica</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Papel térmico em bobina, 80 mm;</li><li>• Corte por comando automático, parcial e total;</li><li>• Caracteres especiais da língua portuguesa, inclusive acentos;</li><li>• Impressão de Código de Barras ou QR CODE de acordo com os padrões estabelecidos pela Federação Brasileira dos Bancos (Febraban);</li><li>• Indicador luminoso de falta de papel;</li><li>• Dispositivo programável emissor de áudio;</li><li>• Interface tipo USB 2.0, sem adoção de dispositivo físico de conversão;</li><li>• Fonte de alimentação interna ou externa, 100 a 240 Vac, 60Hz;</li><li>• Código Braille impresso na membrana do teclado. O Contratante deve fornecer os termos de cada tecla ou função;</li><li>• A pintura de acabamento deve disponibilizar resistência ao uso, conforme a função deste dispositivo. Não será aceito pintura sobre base plástica ou resina, ou que não ofereça a resistência mínima para esta aplicação. A cor do acabamento deverá ser indicada pelo Contratante à Contratada;</li><li>• Cabo com comprimento mínimo de 2 m.</li><li>• Fica a critério da Contratada disponibilizar emissores de senha com teclado tipo TOUCH SCREEN atendendo critérios de usabilidade de diversas idades e diferentes tipos de deficiência.</li></ul>

<b>2</b>	<b>PAINEL DE SENHAS</b>
2.1	O equipamento deve ser composto de um único bloco físico para acomodação de todos os seus dispositivos eletrônicos. Deve prover de dispositivos para a execução de todas as funcionalidades previstas por este documento, relativas à chamada de senha do Usuário que espera pelo atendimento, além da projeção controlada de informações programáveis, a critério do Contratante. Estes dispositivos mínimos são:
2.2	<p>Monitor de projeção de conteúdos</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tela com tecnologia LED;</li><li>• Tamanho, no mínimo, de 32” polegadas;</li><li>• Interface de entrada para sinal tipo HDMI;</li><li>• Fonte de alimentação interna, sem a necessidade de adaptadores externos. Voltagem entre 100 e 240 Vac, 60 Hz;</li></ul>
2.3	<p>Captura de TV Digital de sinal aberto;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Compatível para o padrão brasileiro ISDB-T;</li><li>• Alimentação via interface USB 2.0;</li><li>• Interface para receber antena de sinal digital;</li></ul>
2.4	Deve acompanhar suporte para a fixação em parede, pilastras, teto ou chão, conforme for a necessidade específica de cada Unidade de Atendimento. Este suporte deve permitir os ajustes necessários para que o monitor seja posicionado de forma otimizada e confortável para os observadores na área de atendimento de espera da Unidade.



3	TERMINAL DE AVALIAÇÃO
3.1	Este equipamento deve ser composto de um único bloco físico para acomodação de todos os seus dispositivos eletrônicos. Deve prover dispositivos para a execução de todas as funcionalidades previstas por este documento relativas à interface física operacional disponibilizada para o registro das avaliações do Usuário que buscar serviço em uma das Unidades de Atendimento do Contratante. Estes dispositivos mínimos devem ser:
3.2	Visor de LCD
3.3	Teclado <ul style="list-style-type: none"><li>• Tipo membrana com calota metálica;</li><li>• Teclas com legendas impressas para a qualificação da qualidade das avaliações e teclas com funções complementares com qualificação das respostas de 1 a 5.</li></ul>
3.4	Indicador luminoso de terminal disponível.
3.5	Indicador sonoro tipo beep para confirmação das operações de avaliação pelo usuário.
3.6	Código Braile impresso na membrana do teclado. O Contratante deve fornecer os termos de cada tecla ou função.
3.7	Interface tipo USB 2.0, sem adoção de dispositivo físico de conversão.
3.8	Alimentação apenas pela interface USB, sem utilização de fonte auxiliar, interna ou externa.
3.9	Equipamento tipo plug and play sem necessidade de instalação de software no terminal de atendimento.
3.10	Cabo de interligação, tipo USB 2.0, com comprimento mínimo de 1,5 m.
3.11	Anteparo mecânico para garantir o sigilo das operações de avaliação pelo Cidadão e perante o Atendente.
3.12	A pintura de acabamento deve garantir resistência ao uso, conforme a função deste dispositivo. Não será aceita pintura sobre base plástica ou resina, ou que não ofereça a resistência mínima para esta aplicação. A cor do acabamento deverá ser indicada pelo Contratante à Contratada;
3.13	A face frontal deste equipamento deve dispor a íntegra do layout personalizado e previamente aprovado pelo Contratante; <ul style="list-style-type: none"><li>• Layout, incluindo disposição de logotipos;</li><li>• Teclas;</li><li>• Código Braile;</li><li>• Cores, até 4 (quatro).</li></ul>

4	TERMINAL DE AUTOATENDIMENTO - TOTEM
4.1	Este equipamento deve ser composto de um único bloco físico para acomodação de todos os seus dispositivos eletrônicos. Estes dispositivos mínimos devem ser:
4.2	Gabinete em módulo único, slim, confeccionado em chapa de aço em pintura resistente à corrosão atmosférica ou aço inoxidável, com acabamento escovado.
4.3	Acabamento com estrutura soldada sem parafusos ou travas externas e não deve ter arestas ou saliências que ofereçam risco físico ao usuário.
4.4	Resistência a impactos.
4.5	O fabricante deve demonstrar que o terminal de autoatendimento atende a <b>NBR 15250 – Acessibilidade em caixa de autoatendimento bancário</b> no que tange ao objeto deste Edital/Contrato quanto aos critérios de usabilidade e de acordo para a participação de diversas idades e diferentes tipos de deficiência.
4.6	O gabinete deverá permitir ser fixado no chão. A fixação do terminal nas unidades será de responsabilidade da Contratada.
4.7	O controle do acesso ao interior do equipamento deve ser por meio de portas fechadas por chave e deve haver uma porta específica com fechadura para troca de bobina de papel na impressora isolada do acesso aos demais módulos do equipamento.



4.8	Fonte de alimentação, seleção automática de tensão (110V/220V), e de frequência de 50/60 Hz.
4.9	Possuir estabilizador disponível para ligar e desligar o equipamento e indicador luminoso de ligado e desligado.
4.10	Identificação visual externa, com ícones confeccionados em policarbonato autoadesivo com a identidade visual a ser definido pelo Contratante.
4.11	Possuir guilhotina e entrega de papel somente após a conclusão da impressão.
4.12	Possuir saída para os cabos de energia e rede de dados.
4.13	Possuir microcomputador do autoatendimento com configuração que permita o perfeito funcionamento da solução, dos sistemas de autoatendimento e gerenciamento remoto dos serviços disponibilizados pelo Contratante e terceiros. A Contratada deverá prever e, se necessário, substituir o microcomputador com todo suporte tecnológico. Deverá estar contemplado nesta tecnologia arquitetura, processador, barramento, consumo máximo de energia de 100 W, memória RAM, expansível, e padrão, em um único módulo instalado. Deverá permitir a instalação Plug and Play; vídeo com compartilhamento dinâmico de memória de, no mínimo, 512 MB, além de suportar 1024x768 não entrelaçado com 32 bits de cores em frequência de 75 Hz; áudio integrado padrão ou High Definition. Possuir interfaces com, no mínimo, duas portas serial USB, uma entrada para microfone padrão P2, uma saída estéreo, adaptador de rede padrão PCI/PCI Express incorporado à placa mãe (onboard). As portas de comunicação não utilizadas pelo sistema deverão estar desativadas no setup do equipamento e com os conectores bloqueados. Deverá possuir dois alto-falantes com blindagem para evitar interferências na qualidade da imagem de vídeo.
4.14	Possuir impressora que permita a impressão de recibos, comprovantes e guias para pagamento com tecnologia térmica; utilizar bobinas de papel script, 111 mm de largura, quantidade de caracteres por linha igual ou superior a 48; alimentação de papel automática e velocidade de, no mínimo, 70 mm/s no modo normal de impressão com sensores de “pouco papel” e “fim de papel”; dispensador com confiabilidade de 500.000 recibos sem falha; dispensador para impulsão do extrato após a impressão e corte do papel. O resultado impresso deve ser fornecido ao usuário pela parte frontal do equipamento, através de saída própria do gabinete, sem a necessidade de acesso direto à impressora, além de permitir a impressão nos modos normal, comprimido, itálico, sublinhado e negrito e sistema de corte por guilhotina e entrega de recibo controlável por software, com método de corte do papel, do tipo “scissorscut”. Deverá ser fornecido acompanhado de manuais, cabos, drivers e placas necessárias para a sua instalação; deverá permitir a impressão de código de barras de acordo com os padrões estabelecidos pela Federação Brasileira dos Bancos (Febraban).
4.15	Monitor de vídeo providos de telas, no mínimo, do tipo capacitivo e sensível ao toque, dispensando o uso de periféricos, como mouses e teclados do tipo “TOUCH SCREEN”, modelo LED ou LCD, colorido de, no mínimo, 15 polegadas com suporte à resolução de 1024 x 768 pixels não entrelaçado com 32 bits de cores em frequência máxima de 60 Hz, ajustes digitais e internos ao gabinete, do tipo controle largura, altura, brilho, contraste, fase, frequência, centralização H/V e resolução; Luminosidade de, no mínimo, 250 cd/m <sup>2</sup> ; Tempo de resposta de, no máximo, 8ms; Relação de contraste de 400:1 - Estático; antirreflexivo ou película touchscreen antirreflexo que não deve prejudicar a função touchscreen, nem mesmo permitir que ela seja retirada pelo cidadão quando este estiver usando o terminal de autoatendimento; dureza da superfície: não pode ser riscado pelo uso de qualquer estilete. Deverá ser fornecido acompanhado de manuais, cabos, drivers e placas necessárias para a sua instalação.
4.16	Possuir o mínimo 2 (duas) portas USB posicionadas na parte frontal do equipamento com acesso ergonômico facilitado ao usuário.
4.17	Leitor de código de barras a laser de luz vermelha. Alimentação manual com posicionamento na parte frontal em local de fácil acesso ao usuário com reconhecimento automático do tipo de código. Capacidade de leitura: strings de 44 caracteres para código de barras conforme padrão adotado pela FEBRABAN.
4.18	Sensor de presença para distância até 2m, permitindo ativar o equipamento para sair de uma tela de espera quando detectar a presença do cidadão.



---

5	<b>DISPOSITIVOS EXTRAS</b>
5.1	Fica a cargo da Contratada utilizar equipamentos ou dispositivos de proteção elétrica que julgar necessários para evitar danos aos seus equipamentos, desde que estejam em conformidade com as especificações técnicas aprovadas pelo Contratante.
5.2	Todos os equipamentos para fixação dos equipamentos serão de responsabilidade do Contratante.



## ANEXO IV

### ENDERECOS DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO PARA IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO

#### **LOCAIS DE ENTREGA E INSTALAÇÃO**

Os equipamentos, instalação, configuração e testes de funcionamento deverão ser entregues de acordo com a Ordem de Serviço e demanda do Contratante, nos locais determinados pela Gerência dos Canais Eletrônicos de Atendimento GCEAT/SUMOG, bem como novas demandas abrangendo todo o Município de Belo Horizonte.

**A Contratada deverá implantar a Solução utilizando a infraestrutura do Contratante.**

Abaixo, é apresentada a Relação de Órgãos/Unidades de Atendimento inicialmente previstos para a implantação da Solução.

1. BH RESOLVE - Avenida Santos Dumont, 363 – Centro.
2. Secretaria Municipal de Fazenda (SMFA) - Rua Espírito Santo, 605 – Centro.
3. Subsecretaria de Gestão de Pessoas (SUGESP) - Avenida Augusto de Lima, 30 – Centro.
4. SINE Regional Barreiro - Rua Barão de Coromandel, 982 – Barreiro.
5. SINE Regional Venda Nova - Rua Padre Pedro Pinto, 1055 – Venda Nova.
6. Regional Barreiro - Rua David Fonseca, 1147 – Milionários.
7. Regional Leste - Rua Salinas, 1447 – Santa Tereza.
8. Regional Nordeste - Rua Queluzita, 45 – São Paulo.
9. Regional Nordeste Social – Av. Cristiano Machado, 555 – Bairro da Graça.
10. Regional Noroeste - Rua Peçanha, 144 – Carlos Prates.
11. Regional Norte - Rua Pastor Muryllo Cassete, 25 – São Bernardo.
12. Regional Oeste - Avenida Barão Homem de Melo, 282 – Nova Suíssa.
13. Regional Oeste Social - Avenida Silva Lobo, 1280 – Nova Granada.
14. Regional Pampulha - Avenida Presidente Antônio Carlos, 7596 – São Luiz.
15. Regional Venda Nova - Rua Padre Pedro Pinto, 1055 – Venda Nova.
16. Regional Centro Sul Social - Av. Afonso Pena, 941 – 1ª andar – Centro.
17. Empresa de Transportes e Trânsito de Belo Horizonte S/A - BHTRANS - Av. Eng. Carlos Goulart, 900 – Buritis
18. Fundação de Parques Municipais e Zoobotânica - Av. Otacílio Negrão de Lima, 8000 - Pampulha.
19. Fundação Municipal de Cultura – Rua Estevão Pinto, 601 – Serra.
20. Centro de Saúde Santa Cecília - Rua Paulo Duarte, nº 280 - Bairro: Santa Cecília.



## ANEXO V

### DEFINIÇÕES E SIGLAS

**Assistência Técnica Preventiva** - Entende-se por “Assistência Técnica Preventiva” o conjunto de procedimentos de inspeção, verificação e reparo do hardware/software da Solução, cujo objetivo é a prevenção de ocorrências que resultem em falha ou não funcionamento. A Assistência Técnica Preventiva, em função de a Solução ser crítica, está sujeita a prazos para realização, conforme descrito neste documento.

**Assistência Técnica Corretiva** - Entende-se por “Assistência Técnica Corretiva” o conjunto de procedimentos corretivos de hardware e software aplicados à Solução, como a troca de seus componentes, cujo objetivo é restaurar o pleno funcionamento da Solução, depois de identificada uma falha em seu funcionamento ou uma redução em seu desempenho. A Assistência Técnica Corretiva, em função de a Solução ser crítica, está sujeita a prazos de atendimento e de solução do problema, conforme descrito neste documento.

**Apoio Atendimento** - Permite ao usuário alocado em um Ponto de atendimento de Atendimento, no caso de dúvidas, solicitar apoio a outro usuário logado e que esteja disponível. Com isso, o atendimento ao cliente não fica prejudicado. Adicionalmente, disponibiliza recurso ao perfil configurador para o controle das solicitações de apoio, possibilitando extrair informações como total de apoios solicitados ou realizados, serviços com maior demanda de apoio, etc.

**Área de Atendimento** – Setor que concentra 01 ou mais pontos de atendimento

**Autoatendimento** – Serviço disponibilizado em sistema digital e automatizado que pode ser utilizado pelo próprio cidadão/requerente.

**Congelamento** - O usuário do ponto de atendimento pode realizar o congelamento da senha em atendimento, ficando liberado para realizar outros atendimentos enquanto o cliente soluciona possíveis pendências. A Solução deve permitir o descongelamento da senha e respectiva conclusão do atendimento. O tempo de atendimento deve ser calculado sem a interferência do período do congelamento.

**Colocation** - Aluguel de espaço de hospedagem WEB, entendido como espaço físico e infraestrutura.

**Demanda** - É a requisição do serviço de captação a ser prestado por uma Unidade de Atendimento, que, por sua vez, efetiva o atendimento da captação através dos serviços secundários vinculados ao serviço demandado. Um serviço demandado pode ser composto por uma ou mais serviços secundários.

**ECC** - “Errorcorrectioncode” é um código no qual cada sinal de dados está em conformidade com regras específicas de construção. Os desvios dessas regras podem ser detectados e corrigidos. Essa técnica é normalmente usada em armazenamento de dados no computador (por exemplo: memórias) e em transmissões de dados.

**Full HD** - Full High Definition é a resolução máxima que uma TV ou um monitor de alta definição pode alcançar. Uma TV ou um monitor Full HD tem 1920 pixels de resolução horizontal por 1080 pixels de resolução vertical, o que permite um melhor detalhamento da imagem.

**Full Time** - Regime de trabalho que prevê funcionamento ininterrupto durante 24 (vinte e quatro) horas diárias durante os 7 (sete) dias da semana ou, abreviadamente, 24/7.

**Grupos de usuários** – Grupo de agentes públicos que possuem perfil no Sistema de Monitoramento e Gestão do Atendimento.





**HDMI** – High - Definition Multimedia Interface (HDMI) é uma interface condutiva totalmente digital de áudio e vídeo capaz de transmitir dados não comprimidos. O HDMI fornece uma interface de comunicação entre qualquer fonte de áudio/vídeo digital para qualquer dispositivo de som ou vídeo digital, como monitor de computador e TV digital.

**Hot-Swapable** - “Hot swap” ou “Hot swapping” (A tradução literal é troca quente) é a capacidade de retirar e de substituir componentes de uma máquina, normalmente um computador, enquanto opera (ou seja, não é necessário reiniciar o equipamento).

**Hz** - Unidade para medida de frequência = Hertz.

**Licença de Uso** – Licença não nominal, ou seja, a licença poderá ser utilizada por mais de um usuário a critério do Contratante.

**Materiais de Conexão** - Todo e qualquer componente de hardware, tais como cabos de energia, de rede, fibras ópticas, conversores e adaptadores de vídeo, transformadores, partes, peças componentes, módulos, entre outros, necessários para a montagem e conexão dos equipamentos das unidades de atendimento para que tenham pleno funcionamento e qualidade dos trabalhos.

**Monitor** - No âmbito deste documento, o termo “monitor” é comumente utilizado em substituição à frase “Monitor profissional LFD”.

**Pixel** - Menor elemento num dispositivo de exibição (como por exemplo, um monitor), ao qual é possível atribuir-se uma cor. De uma forma mais simples, um pixel é o menor ponto que forma uma imagem digital, sendo que o conjunto de milhares de pixels forma a imagem inteira.

**Ponto de atendimento** – Terminal de atendimento, disponível para o perfil atendente, contento a licença, recursos operacionais, informações gerais do sistema e terminal de avaliação.

**Revisão de Atendimento** - Recurso que permite recuperar o download do arquivo e a avaliação do atendimento ao cliente.

**Serviço** – captação, informação ou execução direta ou indireta de qualquer atividade à população.

**Serviço secundário** – Divisão do serviço em atividades.

**Subdivisão da área de atendimento** - Divisão de uma Área de atendimento.

**Suporte Técnico** - Entende-se por “suporte técnico” a assistência técnica prestada pela Contratada com o objetivo de solucionar dúvidas de funcionamento, ajustar configurações, atualizar a versão dos softwares, resolver defeitos de software e demais intervenções realizadas nos apregoadores e em seus controladores, bem como em seus softwares de apoio.

**SROT** - Sistema de Registro de Ocorrências Técnicas. É uma ferramenta para registro e controle de chamados técnicos em decorrência de falhas e manutenções necessárias para o bom desempenho da Solução.

**Single SignOn** - autenticação única para acessar todos os recursos da solução.

**Senhas Emitidas** - É a quantidade de senhas que foram emitidas em um período. A soma entre as “senhas atendidas” e as “senhas não atendidas” deve ser sempre igual ao “total de senhas emitidas” em um mesmo período.

**Serviços e Serviço secundários** - Um serviço é composto de uma ou mais serviços secundários. Serviço secundários são os passos durante a execução de um serviço. Serviço secundários consolidados são as serviço secundários que indicam para o sistema a efetivação de um serviço.



**Serviço Atendido** - Um serviço é considerado atendido quando todos os serviços secundários considerados consolidados de atendimento são realizados.

**Serviço Parcialmente Atendido** - Um serviço é considerado parcialmente atendido quando existiu atendimento de um dos seus serviços secundários (consolidados ou não), porém, pelo menos um dos seus serviços secundários consolidados não foi realizado.

**Serviço Não Atendido** - Um serviço é considerado não atendido quando nenhum de seus serviços secundários foi realizado.

**Status de Conclusão de Serviço secundário** - Um serviço secundário, por ser o menor fragmento do atendimento, possui dois status de conclusão: atendido (quando foi efetivamente executado) e não atendido (quando não foi executado).

**Senha Atendida** - É a senha cujos serviços demandados foram atendidos (vide serviço atendido).

**Senha Parcialmente Atendida** - É a senha que teve pelo menos um de seus serviços demandados considerado como atendido (vide serviço atendido) e que, ao mesmo tempo, conteve pelo menos um de seus serviços considerado como não atendido (vide serviço não atendido) ou parcialmente atendido (vide serviço parcialmente atendido).

**Senha Não Atendida** - É a senha que não teve nenhum dos seus serviços demandados considerados como um serviço atendido (vide serviço atendido).

**Senha Cancelada** - É a senha que teve seu atendimento cancelado por um usuário ou pelo sistema.

**Senha Não Emitida** - A triagem pode identificar motivo para a não emissão da senha para o cidadão. Por exemplo, caso constatar a falta de algum documento que o cidadão tenha esquecido. Deve haver o registro desta não emissão, incluindo o respectivo Motivo de Não Emissão da Senha.

**Senhas Agendadas** - É o total de senhas que foram emitidas com tipo agendado.

**Senhas Agendadas pelo Site** - É o total de senhas que foram emitidas com tipo agendado pelo site.

**Senhas Agendadas pelo Usuário** - É o total de senhas que foram emitidas com tipo agendado por um detentor de licença de uso de usuário da aplicação.

**Suspensão** - Tempo no qual o USUÁRIO informa eventuais pausas no atendimento ao cidadão. Sempre que o usuário realizar uma suspensão, o mesmo deve apontar um motivo previamente parametrizado. Sistema disponibiliza ao perfil configurador e perfil supervisor todas as informações sobre as suspensões realizadas, bem como as quantidades e tempos.

**Total de Atendimentos** - O total de atendimentos é o total de serviços secundários realizados. Uma senha pode solicitar um ou mais serviços, sendo que cada serviço pode demandar um ou mais serviços secundários a serem executados para o atendimento ao cidadão.

**Tempo de Espera** - É o tempo contado desde o momento em que a senha entra na fila até a sua chamada junto ao Ponto de atendimento de Atendimento. O cálculo desse tempo aumenta caso a senha entre em mais de uma fila.

**Tempo de Deslocamento** - É o tempo contado desde o momento em que a senha entra na fila e a chamada da senha no painel.



**Tempo de Atendimento** - É o tempo entre o início de atendimento e o término de atendimento. No cálculo desse tempo é incluído o Tempo de Pausa no atendimento.

**Tempo de Permanência** - É o tempo que o cliente permanece dentro da unidade de atendimento. O cálculo é feito a partir do momento em que a senha é emitida, até a sua finalização (atendimento de todos os serviços secundários do serviço).

**Tempo de Pausa** - É o tempo entre o início e a conclusão de uma pausa no atendimento. Deve haver recurso para o registro do motivo da pausa efetivada. A pausa somente deve ser habilitada durante o atendimento de um cidadão.

**Tempo Extra** - É o tempo excedido do período considerado ideal para a realização de um serviço secundário. Deve haver recurso para o registro da justificativa desse desvio, além de permitir completo rastreamento.

**Tempo de Disponibilidade** - É o tempo entre o Login e Logout do ponto de atendimento/atendente. Contabiliza todo o período logado do atendente no período selecionado.

**Tempo de Ociosidade** - É o tempo entre o Login e Logout do ponto de atendimento/atendente, subtraindo o Tempo de Atendimento, Deslocamento e o Tempo de Suspensão (independentemente se existem ou não senhas na fila para atendimento).

**Tempo de Ociosidade Real** - É o tempo entre o Login e Logout do ponto de atendimento/atendente, subtraindo o Tempo de Atendimento, Deslocamento e o Tempo de Suspensão. Na ociosidade real, o sistema não contabiliza esse tempo caso não existam senhas para o atendente em questão.

**Tempo de Suspensão** - Tempo no qual o atendente informa eventuais pausas no atendimento ao cliente. Sempre que o atendente realizar uma suspensão, o mesmo deve apontar um motivo previamente parametrizado. Sistema disponibiliza ao perfil configurador e perfil supervisor todas as informações sobre as suspensões realizadas, bem como as quantidades e tempo.

**Terminal de avaliação** - Dispositivo utilizado para registrar a avaliação do requerente quanto a qualidade do atendimento ou de outro item proposto como conforto da Unidade e tempo de espera do atendimento.

**Unidade de Atendimento Presencial** - É o espaço provido pelo Contratante destinado ao recebimento, encaminhamento e realização dos atendimentos demandados pelo cidadão que busca os serviços do Contratante. Por exemplo, BH Resolve, Regional Barreiro, Regional Venda Nova, etc.

**Unidade Temporária de Atendimento** - Unidade temporariamente montada para o atendimento presencial de demandas sazonais do Contratante, por exemplo, as campanhas anuais da Fazenda para o IPTU.

**Usuário** - Agente público que possui perfil no Sistema de Atendimento.

**Vac** - Voltagem de Corrente Alternada.

**Vdc** - Voltagem de Corrente Contínua.



**ANEXO VI**

**DECLARAÇÃO DE CAPACIDADE DE FORNECIMENTO E EXPERIÊNCIA**

À Prefeitura Municipal de Belo Horizonte,

Declaramos que nossa empresa presta serviços de ..... (discriminar os serviços prestados que devem ser pertinentes e compatíveis aos serviços de atendimento objeto da presente licitação), e que reunimos condições necessárias e técnicas para a execução dos serviços requeridos, nas especificações constantes de todos os documentos que compõem o Edital, não havendo quaisquer fatos inidôneos ou de incapacidade técnica desta empresa que impossibilitem nossa contratação para os serviços objeto desta licitação.

Declaramos, também que:

- a. Estamos de acordo com os serviços que serão desenvolvidos e prestados, tendo ciência de todas as condições e exigências para sua execução, estando de acordo com todas as condições, especificações e requisitos contratuais estabelecidos no Edital e em seus anexos;
- b. Atendemos todos os Requisitos Funcionais e não Funcionais integrantes do Edital e seus Anexos, conforme o cronograma (item 3 – Anexo I);
- c. Disponibilizaremos na execução do serviço, caso seja contratado, pessoal técnico considerado essencial para o cumprimento do objeto.
- d. A autenticidade e integridade de todos os softwares integrantes da Solução, instalados nas dependências do Contratante correspondem fielmente à Solução por nós ofertada e que é objeto desta licitação.
- e. Promoveremos a seleção, contratação e substituições necessárias e requeridas pela Prefeitura do pessoal com a devida capacidade técnica, requisitos e conhecimentos necessários ao bom desenvolvimento dos trabalhos;
- f. Realizaremos os treinamentos e as reciclagens necessários em atendimento ao objeto da licitação;
- g. Atestamos que a solução ofertada atende às expectativas de funcionalidade, confiabilidade, segurança e desempenho para suportar pelo menos 400 usuários concorrentes (com sessões abertas e utilizando recursos do SISTEMA) e 200 usuários logados (com sessões abertas, mas sem concorrência por recursos).

Local:

Data:

Representante Legal/Carimbo da Empresa:

RG:

CPF:

\_\_\_\_\_  
Nome (assinatura autorizada) R.G.



## ANEXO VII

### ROTEIRO DO TESTE DE CONFORMIDADE DA SOLUÇÃO DE MONITORAMENTO E GESTÃO ONLINE DO FLUXO DE ATENDIMENTO

Para o Teste de Conformidade deverão ser obedecidas as seguintes condições:

- 1.1 Deverão ser instalados todos os equipamentos necessários para execução do Teste de Conformidade.
- 1.2 A Licitante convocada deverá ser capaz de demonstrar 80% (oitenta por cento) das funcionalidades de cada um dos oito assuntos descritos abaixo.

Nº	CADASTRO DE USUÁRIO
1	Cadastrar usuários nos diferentes perfis (Configurador; Supervisor; Emissor/Triagem e Atendente) do sistema com opção de associação a um ou mais grupos de usuários.
2	Cadastrar o perfil <b>Configurador</b> demonstrando: Acessar todos os recursos de configurações do sistema, monitoramento, parâmetros operacionais e relatórios. Acessar todas as funcionalidades da solução. O Contratante deverá indicar a atuação de determinados usuários dentro da Solução um perfil configurador com poder limitado (por exemplo: somente configuração agendamento). Possuir todos os recursos dos demais perfis: supervisor, triagem/emissor e atendente. A Solução deve prever que o usuário com uma única autenticação acesse todos os recursos da solução.
3	Cadastrar o perfil <b>Supervisor</b> demonstrando: Acessar todos os recursos configuráveis de monitoração de um ou mais serviços, área de atendimento ou unidade, além de parâmetros operacionais essenciais às funcionalidades de atendimento. Possuir permissão específica para executar configurações. Transferir, interagir e indicar os usuários com os perfis de emissor/triagem e atendente. Executar todas as funcionalidades de atendimento e de emissor/triagem desde que configurado. O perfil supervisor pode ser limitado pelo perfil configurador de acordo com os recursos inerentes ao usuário. Navegar pela solução em todas as áreas de atendimento, serviços e serviços secundários pré-configurados. A Solução deve prever que o usuário com uma única autenticação acesse todos os recursos da solução.
4	Cadastrar o perfil <b>Emissor/Triagem</b> demonstrando: Realizar todas as funcionalidades de registro da demanda do cliente, incluindo cadastro, prioridade, apresentação de requisitos sobre o serviço demandado, registro de não emissão da senha, incluindo motivo, emissão da senha, ativação de agendados, registro de agenda local, além de registro de suspensão do atendimento com indicação de motivo. Executar todas as funcionalidades de atendimento desde que configurado. O usuário com perfil emissor/triagem poderá atuar com a função multitarefa atendendo outros serviços, serviços secundários, áreas de atendimento e unidades, desde que pré-configuradas. A Solução deve prever que o usuário com uma única autenticação acesse todos os recursos da solução.



5	Cadastrar o perfil <b>Atendente</b> demonstrando: Realizar somente as funcionalidades de atendimento. Atuar como multitarefa com a capacidade de atender outros serviços, áreas de atendimento e unidades, desde que configurado pelo perfil supervisor. Acessar a solução em áreas de atendimento, serviços e serviços secundários pré-definidos para o perfil atendente. A Solução deve prever que o usuário com uma única autenticação acesse todos os recursos da solução.
6	Indicar horário de trabalho ao qual o usuário está associado.
7	Apresentar cadastro do usuário com, no mínimo, os seguintes itens: <ul style="list-style-type: none"><li>• Nome</li><li>• Login (Matrícula, CPF ou e-mail)</li><li>• Senha de acesso.</li></ul>
8	Cadastrar e validar a senha do usuário para primeiro acesso ao sistema.
9	Permitir alteração de senha por parte do usuário.
10	Permitir a criação de nova senha, por parte do usuário, nos casos de esquecimento.
11	Possuir cadastro das permissões em elementos do sistema, tais como telas, tabelas, vistas, relatórios, consultas, campos, menus, funções, entre outros.
12	Associar usuário (ou grupo de usuários) a uma ou mais unidades de atendimento.
13	Associar o mesmo usuário (ou grupo de usuários) a diferentes perfis para diferentes unidades a que estiver vinculado.
14	Demonstrar que o usuário com uma única autenticação acesse todos os recursos da solução para os quais possui permissão.
15	Permitir o bloqueio de usuários de determinada unidade de atendimento.
16	Permitir o bloqueio de usuários de determinada área de atendimento de atendimento.
17	Permitir habilitar e desabilitar o funcionamento de uma funcionalidade incluindo o Terminal de Autoatendimento.
18	Cadastrar Grupos de usuários <ul style="list-style-type: none"><li>• A Solução ofertada deve cadastrar grupos de usuário e definir quais são as permissões de seus usuários supracitados;</li><li>• Os relatórios serão acessíveis a um usuário ou para um ou mais grupos de usuários;</li><li>• As telas de supervisão serão acessíveis a um usuário ou para um ou mais grupos de usuários.</li></ul>
19	Associar múltiplos usuários a múltiplos grupos de usuários.
20	Demonstrar o gerenciamento dos Usuários, grupos de Usuários e suas habilitações referentes ao sistema de gestão do atendimento.

Nº	CADASTRO DA UNIDADE
1	Cadastrar unidades de atendimento.
2	Cadastrar área de atendimento.
3	Cadastrar grupos de área de atendimento.
4	Cadastrar ponto de atendimento.
5	Demonstrar que os ponto de atendimentos possuem filtros cadastrados para organizar o atendimento. Por exemplo: área de atendimento, subdivisão da área de atendimento, serviço, serviço secundário e prioridade.



6	Parametrizar ponto de atendimento para habilitar/desabilitar que as avaliações sejam obrigatórias.
7	Parametrizar ponto de atendimento para habilitar/desabilitar a chamada automática da próxima senha.
8	Parametrizar ponto de atendimento para habilitar/desabilitar a visualização da senha antes de efetuar a chamada no painel.
9	Cadastrar serviço. A solução deve disponibilizar os serviços classificados por, no mínimo, 3 níveis de agrupamentos.
10	Cadastrar grupo de serviço.
11	Cadastrar serviço secundário.
12	Cadastrar prioridades: <ul style="list-style-type: none"><li>• Normal,</li><li>• Prioritário,</li><li>• Prioritário acima de 80 anos,</li><li>• Agendado.</li></ul>
13	Cadastrar motivos de suspensão.
14	Cadastrar motivos de pausa.
15	Cadastrar motivos de não emissão de senha.
16	Cadastrar motivos de cancelamento.
17	Cadastrar motivos de congelamento.
18	Cadastrar horário de funcionamento dos serviços impedindo a emissão de senhas fora desse intervalo de tempo.
19	Limitar a quantidade máxima de senhas emitidas por dia.
20	Configurar o formato de impressão de senha com opções de incluir/ excluir: <ul style="list-style-type: none"><li>• Emissão de textos estáticos</li><li>• Horário de emissão da senha</li><li>• Prefixo e número da senha</li><li>• Nome do serviço</li><li>• Prioridade da senha</li><li>• Hora estimada para chamada</li></ul>
21	Cadastrar alarme indicando tempo máximo de serviço atingido. Este tempo é medido a partir da chegada do cidadão na unidade, até a conclusão do serviço. Cada Serviço configurado no Sistema deve ter um Tempo Máximo de Conclusão objetivado.
22	Cadastrar alarme indicando tempo máximo atingido na fila de uma área de atendimento. Este tempo é medido a partir da chegada do requerente na área de atendimento de atendimento até a sua chamada para o ponto de atendimento de atendimento. Cada prioridade configurada no sistema terá um Tempo Máximo de Espera na Área de atendimento de Atendimento.
23	Cadastrar alarme indicando necessidade de reabastecimento do Terminal de Autoatendimento. Deverá indicar a insuficiência de qualquer insumo necessário para o funcionamento do Terminal de Autoatendimento.
24	Cadastrar alarme indicando indisponibilidade do Terminal de Autoatendimento.
25	Emitir alarmes através: <ul style="list-style-type: none"><li>• E-mail:</li></ul> Enviar para um número aberto de endereços de e-mail mensagem de alarme conforme variáveis dinâmicas correspondentes ou a indisponibilidade do Terminal de Autoatendimento.



26	Emitir alarmes através: • Módulo Supervisor e Gerenciador: Transmitir para o Módulo Supervisor e Gerenciador mensagem de alarme conforme variáveis dinâmicas correspondentes ou indisponibilidade incluindo o Terminal de Autoatendimento.
27	Enviar e-mails com conteúdo específico por assunto para usuários.
28	Cadastrar perguntas para avaliação do atendimento dos usuários com até 5 (cinco) possíveis opções de respostas.

Nº	CADASTRO DO CIDADÃO
1	Realizar Cadastro de Cidadão, para utilização em todos os módulos do sistema (Atendimento, Agendamento, Terminal de Autoatendimento). O Cadastro do Cidadão deve prever, no mínimo, os seguintes campos e dados: • Nome do Cidadão/Requerente; • Login do Cidadão/Requerente quando efetuado através do agendamento; • Senha do Cidadão/Requerente quando efetuado através do agendamento; • E-mail; • CPF como Documento Principal.
2	Demonstrar recurso para recuperar ou atualizar dados do cidadão.
3	Enviar para e-mail cadastrado mensagem pré-definida no cadastramento inicial e qualquer alteração do cadastro do cidadão.
4	Validar o cadastro do Cidadão/Requerente no atendimento presencial.

Nº	AGENDAMENTO
1	Realizar configuração de agendamento no módulo WEB - Visão Cidadão de acordo com seus agrupamentos em uma unidade de atendimento.
2	Realizar a configuração de agendamento no módulo do Usuário de acordo com seus agrupamentos em uma unidade de atendimento.
3	Apresentar os campos de configuração dos períodos de agendamento por: • Dias disponíveis; • Intervalos de tempo em minutos; • Quantidade máxima de agendamentos possíveis dentro de cada intervalo, por unidade e serviço.
4	Apresentar configuração de campos de dados complementares, como por exemplo: telefone para contato, número de processos, especificações de serviço.
5	Demonstrar funcionalidade de liberação das senhas disponíveis para o agendamento por serviço a partir de determinada data e horário.
6	Demonstrar funcionalidade que impede o cidadão de agendar o mesmo serviço em mais de uma unidade simultaneamente.
7	Demonstrar funcionalidade de criar folgas de agendamento. (Dias nos quais o agendamento não pode ser efetivado).
8	Demonstrar autenticação/aceite do agendamento para todo requerente com o objetivo de aceitar o seu agendamento.
9	Permitir inserir informações acerca do serviço agendado, como procedimentos e documentos necessários ao atendimento, por agenda de serviço.
10	Enviar mensagem de e-mail para o Requerente indicando todos os parâmetros definido para a senha.





11	Permitir ativar automaticamente a senha agendada e encaminhar para o atendimento sem a necessidade de intervenção da triagem.
12	Permitir ativar senha agendada na triagem. Disponibilizar esta modalidade de encaminhamento para possibilitar triagem antes da liberação para o respectivo atendimento.
13	Permitir identificar a origem do cancelamento do agendamento (pelo usuário ou WEB - Visão Cidadão).
14	Permitir identificar a origem do agendamento (pelo usuário ou WEB - Visão Cidadão).
15	Limitar a quantidade de agendamentos em aberto que o requerente pode ter em um determinado serviço, simultaneamente. A quantidade de vezes será configurável por serviço.
16	Limitar a quantidade de vezes que o requerente pode deixar de comparecer a um atendimento de um determinado serviço. A quantidade de vezes será configurável por serviço.
17	Bloquear automaticamente, conforme quantidade configurável, o cidadão que deixar de comparecer a um serviço agendado, impedindo novas tentativas de agendamento pelo mesmo cidadão para o mesmo serviço.
18	Limitar a quantidade de vezes que o requerente pode cancelar determinado serviço. A quantidade de vezes será configurável por serviço.
19	Bloquear automaticamente, conforme quantidade configurável, o cidadão que cancelar um serviço agendado, impedindo novas tentativas de agendamento pelo mesmo cidadão para o mesmo serviço.
20	Permitir o desbloqueio do cidadão por um usuário com permissão habilitada.
21	Apresentar recurso com a possibilidade de cancelamento prévio do atendimento agendado.
22	Apresentar recurso que permita a configuração de mensagens de e-mail encaminhadas ao Requerente, por Unidade e Serviço.
<b>Acesso ao Módulo de Agendamento via WEB (Visão Cidadão)</b>	
23	Apresentar tela de agendamento WEB - Visão Cidadão com interface responsiva.
24	Apresentar funcionalidades de login utilizando recurso de captcha. Somente após o correto preenchimento dos campos solicitados, o cidadão deverá ter acesso às funcionalidades do agendamento.
25	Disponibilizar no ambiente WEB - Visão Cidadão o histórico de todos os agendamentos realizados pelo cidadão, apresentando os seguintes campos mínimos: <ul style="list-style-type: none"><li>• Serviço</li><li>• Unidade de Atendimento</li><li>• Data e horários selecionados</li><li>• Status do agendamento</li><li>• Número da senha</li></ul>
26	Disponibilizar recurso para que o cidadão possa recuperar ou atualizar a sua senha de acesso ao agendamento.
27	Disponibilizar recurso para que o cidadão possa recuperar ou atualizar seus dados cadastrados para acesso ao agendamento.
28	Agendar um serviço disponível na WEB - Visão Cidadão de acordo com os seus agrupamentos em uma unidade de atendimento.
29	Enviar automaticamente ao cidadão, em quantitativo e periodicidade parametrizáveis, e-mails com lembrete do agendamento realizado.
30	Cancelar atendimento previamente agendado.
31	Enviar ao cidadão e-mail com mensagem de confirmação do cancelamento e alerta para o bloqueio se ultrapassar a quantidade de cancelamentos determinado para cada serviço.



32	Apresentar tela de agendamento no módulo do Usuário.
33	Permitir agendamento pelo usuário sem necessidade do cidadão possuir/informar login e senha. Esses agendamentos deverão ser tipificados diferentemente dos realizados via WEB.

Nº	ATENDIMENTO PELO USUÁRIO
1	Emitir senha de acordo com a área de atendimento.
2	Emitir senha de acordo com o serviço.
3	Emitir senha de acordo com a prioridade.
4	Imprimir a senha.
5	Ativar senhas agendadas.
6	Registrar como “não comparecimento” a senha previamente ativada, mas cancelada pelo motivo de não comparecimento.
7	Consultar e visualizar o tempo de espera do atendimento para aquele serviço.
8	Demonstrar que somente usuários com perfil configurado podem usar o ponto de atendimento.
9	Demonstrar que o ponto de atendimento somente atende senhas condizentes com o filtro ativo no momento, podendo o usuário estar logado em mais de um filtro ativo.
10	Demonstrar que o ponto de atendimento pode estar localizado em uma área de atendimento e ser capaz de chamar senhas em outra área de atendimento.
11	Demonstrar que a senha pode ser comandada a chamar no painel ou a retornar para a fila.
12	Visualizar na tela do ponto de atendimento a quantidade total de senhas na fila por classificação de sua área de atendimento.
13	Demonstrar o atendimento da senha no perfil Supervisor.
14	Demonstrar o atendimento da senha no perfil Emissor/Triagem.
15	Demonstrar o atendimento da senha no perfil Configurador.
16	Chamar automaticamente a senha.
17	Chamar manualmente a senha.
18	Chamar 2 senhas normais para cada 1 prioridade.
19	Chamar senha agendada.
20	Intercalar a chamada de senhas agendadas e não agendadas. Por exemplo: a solução pode chamar para cada dois agendamentos, um atendimento não agendado.
21	Rechamar automaticamente a senha.
22	Rechamar manualmente a senha.
23	Demonstrar no painel de chamada de senhas compartilhamento simultâneo da senha, informações de, no mínimo, 3 (três) últimas senhas chamadas, vídeo e mensagens.
24	Veicular no painel de chamada de senhas, no mínimo, vídeo no formato AVI ou MP4
25	Cancelar senha após 3 (três) chamadas.



26	Iniciar atendimento.
27	Realizar cadastro do cidadão vinculado à senha.
28	Editar os dados do cadastro do cidadão vinculado à senha.
29	Selecionar serviço secundário.
30	Congelar senha em atendimento para retorno futuro.
31	Descongelar senha previamente congelada e atendê-la imediatamente.
32	Adicionar um novo serviço à senha.
33	Redirecionar a senha para uma nova área de atendimento.
34	Acrescentar comentários à senha.
35	Pausar atendimento.
36	Cancelar atendimento, selecionando o motivo do cancelamento.
37	Realizar avaliação do usuário de acordo com as perguntas previamente configuradas a serem atribuídas para 5 (cinco) possíveis opções de respostas.
38	Finalizar atendimento após a avaliação. Quando o cliente fizer a avaliação, o sistema deverá finalizar o atendimento automaticamente.
39	Chamar próxima senha.

Nº	MONITORAMENTO
<b>Monitoramento Operacional</b>	
1	Apresentar tela de monitoramento da fila em tempo real de cada uma das áreas de atendimento e unidades contendo no mínimo: <ul style="list-style-type: none"><li>• Senhas na fila e suas prioridades</li><li>• Ponto de atendimentos e seu estado (vazio, em uso, ocioso, suspenso e pausado)</li><li>• Usuário logado no ponto de atendimento.</li><li>• Motivo e o horário de início da suspensão de um usuário</li></ul>
2	Rastrear uma senha independentemente do seu estado atual (finalizada ou ativa) por: <ul style="list-style-type: none"><li>• Unidade</li><li>• Número da senha</li><li>• Data</li><li>• CPF.</li></ul>
3	Permitir rastrear todas as senhas vinculadas a um requerente na Solução em qualquer unidade de atendimento, indicando, no mínimo: <ul style="list-style-type: none"><li>• Número da senha</li><li>• Horário de emissão</li><li>• Unidade de atendimento.</li></ul>
4	Exportar os dados de rastreamento de uma senha no formato PDF.
5	Listar todos os agendamentos de cada unidade e serviço em uma data específica e o status do agendamento.
6	Informar o status do agendamento (confirmado, cancelado, pendente de confirmação) em uma Unidade.
7	Apresentar as senhas agendadas por Unidade, área de atendimento e serviço.
8	Exportar listagem de senhas agendadas para, no mínimo, Excel.



9	Disponibilizar rastreamento do Terminal de Autoatendimento por nome e unidade.
10	Monitorar Terminal de Autoatendimento estratificando, no mínimo: <ul style="list-style-type: none"><li>• Número de visitantes e acessos;</li><li>• Quantidade efetiva de solicitação de serviços;</li><li>• Quantidade de agendamentos realizados;</li><li>• Status atual do terminal.</li></ul>
<b>Monitoramento Estratégico</b>	
11	Apresentar as informações de monitoramento estratégico através de interface gráfica.
12	Disponibilizar painel de monitoramento em tempo real de localidades e unidades, capaz de exibir, no mínimo, as seguintes informações: <ul style="list-style-type: none"><li>• Quantidade atendimentos realizados;</li><li>• Quantidade de ponto de atendimentos logados;</li><li>• Quantidade de avaliações recebidas;</li><li>• Quantidade de recusas de avaliação;</li><li>• Quantidade de senhas agendadas;</li><li>• Quantidade efetiva de serviços solicitados no totem;</li><li>• Quantidade de agendamentos realizados pelo totem.</li></ul>
13	Apresentar classificação das senhas por faixa de espera configurável de 0 a 15 minutos.
14	Apresentar classificação de atendimentos por faixa de atendimento configurável de 0 e 15 minutos.

Nº	RELATÓRIOS
1	Disponibilizar ferramenta OLAP com criação de cubos que permitam fazer o drill-down (visualizar os dados num nível detalhado) e o drill-up (visualizar os dados num nível agregado), possibilitando extrair relatórios gerenciais e permitir consulta multidimensional da Solução.
2	Disponibilizar cubos de dados OLAP.
3	Acessar módulo de relatórios OLAP sem que o usuário efetue novo logon. A Solução deve prever que o usuário com uma única autenticação acesse todos os recursos da solução.
4	Apresentar dimensões mínimas para construção dos cubos OLAP, entre outros: <ul style="list-style-type: none"><li>• Unidade</li><li>• Prioridade</li><li>• Área de atendimento</li><li>• Serviço</li><li>• Serviço secundário</li><li>• Usuário</li><li>• Avaliação</li><li>• Dimensão de datas, que devem ser estratificadas, no mínimo, como: Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora.</li></ul>
5	Demonstrar a emissão de relatório de forma detalhada da demanda nas unidades e seu respectivo estado de conclusão (atendido, cancelado e não atendido).
6	Demonstrar a emissão de relatório de forma detalhada da demanda por serviço (quantidade de serviços demandados, atendidos, e não atendidos).
7	Demonstrar a emissão de relatório de forma detalhada dos tempos médios, total e quantidades de espera, deslocamento e atendimento.
8	Demonstrar a emissão de relatório quantitativo senhas agendadas (emitidas, não emitidas, não atendidas, atendidas e canceladas).
9	Demonstrar a origem das senhas agendadas (WEB - Visão Cidadão, pelo Usuário incluindo o Terminal de Autoatendimento).
10	Demonstrar a emissão de relatório com a quantidade e o percentual de satisfação dos cidadãos com o atendimento prestado.



11	Demonstrar a emissão de relatório com a quantidade e percentual de avaliações e não avaliações (recusas).
12	Demonstrar a emissão de relatório com a estratificação das avaliações dos requerentes por usuário.
13	Demonstrar a emissão de relatório com número de visitantes e acessos do Terminal de Autoatendimento com identificação do totem.
14	Demonstrar a emissão de relatório com quantitativos e gráficos da utilização dos serviços no totem com segmentação por equipamentos e por tipos de serviços.
15	Demonstrar a emissão de relatório com quantitativo de agendamentos realizados no Terminal de Autoatendimento com identificação do totem.
16	Alternar visualização dos dados exibidos em relatórios OLAP de grid para gráficos (no mínimo barra e pizza) e vice versa.
17	Salvar o script dos relatórios OLAP, com possibilidade de posterior uso, sem a necessidade de reconfiguração.
18	Exportar relatórios OLAP no mínimo para os seguintes formatos: <ul style="list-style-type: none"><li>• Excel</li><li>• PDF</li></ul>
19	Permitir impressão direta do conteúdo exibido nos relatórios OLAP sem necessidade de exportação.

Nº	TERMINAL DE AUTOATENDIMENTO (TOTEM)
1	Possuir sensor de presença em uma distância de 2 (dois) metros quando detectar a presença do cidadão e então ativar a imagem no monitor.
2	Realizar cadastro do cidadão.
3	Realizar agendamento.
4	Permitir avaliações do atendimento com, no mínimo, 4 possíveis opções de perguntas, com classificação de cada uma das respostas de 1 a 5.
5	Acessar a WEB.



**ANEXO VIII**

**MODELO DE PROPOSTA**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº .....**

Razão social:

CNPJ:

Endereço:

Telefone:

Endereço eletrônico (e-mail) para contato:

Objeto: Prestação de serviço para fornecimento de Solução de Monitoramento, Gestão Online do Fluxo de Atendimento, denominada simplesmente “Solução”, com fornecimento de todos os equipamentos, inclusive de terminais de autoatendimento, softwares, suprimentos e infraestrutura necessários ao pleno funcionamento, assim como a sua instalação, customização, implantação, treinamentos, desenvolvimento sob demanda, assistência técnica, suporte e manutenção, destinados a quaisquer unidades de atendimento do Contratante, em todo o território do Município de Belo Horizonte.

Validade da proposta: 90 (noventa) dias.

HARDWARE/SOFTWARE	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL MENSAL (R\$)	VALOR TOTAL 24 (vinte e quatro) MESES (R\$)
Licença de Uso	891			
Emissor de Senhas	52			
Painel de Chamadas de Senhas. Dimensão mínima 32 polegadas	67			
Terminal de Avaliação	727			
Terminal de Autoatendimento - Totem	4			
				<b>VALOR TOTAL</b>
Unidades de Serviço Técnico	4.000			
<b>VALOR GLOBAL DA PROPOSTA</b>				

- Em atendimento ao disposto no art. 4º do Decreto Municipal 11.245/03, solicito o cadastramento da empresa junto ao SUCAF.
- Preços com duas casas decimais, expressos em reais, incluídos todos os impostos e taxas incidentes, assim como instalação, suprimentos, customização, implantação, treinamentos, assistência técnica, desenvolvimento de funcionalidades, garantia, suporte e manutenção necessários ao pleno funcionamento da Solução.
- Os quantitativos demonstrados na “Modelo de Proposta” são de caráter indicativo e estimados, não estando a CONTRATANTE, no período de vigência contratual, obrigada a executá-los na totalidade.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Assinatura do responsável legal da empresa licitante



---

**ANEXO IX**

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE EMPREGADOR PESSOA JURÍDICA**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº .....**

A empresa ..... com sede na ..... nº ..... Bairro ..... , cidade de ....., inscrita no CNPJ nº ..... por intermédio de seu representante legal o(a) Sr.(a.) ..... , portador (a) Carteira de Identidade R.G. nº..... e do CPF nº ..... DECLARA, sob as penas da lei, em cumprimento ao disposto no art. 7º, XXXIII, da Constituição da República/88, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.

Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz.  
(Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima)

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

---

Assinatura do responsável legal da empresa licitante



**ANEXO X**

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE BENEFICIÁRIO DA LEI COMPLEMENTAR  
123/2006**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº .....**

Declaramos, sob as penas da lei, que a licitante \_\_\_\_\_ é beneficiária da Lei Complementar nº 123/2006, na condição de \_\_\_\_\_ considerando os valores da receita bruta e o atendimento aos requisitos previstos na Lei supracitada.

Atestamos para os devidos fins, que a licitante não se encontra enquadrada em nenhuma das hipóteses, que veda a concessão do tratamento jurídico diferenciado, previstas nos incisos I a XI do § 4º do art. 3º da Lei nº 123/2006:

- a) de cujo capital participe outra pessoa jurídica;
- b) que seja filial, sucursal, agência ou representação, no País, de pessoa jurídica com sede no exterior;
- c) de cujo capital participe pessoa física que seja inscrita como empresário ou seja sócia de outra empresa que receba tratamento jurídico diferenciado nos termos desta Lei Complementar, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do caput deste artigo;
- d) cujo titular ou sócio participe com mais de 10% (dez por cento) do capital de outra empresa não beneficiada por esta Lei Complementar, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do caput deste artigo;
- e) cujo sócio ou titular seja administrador ou equiparado de outra pessoa jurídica com fins lucrativos, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do caput deste artigo;
- f) constituída sob a forma de cooperativas, salvo as de consumo;
- g) que participe do capital de outra pessoa jurídica;
- h) que exerça atividade de banco comercial, de investimentos e de desenvolvimento, de caixa econômica, de sociedade de crédito, financiamento e investimento ou de crédito imobiliário, de corretora ou de distribuidora de títulos, valores mobiliários e câmbio, de empresa de arrendamento mercantil, de seguros privados e de capitalização ou de previdência complementar;
- i) resultante ou remanescente de cisão ou qualquer outra forma de desmembramento de pessoa jurídica que tenha ocorrido em um dos 5 (cinco) anos-calendário anteriores;
- j) constituída sob a forma de sociedade por ações.
- k) cujos titulares ou sócios guardem, cumulativamente, com o Contratante do serviço, relação de pessoalidade, subordinação e habitualidade.

Possuímos ciência da nossa obrigação de comunicar ao Município de Belo Horizonte quaisquer fatos supervenientes que alterem a situação de nossa empresa.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Assinatura do responsável legal da empresa licitante





**ANEXO XI**

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº .....**

[IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DO REPRESENTANTE DO LICITANTE], como representante devidamente constituído de [IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DO LICITANTE] (doravante denominado [Licitante]), declara, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, que:

- (a) a proposta foi elaborada de maneira independente e que seu conteúdo não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato do presente certame, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
- (b) a intenção de apresentar a proposta não foi informada a, discutido com ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato do presente certame, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
- (c) que não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato do presente certame, quanto a participar ou não da referida licitação;
- (d) que o conteúdo da proposta não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado a ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato do presente certame, antes da adjudicação do objeto da referida licitação;
- (e) que o conteúdo da proposta não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com ou recebido de qualquer integrante do Município antes da abertura oficial das propostas; e
- (f) que está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Assinatura do responsável legal da empresa licitante



**ANEXO XII**

**MODELO DE DECLARAÇÃO DA LEI ORGÂNICA**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº .....**

Declaro, para os devidos fins, que os trabalhadores da \_\_\_\_\_ (Razão Social do Licitante) \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, sediada no \_\_\_\_\_ (endereço completo) \_\_\_\_\_, envolvidos na execução do objeto da licitação mencionada acima não incorrem nas proibições previstas no artigo 49-B da Lei Orgânica deste Município, in verbis:

Art. 49-B - Não poderão prestar serviço a órgãos e entidades do Município os trabalhadores das empresas contratadas declarados inelegíveis em resultado de decisão transitada em julgado ou proferida por órgão colegiado relativa a, pelo menos, uma das seguintes situações:

*Art. 49-B acrescentado pela Emenda à Lei Orgânica nº 23, de 14/09/2011 (Art. 2º)*

I - representação contra sua pessoa julgada procedente pela Justiça Eleitoral em processo de abuso do poder econômico ou político;

II - condenação por crimes contra a economia popular, a fé pública, a administração pública ou o patrimônio público.

Parágrafo único - Ficam as empresas a que se refere o caput deste artigo obrigadas a apresentar ao Contratante, antes do início da execução do contrato, declaração de que os trabalhadores que prestarão serviço ao Município não incorrem nas proibições de que trata este artigo. (NR)

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Assinatura do responsável legal da adjudicatária



### ANEXO XIII

#### MINUTA DE CONTRATO

Contrato de prestação de serviços que  
entre si celebram o Município de Belo  
Horizonte e a empresa

.....

O Município de Belo Horizonte, CNPJ 18.715.383/0001-40, neste ato representado pelo(a) **Secretário (a) Municipal** ....., doravante denominado Contratante e a empresa ....., estabelecida ....., CNPJ ....., representada por....., neste ato denominada Contratada, celebram o presente contrato, decorrente do pregão eletrônico nº 049/2019, processo administrativo 01.077575.19.76, e em conformidade com os Decretos Municipais nº 12.436/06, nº 12.437/06 e nº 15.113/13 e com as Leis Federais nº 8.666/93 e nº 10.520/02, mediante as seguintes cláusulas e condições:

#### **CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO**

Constitui objeto do presente contrato a prestação de serviço para fornecimento de Solução de Monitoramento, Gestão Online do Fluxo de Atendimento, denominada simplesmente “Solução”, com fornecimento de todos os equipamentos, inclusive de terminais de autoatendimento, softwares, suprimentos e infraestrutura necessários ao pleno funcionamento, assim como a sua instalação, customização, implantação, treinamentos, desenvolvimento sob demanda, assistência técnica, suporte e manutenção, destinados a quaisquer unidades de atendimento do Contratante, em todo o território do Município de Belo Horizonte, conforme anexos deste contrato.

#### **CLÁUSULA SEGUNDA: DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

As despesas decorrentes da execução do presente contrato serão acobertadas pela seguinte dotação orçamentária:

0600.1800.004.122.302.2365.0004.339039-99 – Fonte 03.00 Fonte SICOM 01.00.

#### **CLÁUSULA TERCEIRA: DO VALOR**

O presente contrato tem o valor de R\$ .....

#### **CLÁUSULA QUARTA: DA VIGÊNCIA**

4.1. O presente contrato terá vigência de 24 ( vinte e quatro) meses, contada a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado em conformidade com os termos do art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93.

4.2. A prorrogação a que se refere o subitem anterior será realizada mediante termo aditivo.

4.3. Ocorrendo prorrogação, serão mantidas as condições do contrato inicial e observada a legislação em vigor. Nos casos de majoração do valor contratual exigir-se-á reforço da garantia prevista na Cláusula Décima Terceira deste contrato.



## **CLÁUSULA QUINTA: DO REAJUSTE**

- 5.1. O contrato, se necessário, será reajustado mediante iniciativa da Contratada, desde que observados o interregno mínimo de 1 (um) ano a contar da data limite para apresentação da proposta ou do último reajuste, tendo como base a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IPCA/IBGE).
- 5.2. Os efeitos financeiros do reajuste serão devidos a partir da solicitação da Contratada.

## **CLÁUSULA SEXTA: DO ADITAMENTO DOS SERVIÇOS E PREÇOS**

- 6.1. Fica vedada qualquer alteração qualitativa ou quantitativa dos contratos, que implique custos adicionais, ou alteração conceitual dos projetos.
- 6.2. Incluem-se na vedação a repactuação/revisão de preços.
- 6.3. Não constitui alteração contratual vedada o reajuste de preços previsto contratualmente.
- 6.4. Excetua-se da regra o ato autorizativo exarado, prévia e expressamente pelo titular da Secretaria ou da Entidade em cuja dotação orçamentária a despesa ocorrerá, em processo próprio, com a justificativa da imprescindibilidade da alteração contratual para se atingir o interesse público.

## **CLÁUSULA SÉTIMA: DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 7.1. Atender e cumprir todas as exigências especificadas no Contrato e seus Anexos, conforme descritas nos respectivos itens.
- 7.2. Cumprir rigorosamente os prazos pactuados.
- 7.3. Providenciar a imediata correção das irregularidades apontadas pelo Contratante quanto à prestação do serviço com fornecimento dos equipamentos.
- 7.4. Garantir a boa qualidade do serviço prestado e dos equipamentos fornecidos.
- 7.5. Designar, formalmente, empregado pertencente aos seus quadros para representar a Contratada perante o Contratante. Esse empregado responderá pela Contratada no que se refere ao objeto desta contratação.
- 7.6. Fornecer e instalar os equipamentos para a Solução, e toda a infraestrutura necessária à sua implantação e funcionamento.
- 7.7. Instalar, customizar, configurar e homologar os softwares a serem fornecidos para a Solução, incluindo o Terminal de Autoatendimento.
- 7.8. Executar testes de funcionamento da Solução nas Unidades de Atendimento do Contratante.
- 7.9. Fornecer sistema remoto de supervisão e controle do atendimento integrado, customizado e implantado.
- 7.10. Fornecer manuais e ou catálogos técnicos de operacionalização, gerenciamento e administração da Solução, incluindo o Terminal de Autoatendimento.



- 7.11. Discriminar marca, modelo, número de série (se houver), documentos e configurações referentes aos equipamentos e o quantitativo efetivamente entregue.
- 7.12. Responsabilizar-se pelos salários, encargos sociais, previdenciários, securitários, taxas, impostos e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre seu pessoal necessário à execução deste contrato.
- 7.13. Apresentar sempre que solicitado pelo Contratante, comprovação de cumprimento das obrigações tributárias e sociais, legalmente exigíveis.
- 7.14. Manter em compatibilidade com as obrigações assumidas todas as condições de habilitação e qualificação no Edital, em cumprimento ao disposto no Inciso XIII do artigo 55 da Lei nº 8.666/93.
- 7.15. Responder, integralmente, por todos e quaisquer danos e/ou prejuízos causados ao Contratante ou a terceiros, tendo como agente a Contratada, diretamente ou por seus prepostos, em decorrência do contrato, não reduzindo ou excluindo sua responsabilidade pelo fato da execução do contrato estar sendo fiscalizada ou acompanhada pelo Contratante.
- 7.16. Submeter-se às normas e determinações do Contratante, no que se referem à prestação do serviço.
- 7.17. Aprovar previamente, junto ao Contratante, quaisquer alterações relacionadas com a execução dos serviços ora contratados.
- 7.18. Possuir em seu quadro funcional profissional com conhecimento comprovado em suporte e ou desenvolvimento do software fornecido, bem como equipamentos, para acompanhamento de atualizações, implementações de novas padronizações e/ou customizações do software de acordo com as especificações, locais e prazos determinados e aprovados formalmente pelo Contratante.
- 7.19. Responsabilizar-se pelo transporte de seus funcionários até o local onde as atividades serão executadas, bem como pela alimentação e demais necessidades dos mesmos no local de trabalho.
- 7.20. Manter seus funcionários devidamente identificados por meio de crachás, uniformizados e utilizando equipamentos de segurança durante a execução das atividades de instalação.
- 7.21. Zelar pela integridade física de seus funcionários e dos usuários das dependências onde as atividades de instalação serão realizadas.
- 7.22. Substituir imediatamente, a pedido do Contratante, profissional de sua equipe que tenha, durante desenvolvimento dos trabalhos, demonstrado incapacidade técnica ou atuado de forma inconveniente ou desrespeitosa com os servidores do Contratante.
  - 7.22.1. A substituição de um profissional da equipe que estiver prestando serviço ao objeto contratado, em caso de necessidade da Contratada, só poderá ocorrer mediante prévia e expressa anuência do Contratante, por profissional de igual nível e experiência, com os mesmos critérios de comprovação exigidos para o substituído.



- 7.23. Planejar e acordar, com antecedência junto ao Contratante, possíveis interrupções de outros serviços ou equipamentos, em decorrência da execução do objeto contratado, evitando a interrupção total da operação no horário normal de operação da unidade.
- 7.24. Apresentar todas as informações solicitadas pelo Contratante com relação ao processo de instalação e operação, de modo a garantir a integridade dos equipamentos e materiais fornecidos.
- 7.25. Garantir como “segredos comerciais e confidenciais” quaisquer informações, dados, processos, fórmulas, relativos ao objeto contratado, ou quaisquer outras informações do Contratante a que tiver acesso, utilizando-os apenas para as finalidades previstas neste contrato, não podendo revelá-los ou facilitar sua revelação a terceiros.
- 7.26. Apresentar, durante a execução do contrato, se solicitado, documentos que comprovem o cumprimento à legislação em vigor quanto às obrigações assumidas, em especial, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, tributários, fiscais e comerciais.
- 7.27. Prestar ao Contratante todas as informações e esclarecimentos necessários ao acompanhamento dos trabalhos, sempre que solicitado.
- 7.28. Repassar ao Contratante toda nova versão da Solução, softwares e artefatos objetos deste contrato, de forma que permita a absorção do conhecimento pela equipe do mesmo. Qualquer alteração de versão deverá ser notificada com antecedência e a equipe do Contratante preparada para executar as novas funcionalidades. Os manuais deverão ser revisados e entregues. Os dados ofertados deverão estar disponíveis para consulta a qualquer tempo com o devido dicionário.
- 7.29. Prestar serviços de suporte, assistência técnica, manutenções adaptativas, e manutenções corretivas e preventivas decorrentes de erros ou falhas desde a implantação do primeiro pacote até o encerramento contratual.
- 7.30. Disponibilizar ferramenta WEB para registro de ocorrências que demandem sua atuação, bem como possibilite ao Contratante a gestão de demandas de atendimento registradas.
- 7.31. Disponibilizar ferramenta WEB que permita ao Contratante monitorar a disponibilidade e o desempenho da aplicação em todos os seus pontos de possíveis falhas, incluindo software e infraestrutura. Por meio dessa ferramenta, o Contratante poderá acessar relatórios que permitam medir os acordos de disponibilidade da solução previstos neste documento. Faz parte deste documento a disponibilização pela Contratada do monitoramento estratégico e monitoramento operacional online das unidades em tempo real (Anexo II - Requisitos Funcionais).
- 7.32. Disponibilizar ferramenta de monitoramento ao Contratante, que deverá permitir além das funcionalidades descritas no item 2.1.18 do Anexo II - Requisitos funcionais, a emissão de notificações (via push e e-mail) quando detectada falha na Solução, bem como link de acesso direto aos pontos frágeis em que seja possível testar e atestar a degradação de desempenho da Solução apontada pelas notificações.
- 7.33. Manter escritório destinado a prover assistência técnica, seja próprio ou terceirizado, em Belo Horizonte – MG, para cobertura de chamadas de manutenção ou reparo referentes a equipamentos ou a softwares.



---

## **CLÁUSULA OITAVA: DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

- 8.1. Acompanhar e fiscalizar o serviço contratado, por meio da sua Diretoria Central de Atendimento ao Cidadão, e avaliar os aspectos técnicos e operacionais dos serviços, por meio da fiscalização, monitoria do serviço, auditoria e outros que se fizerem necessários, para garantir a qualidade dos serviços prestados.
- 8.2. Fiscalizar a manutenção pela Contratada, das condições de habilitação e qualificações exigidas no Edital, durante toda a execução do contrato, em cumprimento ao disposto no Inciso XIII do artigo 55 da Lei nº 8.666/93.
- 8.3. Notificar a Contratada, por escrito, fixando-lhe prazo para corrigir defeitos ou irregularidades encontradas na prestação dos serviços.
- 8.4. Exercer controle, administração e gestão do contrato assinado com a Contratada para a realização dos serviços objeto deste documento em conformidade com Edital e seus Anexos.
- 8.5. Emitir as Ordens de Serviço para execução do objeto deste Contrato.
- 8.6. Designar servidor/empregado, pertencente aos seus quadros, para representar o Contratante perante a Contratada. Esse servidor/empregado será considerado o Gestor Administrativo do Contrato, por parte do Contratante.
- 8.7. Designar Comissão Técnica, formada por servidores/empregados pertencentes aos quadros do Contratante, para acompanhar e validar a implantação da Solução incluindo o Terminal de Autoatendimento. Quaisquer pagamentos a serem efetuados à Contratada, referentes à implantação da Solução, incluindo o Terminal de Autoatendimento, precederão do Aceite Técnico emitido pela Comissão Técnica referente à etapa/serviço executado.
- 8.8. Determinar a substituição, de imediato e a qualquer tempo, dos serviços, equipamentos, manutenção preventiva, manutenção corretiva, itens e empregados da Contratada que não atenderem às exigências do contrato e aos requisitos e padrões de qualidade dos serviços objeto deste contrato, em conformidade com Edital e seus Anexos.
- 8.9. Comunicar por escrito todas as alterações efetuadas no planejamento preestabelecido.
- 8.10. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratada para o perfeito exercício do contrato.
- 8.11. Determinar, analisar, avaliar e registrar as falhas encontradas, assim como o não cumprimento das normas contratuais determinadas pelo Município, aplicando as penalidades.
- 8.12. Acompanhar o contrato e avaliar os aspectos técnicos e operacionais dos serviços, por meio de fiscalização, monitoria do serviço, auditoria e outros que se fizerem necessários, para garantir a qualidade dos serviços prestados.
- 8.13. Pagar no vencimento as faturas apresentadas pela Contratada.

## **CLÁUSULA NONA: DAS CONDIÇÕES DE FATURAMENTO/PAGAMENTO**



- 9.1. O faturamento será mensal, devendo ser apresentado à Diretoria Central de Atendimento ao Cidadão, para conferência e atestamento, até o 5º dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço, compreendendo o período entre o 1º e o último dia do mês de emissão da fatura.
- 9.2. As faturas da Contratada somente deverão ser emitidas após a autorização do fiscal do contrato, tomando-se por base o fechamento dos quantitativos das unidades de precificação efetivamente executadas. O controle do fechamento, realizado entre Contratada e Contratante, deverá ocorrer com periodicidade previamente acordada.
- 9.3. A Nota Fiscal/Fatura referente às Unidades de Serviço Técnico utilizadas deverão ter o aceite formal do Contratante para fins de faturamento.
- 9.4. Os documentos fiscais dos serviços prestados deverão, obrigatoriamente, discriminar o detalhamento dos serviços realizados e o período da execução.
  - 9.4.1. A Contratada receberá, pelos serviços prestados, o valor resultante das quantidades efetivamente executadas, medidas com base nos preços unitários contratados, a partir da emissão do Termo de Aceite do Contratante pelo fiscal do contrato. Os dados bancários da Contratada deverão ser informados no corpo da Nota Fiscal/Fatura, que deverá estar devidamente atestada pelo setor competente.
- 9.5. A Contratada deverá emitir a nota fiscal/fatura conforme legislação vigente, devendo ainda manter as condições de regularidade demonstradas para habilitação junto ao SUCAF.
- 9.6. O pagamento será efetuado pela Diretoria Administrativo-Financeira da Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do adimplemento de cada parcela.
- 9.7. Na decorrência de necessidade de providências complementares e/ou irregularidades na emissão dos documentos fiscais por parte da Contratada, o decurso do prazo de pagamento será interrompido, reiniciando sua contagem a partir da data de sua reapresentação devidamente regularizada, caso em que não será devida atualização financeira.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA: DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

- 10.1. O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas caracterizará a inadimplência da Contratada, sujeitando-a às seguintes penalidades:
  - 10.1.1. advertência.
  - 10.1.2. multas nos seguintes percentuais:
    - a) multa moratória de 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, na execução de serviços, até o limite de 9,9%, correspondente a até 30 (trinta) dias de atraso, calculado sobre o valor correspondente à parte inadimplente, excluída, quando for o caso, a parcela correspondente aos impostos destacados no documento fiscal;
    - b) multa de 3% (três por cento) sobre o valor total da adjudicação da licitação, quando houver o descumprimento das normas jurídicas atinentes ou das obrigações assumidas.





- c) Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato por inexecução parcial dos serviços que acarretem a inviabilidade da entrada em produção da Solução de forma global e integrada.
- d) multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da parcela que eventualmente for descumprida na hipótese de o infrator entregar o objeto contratual em desacordo com as especificações, condições e qualidade contratadas e/ou com vício, irregularidade ou defeito oculto que o tornem impróprio para o fim a que se destina.
- e) multa indenizatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato quando o infrator der causa à rescisão do contrato;
- f) multa indenizatória, a título de perdas e danos, na hipótese de o infrator ensejar a rescisão do contrato e sua conduta implicar em gastos à Administração Pública superiores aos contratados.

10.1.3. impedimento de licitar e contratar, com o conseqüente descredenciamento do SUCAF – Sistema Único de Cadastro de Fornecedores do Município de Belo Horizonte nos termos do art. 7º da Lei nº 10.520/02.

10.1.4. declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, nos termos do inciso IV do art. 87 da Lei nº 8.666/93.

10.2. As penalidades de advertência e multa serão aplicadas pelo Diretor competente.

10.2.1. Nos casos previstos pela legislação, as multas poderão ser descontadas do pagamento imediatamente subsequente à sua aplicação.

10.3. A penalidade de impedimento de licitar e contratar será aplicada pelo Secretário Municipal Adjunto competente.

10.4. A penalidade de declaração de inidoneidade será aplicada pelo Secretário Municipal competente.

10.5. Na notificação de aplicação das penalidades de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar será facultada a defesa prévia no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

10.6. Na notificação de aplicação da penalidade de declaração de inidoneidade será facultada a defesa prévia no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias úteis.

10.7. No caso de aplicação das penalidades previstas será concedido prazo de 10 (dez) dias úteis para apresentação de recurso.

10.8. As penalidades são independentes entre si, podendo ser aplicadas em conjunto ou separadamente, após a análise do caso concreto e não exime a Contratada da plena execução do objeto contratado.



10.8.1. Na hipótese de cumulação a que se refere o subitem acima serão concedidos os prazos para defesa e recurso aplicáveis à pena mais gravosa.

10.9. O atraso injustificado superior a 30 (trinta) dias corridos será considerado como inexecução total do Contrato, devendo o instrumento respectivo ser rescindido, salvo razões de interesse público devidamente explicitadas no ato da autoridade competente pela contratação.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: DA EXTINÇÃO/RESCISÃO**

11.1. O presente contrato extinguir-se-á ao seu término, sem necessidade de qualquer notificação ou interpelação ou judicial ou extrajudicial, podendo, no entanto, ser rescindido a qualquer tempo.

11.2. O presente contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas na legislação, desde que formalmente motivado nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa, bem como nas hipóteses de a Contratada:

11.2.1. infringir quaisquer das cláusulas ou condições do presente contrato;

11.2.2. entrar em regime de falência, dissolver-se ou extinguir-se;

11.2.3. transferir ou ceder o presente contrato a terceiros, no todo ou em parte;

11.2.4. recusar-se a receber qualquer ordem ou instrução para melhor execução deste contrato, insistindo em fazê-lo com imperícia ou desleixo;

11.2.5. deixar de executar o serviço, abandonando-o ou suspendendo-o por mais de 2 (dois) dias seguidos, salvo por motivo de força maior, desde que haja comunicação prévia e imediata ao Contratante;

11.2.6. deixar de comprovar o regular cumprimento de suas obrigações trabalhistas, tributárias e sociais;

11.2.7. ser declarada inidônea e/ou suspensa e/ou impedida do direito de licitar ou contratar com a Administração Municipal;

11.2.8. subcontratar além do admitido no item 14.4 deste Contrato.

11.2.9. associar-se com outrem, bem como realizar fusão, cisão, incorporação ou integralização de capital, salvo com expressa autorização do Contratante.

11.3. A rescisão do contrato poderá ser:

I - determinada por ato unilateral e escrito da Administração, nos casos enumerados no subitem anterior;

II - amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para a Administração;

III - judicial, nos termos da legislação;

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DA RESCISÃO POR INTERESSE PÚBLICO**

Este contrato poderá ser rescindido por ato unilateral do Contratante, devidamente justificado, quando o interesse público assim o exigir, sem indenização à Contratada, a não ser em caso de dano efetivo disso resultante.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: DA GARANTIA**



- 13.1. O presente contrato será garantido por meio de ....., no valor de R\$....., equivalente a 5% (cinco por cento) do valor contratual.
- 13.2. A caução em dinheiro só será devolvida após o cumprimento total das obrigações contratuais.
- 13.3. A cobertura do seguro-garantia vigorará até a extinção das obrigações do tomador, devendo este efetuar o pagamento do respectivo prêmio, por todo o período da garantia, independentemente do prazo de vigência indicado na apólice.
- 13.4. A garantia na forma de Fiança Bancária terá sua vigência até o cumprimento total das obrigações contratuais.
- 13.5. O Município de Belo Horizonte poderá utilizar, total ou parcialmente, da garantia exigida para se ressarcir de multas estabelecidas neste contrato.
- 13.6. O valor da garantia poderá ser utilizado total ou parcialmente para o pagamento de qualquer obrigação, inclusive indenização a terceiros, obrigando-se a Contratada a fazer a respectiva reposição no prazo máximo e improrrogável de 02 (dois) dias úteis, contado da data em que for notificada.
- 13.6.1. A garantia somente será liberada ou restituída após a execução de todas as obrigações contratuais e desde que não haja no plano administrativo, pendência de qualquer reclamação a elas relativas.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 14.1. A Contratada renuncia ao direito de executar pelo menos 75% (setenta e cinco por cento) do valor global estimado do contrato, tendo em vista a natureza do objeto licitado e por ser imprevisível a quantidade certa que será demandada durante a sua execução
- 14.2. A tolerância do Contratante com qualquer atraso ou inadimplência por parte da Contratada, não importará de forma alguma em alteração ou novação.
- 14.3. A Contratada não poderá caucionar ou utilizar o contrato para qualquer operação financeira.
- 14.4. Será admitida a subcontratação das atividades meio, assim como instalações dos hardwares, fornecimento de equipamentos e demais serviços acessórios, e atividades que não sejam objeto fim da contratação.
- 14.4.1. A Contratada somente poderá subcontratar o objeto, desde que expressamente autorizada pelo Contratante, mantida em qualquer caso a integral responsabilidade da Contratada;

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: DA PUBLICAÇÃO**

A publicação do extrato do presente contrato no Diário Oficial do Município “DOM” correrá por conta e ônus da Administração Municipal.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DOS ANEXOS**



Vincula-se ao presente contrato a proposta da Contratada, nos termos do art. 55, XI, da Lei nº 8.666/93 e são anexos ao presente instrumento e dele fazem parte integrante:

1. Anexo I – Projeto Básico;
2. Anexo II – Especificações Técnicas da Solução de Monitoramento e Gestão Online do fluxo de Atendimento;
3. Anexo III – Requisitos Técnicos dos Equipamentos Componentes da Solução de Monitoramento e Gestão Online do fluxo de Atendimento;
4. Anexo IV – Endereços das Unidades de Atendimento para Implantação da Solução;
5. Anexo V – Definições e Siglas;
6. Anexo VI – Planilhas de Preços.

### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: DO FORO**

Fica eleito o foro da Comarca de Belo Horizonte, renunciando-se a qualquer outro por mais privilegiado que seja, para dirimir qualquer dúvida ou pendência oriunda do presente instrumento.

E por estarem justas e contratadas, assinam as partes o presente contrato, em 3 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo:

Belo Horizonte,

.....  
Secretário(a) Municipal de .....

.....  
Representante da Empresa



**ANEXOS DO CONTRATO**

**ANEXO I - PROJETO BÁSICO**

(TRANSCREVER O RESPECTIVO ANEXO DO EDITAL)

**ANEXO II – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA SOLUÇÃO DE MONITORAMENTO E GESTÃO ONLINE DO FLUXO DE ATENDIMENTO**

(TRANSCREVER O RESPECTIVO ANEXO DO EDITAL)

**ANEXO III – REQUISITOS TÉCNICOS DOS EQUIPAMENTOS COMPONENTES DA SOLUÇÃO DE MONITORAMENTO E GESTÃO ONLINE DO FLUXO DE ATENDIMENTO**

(TRANSCREVER O RESPECTIVO ANEXO DO EDITAL)

**ANEXO IV – ENDEREÇOS DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO PARA IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO**

(TRANSCREVER O RESPECTIVO ANEXO DO EDITAL)

**ANEXO V – DEFINIÇÕES E SIGLAS;**

(TRANSCREVER O RESPECTIVO ANEXO DO EDITAL)

**ANEXO VI**  
**PLANILHA DE PREÇOS**

HARDWARE/SOFTWARE	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL MENSAL (R\$)	VALOR TOTAL 24 (vinte e quatro) MESES (R\$)
Licença de Uso	891			
Emissor de Senhas	52			
Painel de Chamadas de Senhas. Dimensão mínima 32 polegadas	67			
Terminal de Avaliação	727			
Terminal de Autoatendimento - Totem	4			
				<b>VALOR TOTAL</b>
Unidades de Serviço Técnico	4.000			
<b>VALOR GLOBAL</b>				